

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU CALIFICĂRI
STANDARD OCUPAȚIONAL
FUNCȚIONAR GHIȘEU SERVICII PUBLICE

Sectorul : Administrație si Servicii Publice

Versiunea: 0.0

Data aprobării:

Data propusă pentru revizuire: Septembrie 2014

Inițiator proiect: Comitetul Sectorial "Administrație si Servicii Publice"

Echipa de redactare: Pamfil Virgil – expert sectorial, Administrație și Servicii Publice

Verificator sectorial: Crețan Constantin - director executiv, Primăria Municipiului București

Comisia de validare:

Denumirea documentului electronic: SO_Funcționar ghișeu servicii publice_00

Responsabilitatea pentru conținutul standardului ocupațional revine Comitetului Sectorial

Administrație și servicii publice

Descriere:

Prezentul document a fost elaborat ca rezultat al dezvoltării analizei ocupaționale pentru aria ocupațională FUNCȚIONARI IN SERVICII PUBLICE COMUNITARE grupă de bază 4231 din COR

Ocupațiile avute în vedere în stabilirea ariei ocupaționale sunt:

Funcționar ghișeu servicii publice

Conform descrierii grupei de bază 4231 din COR - Funcționarii in servicii publice comunitare desfășoară activități privind soluționarea petițiilor depuse de cetățeni la ghișeele publice comunitare, actualizează și valorifică registrul de evidență al persoanelor, furnizează, în condițiile legii, la solicitarea autorităților și instituțiilor publice, date de identificare ale persoanelor.

Ocupația Funcționar ghișeu servicii publice a fost introdusă în *COR* cu codul 423101 conform Ordinului ministrului muncii, familiei și echității sociale nr. 170 din 2008.

Funcționarul ghișeu servicii publice este un funcționar cu studii medii care își desfășoară activitatea în cadrul autorităților și instituțiilor publice, serviciilor publice descentralizate și deconcentrate. Aceste instituții funcționează în temeiul Legii administrației publice locale nr.215 din 2001, cu modificările și completările ulterioare. În cadrul acestor instituții funcționarul ghișeu servicii publice furnizează informații de interes public și răspunde solicitărilor acestora privind problemele lor specifice, legate de activitatea respectivelor servicii publice. Titularul postului are rolul de a asigura informarea corectă și completă a clienților și de a realiza funcțiunea *front-office* în relația serviciul public și cetățean. Temeiul legal al organizării activității de relații cu publicul este stabilit prin Hotărârea Guvernului nr.27 din 2002 care reglementează rezolvarea petițiilor.

Principalele atribuții ale ocupației țin de asigurarea liberului acces la informațiile de interes public, a transparenței decizionale și a egalității de tratament, principiile de bază ale conduitei profesionale a funcționarului public și asigură aplicarea prevederilor legale privind rezolvarea petițiilor și a măsurilor de asigurare a transparenței în exercitarea demnităților publice în funcția publică și în mediul de afaceri pentru prevenirea faptelor de corupție.

Lista unităților de competență

<p><u>Unități de competență cheie</u></p> <p>Titlul unității 1: Comunicare în limba română</p> <p>Titlul unității 2: Competența de a învăța.</p> <p>Titlul unității 3: Competențe sociale și civice</p> <p>Titlul unității 4: Competențe informatice</p> <p>Titlul unității 5: Comunicare în limbi străine</p> <p>Titlul unității 6: Competențe de bază în matematică, știință, tehnologie</p> <p>Titlul unității 7: Competența de exprimare culturală</p> <p>Titlul unității 8: Competențe antreprenoriale</p>	
<p><u>Unități de competență generale</u></p> <p>Titlul unității 1: Aplicarea normelor de sănătate și securitate în muncă</p> <p>Titlul unității 2: Aplicarea normelor de protecția mediului</p> <p>Titlul unității 3: Menținerea unor relații de muncă eficiente</p>	
<p><u>Unități de competență specifice</u></p> <p>Titlul unității 1: Îndrumarea cetățenilor pentru obținerea de informații</p> <p>Titlul unității 2: Furnizarea informațiilor la cererile formulate în scris de către cetățeni</p> <p>Titlul unității 3: Prelucrarea documentelor</p>	

1. APLICAREA NORMELOR DE SĂNĂTATE ȘI SECURITATE ÎN MUNCĂ (Unitate de competență generală)		Nivelul de responsabilitate și autonomie 3
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență
1. Identifică riscurile specifice activității	1.1. Riscurile specifice activității sunt identificate în corelație cu situațiile cu potențial de risc 1.2. Riscurile specifice activității sunt identificate având în vedere toate aspectele relevante pentru securitatea obiectivului 1.3. Riscurile sunt identificate prin analizarea mijloacelor de semnalizare și avertizare existente	Identificarea riscurilor specifice activității se face cu atenție, promptitudine și responsabilitate
2. Aplică normele de sănătate și securitate în muncă	2.1. Normele de sănătate și securitate în muncă sunt aplicate în corelație cu particularitățile obiectivului 2.2. Normele de sănătate și securitate în muncă și măsurile de prim ajutor sunt aplicate în funcție de tipul accidentului 2.3. Normele de sănătate și securitate în muncă sunt aplicate pe tot timpul serviciului pentru asigurarea securității obiectivului	Aplicarea normelor de securitate și sănătate în muncă se face cu operativitate, promptitudine și eficiență maximă, folosind echipamentul de protecție conform procedurilor stabilite
3. Respectă procedurile de urgență	3.1. Procedurile de urgență și evacuare sunt respectate având în vedere toate cerințele de implementare a acestora corespunzător situației concrete 3.2. Procedurile de urgență și evacuare sunt respectate evitându-se agravarea situației deja create 3.3. Procedurile de urgență și evacuare sunt respectate fără accidentarea altor persoane 3.4. Procedurile de urgență și evacuare sunt respectate conform planului de evacuare	Respectarea procedurilor de urgență și evacuare se face cu atenție, luciditate și stăpânire de sine
Contexte: La locul de muncă funcționarii sunt supuși riscurilor de sănătate, la îmbolnăvire și accidente. Aplicarea normelor de securitate și sănătate în muncă se face în medii și situații foarte variate, în condiții de stres și incertitudine.		

Gama de variabile:

Riscuri specifice activității: violența verbală - insulte, amenințări, violența fizică - lovituri, răniri, discriminare - privind culoarea pielii, originea etnică, sexul, religia sau orientarea sexuală, mânuirea armelor, încărcătura fizică-mutarea de la un loc de muncă la altul, munca în ture și noaptea, la sfârșit de săptămână, în zilele de sărbători, poziția de muncă - în picioare, șezând pe scaun etc.

Riscuri privind securitatea muncii: cădere, alunecare, împiedicare, coliziune, lovire sau strivire, accidente rutiere, electrocutare etc.

Riscuri privind mediul de muncă: fizice - zgomotul, nivele necorespunzătoare de ventilație, umiditate și temperatură, biologice, chimice etc.

Echipamente pentru prevenirea și stingerea incendiilor: hidranți, stingătoare, lăzi cu nisip, cazmale și găleți, pompe, extincătoare chimice sau cu zăpadă carbonică etc.

Echipamentul de protecție: halat, ochelari și mănuși de protecție, mască de praf, antifoane, etc.

Persoane abilitate: șef ierarhic, coordonatori SSM și responsabili situații de urgență și de mediu, medici, pompieri, salvatori, la locul de muncă, etc.

Servicii abilitate: servicii de ambulanță, pompieri, securitate civilă, etc.

Modalități de intervenție: îndepărtarea persoanelor din zona periculoasă, degajarea frontului pentru eliberarea accidentaților, anunțarea operativă a persoanelor abilitate, etc.

Prevederi legale:

- Norme metodologice privind apărarea împotriva incendiilor;
- Norme metodologice de aplicarea a legii securității și sănătății în muncă.

Situații de urgență: incendii, cutremure, inundații, explozii, alunecări de pământ, etc.

Accidente posibile: intoxicații respiratorii, traumă sonoră, vătămări ale membrilor, intoxicații cauzate de produsele chimice folosite, electrocutare, etc.

Cunoștințe:

Factori de risc specifici domeniului de activitate

Mijloace de avertizare și semnificația simbolurilor utilizate

Tipuri de servicii de executat și riscurile presupuse de acestea

Componența echipamentului individual de protecție a muncii și modul de utilizare a acestuia

Norme specifice de protecție și securitate în muncă și PSI

Tipuri de accidente posibile și modalități de intervenție

Persoane și servicii abilitate să intervină în caz de accident la locul de muncă

Situațiile de urgență

Măsuri de intervenție

Amplasarea punctelor pentru pază și stingere a incendiilor

Măsuri de prim ajutor.

2.APLICAREA NORMELOR DE PROTECȚIA MEDIULUI (Unitate de competență generală)		Nivelul de responsabilitate și autonomie 2
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență
1. Identifică problemele de mediu	1.1. Problemele de mediu specifice obiectivului sunt identificate în funcție de factorii de mediu 1.2. Problemele de mediu specifice obiectivului sunt identificate în corelație cu factorii de risc 1.3. Problemele de mediu specifice obiectivului sunt identificate prin metode specifice	Identificarea problemelor de mediu se realizează cu promptitudine și atenție, adaptate fiecărei situații în parte
2. Acționează pentru diminuarea riscurilor de mediu	2.1. Acțiunea pentru diminuarea riscurilor se realizează în conformitate cu legislația în vigoare și cu procedurile de urgență 2.2. Acțiunea pentru diminuarea riscurilor de mediu se desfășoară evitând agravarea situației deja create 2.3. Acțiunea pentru diminuarea riscurilor de mediu se face adecvat specificului activității de protecție fizică a persoanelor	Acționarea pentru diminuarea riscurilor de mediu se face responsabilitate și operativitate
3. Raportează pericolele de poluare a mediului identificate	3.1. Pericolele de poluare a mediului identificate sunt raportate cu toate detaliile relevante 3.2. Pericolele de poluare a mediului identificate sunt raportate după evaluare și în scopul luării măsurilor necesare 3.3. Pericolele de poluare a mediului sunt raportate persoanelor abilitate, prin mijloace specifice, conform reglementărilor interne	Raportarea pericolelor de poluare a mediului identificate se face cu promptitudine și corectitudine
Contexte: Protecția mediului se realizează în funcție de mediul și locațiile în care își desfășoară activitatea, de factorii de risc identificați care ar putea influența negativ mediul.		
Gama de variabile: Factori de mediu: apa, aerul, sol și subsolul, habitatul natural, etc. Factori de risc: chimici-substanțe toxice, corozive, inflamabile; mecanici-vibrații excesive		

echipamente, mișcări funcționale echipamente, deplasări mijloace de producție sub efectul gravitației-alunecări, rostogolire, răsturnare; termici;electrici; biologici; radiații; gaze inflamabile sau explosive etc.;

Metode specifice: observare directă, atenționare din partea altor funcționari/șefului ierarhic, sesizări din partea cetățenilor, etc.

Riscuri de poluare: apă, aer, sol, degradare biodiversitate.

Factori de risc ai mediului: lucrări ce implică expunerea la pulberi în aer, la aerosoli caustici sau toxici etc.

Poluanți: orice substanță solidă, lichidă sau sub formă gazoasă/vapori sau energie-termică, fonică, vibrații etc.-care modifică mediu și aduce daune organismelor vii și bunurilor material;

Persoane abilitate: responsabilul de mediu, șeful ierarhic, etc

Servicii de urgență: pompierii, ambulanța;

Mijloace specifice de raportare: telefon, stație radio, voce, etc.

Cunoștințe:

Reglementări interne;

Proceduri stabilite;

Norme de protecția mediului.

3.MENȚINEREA UNOR RELAȚII DE MUNCĂ EFICACE (Unitate de competență generală)		Nivelul de responsabilitate și autonomie 2
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență
1.Previne declanșarea conflictelor în cadrul colectivului	<p>1.1.Declanșarea conflictelor în cadrul colectivului este prevenită prin coordonarea activității cu a celorlalți colegi de muncă</p> <p>1.2.Declanșarea conflictelor în cadrul colectivului este prevenită prin întreținerea unei atmosfere de încredere/de lucru favorabile îndeplinirii sarcinilor de serviciu</p> <p>1.3.Declanșarea conflictelor în cadrul colectivului este prevenită prin utilizarea unui limbaj corespunzător și acordarea respectului reciproc între colegi</p> <p>1.4. Declanșarea conflictelor în cadrul colectivului este prevenită prin adaptarea la relațiile sociale și mediul de muncă</p> <p>1.5. Declanșarea conflictelor în cadrul colectivului este prevenită prin respectarea relațiilor de muncă</p> <p>1.6. Declanșarea conflictelor în cadrul colectivului este prevenită prin respectarea cerințelor procedurale stabilite</p>	Prevenirea declanșării conflictelor în cadrul colectivului se face cu atenție, discernământ, politețe și hotărâre
2.Colaborează cu organele abilitate	<p>2.1.Colaborarea cu organele abilitate se realizează conform legislației în vigoare.</p> <p>2.2.Colaborarea cu organele abilitate se realizează în funcție de cerințele situației concrete și în conformitate cu reglementările interne.</p> <p>2.3.Colaborarea cu organele abilitate se realizează în limita atribuțiilor specifice ale fiecăruia.</p>	Colaborarea cu organele abilitate se face cu operativitate, profesionalism și discernământ.
<p>Contexte: Menținerea unor relații de muncă eficiente se asigură sub coordonarea șefului ierarhic, cu o autonomie relativă din partea funcționarilor.</p>		

Gama de variabile:

Relații de muncă: cu publicul, cu colegii, cu reprezentanții administrației locale, cu reprezentanții altor instituții abilitate – poliția pompierii, etc.;

Cerințe procedurale stabilite: raportarea pe cale ierarhică, înștiințarea/sesizarea/informarea organelor abilitate;

Organe abilitate: poliția, jandarmeria, pompierii, serviciile de ambulanță, etc.

Cunoștințe:

Reglementări interne;

Regulamentului de organizare și funcționare;

Legislația specifică în vigoare.

1. ÎNDRUMAREA CETĂȚENILOR PENTRU OBTINEREA DE INFORMAȚII (Unitate de competență specifică)		Nivelul de responsabilitate și autonomie 3
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență
1. Asigură afișarea informațiilor în fața ghișeului	1.1. Informațiile afișate cuprind programul de lucru, datele de identificare și domeniul de competență 1.2. Informațiile afișate sunt reale, clar exprimate și actualizate permanent 1.2. Informațiile sunt afișate vizibil în locul unde își desfășoară activitatea folosind texte editate pe suport de hârtie.	Asigurarea afișării informațiilor se face cu responsabilitate, discernământ și utilizând propoziții și paragrafe adecvate pentru mesaje
2. Organizează punctul de informare-documentare	2.1. Punctul de informare documentare este organizat în proximitatea ghișeului folosind un spațiu de afișare protejat. 2.2. Punctul de informare documentare afișează informații de interes general. 2.3. Informațiile afișate sunt actualizate în funcție de interesul cetățenilor și termenul de validitate 2.4. Informațiile afișate la punctul de informare documentare se editează utilizând echipamentele de birotică și prelucrare date necesare	Organizarea punctului de informare-documentare promovează imaginea serviciului public și răspunde interesului și reacțiilor petenților
3. Pune la dispoziție formulare tipizate	3.1. Imprimările tipizate sunt puse la dispoziție în mod operativ și gratuit, cu excepțiile prevăzute de lege 3.2. Imprimările tipizate puse la dispoziție sunt editate conform cerințelor legale și actualizate operativ atunci când este necesar	Punerea la dispoziție a tipizatelor răspunde interesului și cerințelor petenților
4. Comunică petentului taxa de copiere a informațiilor de interes public	4.1. Taxa de copiere este comunicată tuturor celor interesați la cererea acestora 4.2. Comunicarea valorii taxei este făcută pe baza calculului stabilit în baza Hotărârilor Consiliului Local privind impozitele și taxele locale	Comunicarea taxei răspunde cerințelor petenților și este conform reglementărilor interne.
5. Oferă informații cetățenilor privind accesul la datele de interes public și uz personal.	5.1. Informațiile oferite sunt concise, complete, actuale, corecte, reale și relevante 5.2. Informațiile oferite răspund solicitărilor specifice respectând normele și principiile de conduită în relațiile cu cetățenii și cu instituția	Oferirea de informații poate fi întreruptă numai în situațiile stipulate în <i>Planul de măsuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul</i> Oferirea informațiilor către

	<p>publică</p> <p>5.3. Informațiile oferite sunt în limita atribuțiilor specifice</p> <p>5.4. Informațiile sunt oferite folosind un limbaj adecvat și corect gramatical</p>	<p>cetetenii privind cerințele de completare a formularelor se face printr-o exprimare corectă și concisă</p>
<p>6. Furnizează din oficiu informații de interes public</p>	<p>6.1. Informațiile de interes public sunt furnizate din oficiu tuturor celor interesați</p> <p>6.2. Informațiile de interes public furnizate din oficiu sunt clare și conform cu realitatea</p> <p>6.3. Informațiile de interes public furnizate din oficiu sunt conform legii</p> <p>6.4. Informațiile de interes public furnizate din oficiu sunt culese și editate în format scris pe diverse suporturi fizice accesibile la scară largă.</p> <p>6.5. Informațiile de interes public furnizate din oficiu sunt ușor accesibile, disponibile, relevante, bine structurate, pe diverse suporturi</p>	<p>Furnizarea din oficiu a informațiilor de interes public este conform specificului activității serviciului și răspunde cerințelor și interesului petenților.</p>
<p>7. Propune actualizarea listei informațiilor de interes public</p>	<p>7.1. Propunerile de actualizare a listei informațiilor de interes public se fac anual și ori de câte ori este necesar șefului ierarhic</p> <p>7.2. Propunerile de actualizare a listei informațiilor de interes public asigură protecția datelor cu caracter personal</p> <p>7.3. Lista informațiilor de interes public distribuite din oficiu este actualizată anual și ori de câte ori este necesar</p>	<p>Propunerea de actualizare a listei informațiilor de interes public se face cu responsabilitate și profesionalism în formate tipizate, conform reglementărilor interne.</p>
<p>8. Organizează înscrierea în audiență a cetățenilor de către conducerea serviciului public.</p>	<p>8.1. Înscrierea în audiență a cetățenilor de către conducerea serviciului public se face conform programului stabilit</p> <p>8.2. Înscrierile în audiență a cetățenilor de către conducerea serviciului public sunt înregistrate și comunicate petentului și conducerii serviciului respectând normele și principiile de conduită în relațiile cu cetățenii și cu instituția publică</p>	<p>Organizarea înscrierii în audiență a cetățenilor de către conducerea serviciului public se face înțelegând corect interesul și cerințele cetățenilor și organizând eficient programul de audiențe</p>
<p>Contexte de aplicare:</p> <p>Lucru la birou</p> <p>Comunicare directă cu cetățeanul</p> <p>Expunere la stres</p> <p>Utilizare echipamente prelucrare date și birotică</p> <p>Proceduri reglementate</p> <p>Sarcini repetitive</p> <p>Lucru cu registre</p> <p>Lucru cu formulare tipizate</p>		

Gama de variabile:

Informații afișate în fața ghișeului: programul de lucru, datele de identificare, domeniul de competență

Informațiile de interes general furnizate prin punctul de informare documentare: modelul de completare a formularelor tipizate, lista actelor necesare, program de audiențe, alte informații de interes public, etc.

Echipe de birotică: copiator, fax, capsator, tocător hârtie, telefon, interfon, mașina de francat, mașină de scris, etc.

Formulare tipizate: în domeniul urbanismului, în domeniul liberului acces la informațiile de interes public, în domeniul registrului agricol, alte formulare prevăzute în procedurile interne

Informații de interes public comunicate din oficiu: actele normative care reglementează organizarea și funcționarea autorității sau instituției publice, structura organizatorică, atribuțiile departamentelor, programul de funcționare, programul de audiențe al autorității sau instituției publice, numele și prenumele persoanelor din conducerea autorității sau a instituției publice și ale funcționarului responsabil cu difuzarea informațiilor publice, coordonatele de contact ale autorității sau instituției publice, respectiv: denumirea, sediul, numerele de telefon, fax, adresa de e-mail și adresa paginii de Internet, sursele financiare, bugetul și bilanțul contabil, programele și strategiile proprii, lista cuprinzând documentele de interes public, lista cuprinzând categoriile de documente produse și / sau gestionate, potrivit legii, modalitățile de contestare a deciziei, autorității sau a instituției publice în situația în care persoana se consideră vătămată în privința dreptului de acces la informațiile de interes public solicitate.

Informații de interes public exceptate de la accesul liber: informațiile clasificate, potrivit legii, informațiile privind activitățile comerciale sau financiare, dacă publicitatea acestora aduce atingere dreptului de proprietate intelectuală ori industrială, precum și principiului concurenței loiale, informațiile cu privire la datele personale

Audiențe: la aleșii locali. la persoanele cu funcții de conducere, altele decât aleșii

Situații justificate pentru întreruperea activității stabilite în Planul de măsuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul: adresare ireverențioasă, cuvinte triviale, amenințare violență verbală și fizică

Principiile conduitei profesionale a funcționarului public: supremația Constituției și legii egalitatea de tratament, profesionalismul, imparțialitatea, integritatea morală, libertatea gândirii și exprimării, cinstea și corectitudinea, deschiderea și transparența

Suporturi de furnizare a informațiilor de interes public: pagini WEB, CD, broșuri, fise

Cunoștințe:

Codul de conduită al funcționarilor publici

Statutul

funcționarilor publici

Constituția României

Legea administrației publice locale

Legea privind liberul acces la informațiile de interes public și normele de aplicare

Regulamentul intern

Regulamentul de organizare și funcționare

Hotărârile Consiliului Local

Proceduri administrative

Structura și conținutul termenilor uzuali din limba română

Formule de adresare

Utilizare echipamente prelucrare a datelor și birotică

Legislația privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor

Formulare tipizate

Planul de măsuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul

2. FURNIZAREA INFORMAȚIILOR LA CERERILE FORMULATE ÎN SCRIS DE CĂTRE CETĂȚENI		Nivelul de responsabilitate și autonomie 3
(Unitate de competență specifică)		
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență
1. Analizează solicitările formulate în scris adresate serviciului public	1.1. Solicitățile formulate în scris adresate serviciului public sunt analizate în funcție de tipul acestora și de subiectul adresat 1.2. Solicitățile formulate în scris adresate serviciului public sunt analizate conform procedurilor și regulamentelor, respectând normele și principiile de conduită în relațiile cu cetățenii și cu instituția publică	Analiza solicitării se face cu înțelegerea conținutului și specificului petițiilor
2. Înregistrează solicitările formulate în scris de către cetățeni	2.1. Solicitățile formulate în scris de către cetățeni sunt înregistrate în registrul unic corespunzător categoriei de lucrări 2.2. Solicitățile formulate în scris de către cetățeni au numerele de înregistrare comunicate solicitantilor respectând normele și principiile de conduită în relațiile cu cetățenii și cu instituția publică 2.3. Solicitățile formulate în scris de către cetățeni sunt înregistrate prin eliberarea către solicitant a unei confirmări scrise conținând data și numărul de înregistrare a cererii	Înregistrarea solicitărilor formulate în scris de către cetățeni se face cu înțelegerea conținutului și specificului petițiilor și cu tratarea petentului cu politețe și disponibilitate
3. Repartizează solicitările formulate în scris către departamentele de specialitate	3.1. Repartizarea solicitărilor formulate în scris către departamentele de specialitate urmărește prelucrarea informațiilor și elaborarea răspunsului 3.2. Repartizarea solicitărilor formulate în scris către departamentele de specialitate se face conform atribuțiilor stabilite acestora pe tipuri de solicitări în ziua primirii solicitării 3.3. Repartizarea solicitărilor formulate în scris către departamentele de specialitate este confirmată de primire iar termenul de răspuns pentru solicitările repartizate este înregistrat	Repartizarea solicitărilor formulate în scris către departamentele de specialitate se face cu înțelegerea conținutului și specificului solicitărilor și cu înregistrarea informațiilor în registre conform procedurilor documentate
4. Primește răspunsurile elaborate de departamentele de	4.1. Răspunsul la solicitare este urmărit pentru a fi primit în termenul legal 4.2. Răspunsul primit de la	Primirea răspunsurilor elaborate de departamentele de specialitate este urmarită cu

specialitate	departamentele de specialitate este înregistrat iar nerespectarea termenului legal de răspuns este adusă la cunoștința șefului ierarhic și a departamentului responsabil, după caz	responsabilitate și perseverență
5. Transmite răspunsurile către petenți	5.1. Răspunsul este transmis petentului conform reglementărilor interne 5.2. Data, numărul și modul de expediere a răspunsului se înregistrează conform procedurilor interne	Transmiterea răspunsurilor către petenți se face respectând normele și principiile conduită în relațiile cu cetățenii și cu instituția publică
<p>Contexte de aplicare: Lucru la birou Utilizare echipamente prelucrare date și birotică Proceduri reglementate Sarcini repetitive Lucru cu registre Lucru cu formulare tipizate Expunere la stres</p>		
<p>Gama de variabile: Proceduri administrative: prelucrare texte, gestiune documente, completare documente transcriere date, proiectare formulare, ș.a. Tipuri de solicitări: cerere, reclamație, sesizare, propunere Informații de uz personal: autorizații urbanism, documentație cadastru, activitate comercială, acte stare civilă, ș.a. Norme de conduită în relațiile cu cetățenii și cu instituția publică: atitudinea cu cetățeanul este pozitivă, limbajul folosit este adecvat și corect gramatical, confidențialitatea informațiilor este păstrată, activitatea este întreruptă în situații deplin justificate, normele de conduită sunt respectate Principiile conduitei profesionale a funcționarului public: supremația Constituției și legii, egalitatea de tratament, profesionalismul, imparțialitatea, integritatea morală, libertatea gândirii și exprimării, cinstea și corectitudinea, deschiderea și transparența Departamente de specialitate: Direcții generale, Direcții, Servicii, Birouri, Compartimente, Persoane, Instituții publice de interes local, Servicii publice de interes local, etc. Informații solicitate în scris: informație de interes public comunicată din oficiu, informație de interes public oferită la cerere, informație de interes public exceptată de la liberul acces, informație de uz personal</p>		
<p>Cunoștințe: Codul de conduită al funcționarilor publici Statutul funcționarilor publici Legislația privind administrația publică locală Legislația privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor Legislația privind liberul acces la informațiile de interes public și normele de aplicare Regulamentul Intern Regulamentul de organizare și funcționare Hotărârile Consiliului Local Proceduri administrative Structura și conținutul termenilor uzuali din limba română Utilizare echipamente calcul și birotică Informații de interes public și de uz personal Principii de management Planificare resurse Principii și procese pentru furnizarea de servicii</p>		

Evaluarea nevoilor petenților
Planificare resurse
Redactarea răspunsului la petiții
Modalități de expediere a răspunsurilor
Suporturi de date
Utilizarea formularelor tipizate
Tipuri de registre

3.PRELUCRAREA DOCUMENTELOR (Unitate de competență specifică)		Nivelul de responsabilitate și autonomie 3
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență
1. Întocmește documente de lucru: rapoarte, fișe și situații statistice	1.1. Documentele de lucru se întocmesc în formatul stabilit prin lege folosind echipamente de prelucrare a datelor 1.2. Datele cuprinse în documentele de lucru sunt conforme cu realitatea și elocvente 1.3. Documentele de lucru se întocmesc conform reglementărilor și la cererea șefului ierarhic 1.4. Situațiile statistice se întocmesc în formate tipizate folosind date din arhiva de documente și baze de date.	Intocmirea rapoartelor privind modul de soluționare a petițiilor se face semestrial conform cerințelor specifice folosind un limbaj corect gramatical, ușor de înțeles, clar și concis.
2. Copiază documente	2.1. Copierea documentelor se face numai în interesul serviciului și prin utilizarea corespunzătoare a echipamentelor 2.2. Copierea documentelor se face conform atribuțiilor curente de serviciu și la solicitarea șefului ierarhic	Copierea documentelor se face prin proceduri administrative care urmăresc permanent economisirea de consumabile și optimizarea regimului de lucru
3. Transmite documente prin fax	3.1. Transmiterea documentelor se face numai în interesul serviciului și prin utilizarea corespunzătoare a echipamentelor 3.2. Transmiterea documentelor prin fax se face conform atribuțiilor curente de serviciu și la solicitarea șefului ierarhic	Transmiterea documentelor prin fax urmărește permanent economisirea de consumabile și optimizarea regimului de lucru
4. Reciclează hârtia documentelor fără valoare arhivistică	4.1. Reciclarea hârtiei se face numai în urma unei selecții atente a documentelor și prin utilizarea corespunzătoare a echipamentelor 4.2. Hârtia rezultată prin r documentelor se reciclează, conform normelor interne.	Reciclarea hârtiei se face cu responsabilitate prin proceduri administrative care urmăresc permanent optimizarea folosirii resurselor și protecția mediului.
Contexte de aplicare: Lucru la birou Utilizare echipamente prelucrare date și birotică Proceduri reglementate Sarcini repetitive Lucru cu registre Lucru cu formulare tipizate Expunere la stres		
Gama de variabile: Tipuri de echipamente de prelucrare a datelor: calculator, imprimantă, scanner, etc.		

Tipuri de echipamente de birotică: copiator, fax, capsator, tocător hârtie, mașină de francat, mașină de scris, etc.

Tipuri de rapoarte: Raport semestrial privind modul de soluționare a petițiilor, Fisa de implementare a Legii 544, Fisa de implementare a Legii 52.

Tipuri de situații statistice: numărul total de solicitări de informații de interes public, numărul total de solicitări, departajat pe domenii de interes, numărul de solicitări rezolvate favorabil, numărul de solicitări respinse, defalcat în funcție de motivația respingerii (informații exceptate de la acces, inexistente etc.); numărul de solicitări adresate în scris: 1. pe suport de hârtie; 2. pe suport electronic; numărul de solicitări adresate de persoane fizice; numărul de solicitări adresate de persoane juridice; numărul de reclamații administrative; numărul de plângeri în instanță; costurile totale ale compartimentului de informare și relații publice; sumele totale încasate pentru serviciile de copiere a informațiilor de interes public solicitate; numărul estimativ de vizitatori ai punctului de informare-documentare

Proceduri administrative: prelucrare texte, gestiune documente, completare documente, transcriere date, proiectare formulare, etc.

Cunoștințe:

Legislația privind informațiile clasificate

Legislația privind administrația publică locală

Legislația privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor

Legislația privind liberul acces la informațiile de interes public și normele de aplicare

Legislația privind arhivele

Regulamentul Intern

Regulamentul de organizare și funcționare

Hotărârile Consiliului Local

Proceduri administrative

Utilizare echipamente de prelucrare a datelor, calcul și birotică

Planificare resurse

Managementul timpului

Suporturi de date

Utilizarea formularelor tipizate

Sisteme de indexare a documentelor

Gestionarea bazelor de date

Managementul documentelor

Gestiunea datelor în format digital

Registre de date

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU CALIFICĂRI

CALIFICAREA

FUNCȚIONAR GHIȘEU SERVICII PUBLICE

COD RNC al calificării:

Nivelul calificării : 3.

Sectorul : Administrație și Servicii Publice

Versiunea: 0

Data aprobării:

Data propusă pentru revizuire: Septembrie 2014

Echipa de redactare: Pamfil Virgil – expert sectorial, Administrație și Servicii Publice

Verificator sectorial: Crețan Constantin - director executiv, Primăria Municipiului București

Comisia de validare:

Denumire document electronic: Q_Funcționar ghișeu servicii publice_00

**Responsabilitatea pentru conținutul acestei calificării revine Comitetului Sectorial
Administrație și servicii publice**

Titlul Calificării: FUNCȚIONAR GHIȘEU SERVICII PUBLICE

Descriere:

Motivație:

Calificarea de Funcționar ghișeu servicii publice este foarte solicitată pe piața muncii având în vedere că toate serviciile publice deconcentrate și decentralizate, precum și majoritatea autorităților și instituțiilor publice au înființat departamente de relații cu publicul în care relația cu cetățenii este asigurată în regim de "front-office" de către acești funcționari. Principalele atribuții ale ocupației țin de asigurarea liberului acces la informațiile de interes public, a transparenței decizionale și egalității de tratament, principiile de bază ale conduitei profesionale a funcționarului public și asigură aplicarea prevederilor legale privind rezolvarea petițiilor și a măsurilor de asigurare a transparenței în exercitarea demnităților publice în funcția publică și în mediul de afaceri pentru prevenirea faptelor de corupție.

Condiții de acces:

Funcționarul ghișeu servicii publice este un funcționar cu studii medii care își desfășoară activitatea în cadrul autorităților și instituțiilor publice care funcționează în temeiul Legii administrației publice locale nr.215 din 2001, cu modificările și completările ulterioare. Conform descrierii grupei de bază 4231 din COR - Funcționarii în servicii publice comunitare desfășoară activități privind soluționarea petițiilor depuse de cetățeni la ghișeele publice comunitare, actualizează și valorifică registrul de evidență al persoanelor, furnizează, în condițiile legii, la solicitarea autorităților și instituțiilor publice, date de identificare ale persoanelor.

Rute de progres:

După încadrarea în funcția publică de funcționar ghișeu relații publice în urma concursului de ocupare a postului, organizat conform legii, funcționarul urmează o dezvoltare a carierei prin promovarea într-o funcție publică superioară și avansarea în gradele de salarizare. Această rută de progres este reglementată prin Hotărârea Guvernului României nr. 1209 din 2003 privind organizarea și dezvoltarea carierei funcționarilor publici. Principiile care stau la baza organizării și dezvoltării carierei în funcția publică sunt competența, competiția, egalitatea de șanse, profesionalismul, motivarea și transparența.

Cerințe legislative specifice:

Ocupația Funcționar ghișeu servicii publice a fost introdusă în COR cu codul 423101 conform Ordinului ministrului muncii, familiei și echității sociale nr. 170 din 2008. Temeiul legal al organizării activității de relații cu publicul este stabilit prin HG nr.27 din 2002 care reglementează rezolvarea petițiilor. Funcționarul ghișeu servicii publice ocupă o funcție publică care este reglementată prin Statutul funcționarilor publici conform Legii nr. 188 din 1999

cu modificările și completările ulterioare, iar relația cu cetățenii este guvernată de Codul de conduită al funcționarilor publici conform Legii nr. 7 din 2004.

Titlul calificării: **FUNCȚIONAR GHIȘEU SERVICII PUBLICE**

Codul calificării:

Nivelul calificării: 3

LISTA COMPETENȚELOR

Nivelul calificării :

Cod	Denumirea competenței	Nivel	Credite
	Aplicarea normelor de sănătate și securitate în muncă	2	
	Aplicarea normelor de protecția mediului	2	
	Menținerea unor relații de muncă eficiente	2	
	Îndrumarea cetățenilor pentru obținerea de informații	3	
	Furnizarea informațiilor la cererile formulate în scris de către cetățeni	3	
	Prelucrarea documentelor	3	

Competența: Aplicarea normelor de sănătate și securitate în muncă

Cod:

Nivel: 2

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identifică riscurile de sănătate, la îmbolnăvire și accidente, specifice activității cu responsabilitate, în corelație cu situațiile cu potențial de risc, conform reglementărilor în vigoare 2. Aplică normele de sănătate și securitate în muncă în medii și situații foarte variate, în condiții de stres și incertitudine, cu promptitudine și eficiență maximă, în funcție de particularitățile obiectivului și tipul accidentului, conform procedurilor stabilite 3. Respectă procedurile de urgență și evacuare cu luciditate și stăpânire de sine, evitându-se agravarea situației deja create și accidentarea altor persoane, conform planului de evacuare 	<ul style="list-style-type: none"> - Norme de sănătate și securitate în muncă - Planul de evacuare - Riscuri specifice activității de securitate - Riscuri privind securitatea muncii - Riscuri privind mediul de muncă - Situații cu potențial de risc - Aspecte relevante pentru securitatea obiectivului - Mijloace de avertizare și semnalizare - Persoane abilitate în domeniul sănătății și securității în muncă - Particularitățile obiectivului - Tipuri de accidente - Cerințe de implementare a procedurilor de urgență și evacuare - Materiale sanitare specifice
<p>Metode de evaluare: Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență sunt următoarele:</p>	
Deprinderi	Cunoștințe
<ul style="list-style-type: none"> • Observarea candidaților în îndeplinirea sarcinilor de serviciu pentru respectivul proces și/sau produs • Rapoarte de calitate asupra procesului și/sau produselor realizate de către candidați 	<ul style="list-style-type: none"> • test scris • întrebări orale
<ul style="list-style-type: none"> • Portofoliu 	

Competența: Aplicarea normelor de protecția mediului

Cod:

Nivel: 2

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identifică factorii de risc care ar putea influența negativ mediul cu atenție, în funcție de factorii de mediu și de risc, prin mijloace specifice, conform reglementărilor în vigoare 2. Acționează pentru diminuarea riscurilor de mediu cu responsabilitate și operativitate, în conformitate cu legislația în vigoare și procedurile de urgență 3. Raportează pericolele de poluare a mediului identificate în locațiile în care își desfășoară activitatea cu promptitudine și corectitudine, cu toate detaliile relevante, conform reglementărilor interne 	<ul style="list-style-type: none"> - Norme de protecția mediului - Reglementări interne - Probleme de mediu cu impact negativ asupra comunității - Modalități de identificare a problemelor de mediu - Tipuri de acțiuni pentru diminuarea problemelor de mediu - Proceduri de urgență specifice problemelor de mediu - Factorii de mediu și de risc - Riscuri de poluare și poluanți - Persoane abilitate privind protecția mediului - Mijloace specifice de raportare a pericolelor și problemelor de mediu.
<p>Metode de evaluare: Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență sunt următoarele:</p>	
Deprinderi	Cunoștințe
<ul style="list-style-type: none"> • Observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de muncă • Simulare/demonstrație structurată • Rapoarte de calitate asupra procesului și/sau produselor realizate de către candidați 	<ul style="list-style-type: none"> • test scris • întrebări orale
<ul style="list-style-type: none"> • Portofoliu 	

Competența: Menținerea unor relații de muncă eficiente

Cod:

Nivel: 2

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
<ol style="list-style-type: none"> 1. Previne declanșarea conflictelor în cadrul colectivului cu atenție, prin respectarea relațiilor de muncă, conform cerințelor procedurale stabilite 2. Colaborează cu organele de abilitate cu operativitate, sub coordonarea șefului ierarhic cu o autonomie relativă, în funcție de cerințele situației concrete, conform legislației în vigoare. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tipuri de conflicte și cauzele declanșării acestora - Regulamentul-cadru de organizare și funcționare al Poliției Comunitare - Caracteristicile relațiilor de muncă în domeniul serviciilor de securitate - Cerințele procedurale stabilite pentru prevenirea declanșării conflictelor în cadrul colectivului - Prevederi legislative în vigoare privind comportamentul și ținuta de serviciu - Organe abilitate pentru realizarea colaborării profesionale pentru asigurarea ordinii și liniștii publice
<p>Metode de evaluare: Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență sunt următoarele:</p>	
Deprinderi	Cunoștințe
<ul style="list-style-type: none"> • Observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de muncă • Simulare/demonstrație structurată • Rapoarte de calitate asupra procesului și/sau produselor realizate de către candidați 	<ul style="list-style-type: none"> • test scris • întrebări orale
<ul style="list-style-type: none"> • Portofoliu 	

Competența: Îndrumarea cetățenilor pentru obținerea de informații

Cod:

Nivel: 3

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
<p>1. Afixează vizibil la birou informațiile privind programul de lucru, datele de identificare și domeniul de competență în fața ghișeului clar exprimat și folosind paragrafe adecvate pentru mesaje</p> <p>2. Organizează punctul de informare-documentare conform legii cu informații ce răspund interesului și reacțiilor petenților</p> <p>3. Pune la dispoziție prin comunicare directă cu cetățeanul formulare tipizate editate conform cerințelor legale și actualizate operativ de câte ori este necesar</p> <p>4. Comunică petentului taxa de copiere a informațiilor de interes public calculată conform Hotărârilor Consiliului Local privind impozitele și taxele locale</p> <p>5. Oferă informații concise, complete, actuale, corecte, reale și relevante cetățenilor privind accesul la datele de interes public și uz personal, prin proceduri reglementate, utilizând registre printr-o exprimare corectă și concisă în limita atribuțiilor specifice, în condiții de expunere la stres</p> <p>6. Propune anual și ori de câte ori este necesar actualizarea listei informațiilor de interes public în formate tipizate conform reglementărilor interne</p> <p>7. Organizează înscrierea în audiență a cetățenilor de către conducerea serviciului public înțelegând corect interesul și cerințele cetățenilor și organizând eficient programul de audiențe.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Legislația privind liberul acces la informațiile de interes public și normele de aplicare - Regulamentul intern - Regulamentul de organizare și funcționare - Hotărârile Consiliului Local - Structura și conținutul termenilor uzuali din limba română - Formule de adresare - Echipamente de prelucrare a datelor - Echipamente de birotică - Legislația privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor - Planul de măsuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul - Formulare tipizate - Codul de conduită al funcționarilor publici - Statutul funcționarilor publici - Legislația privind administrația publică locală
<p>Metode de evaluare: Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență sunt următoarele:</p>	
Deprinderi	Cunoștințe
<ul style="list-style-type: none"> • Observarea candidaților în îndeplinirea sarcinilor de serviciu pentru respectivul proces și/sau produs • Rapoarte de calitate asupra procesului și/sau produselor realizate de către candidați 	<ul style="list-style-type: none"> • test scris • întrebări orale
<ul style="list-style-type: none"> • Portofoliu 	

Competența: Furnizarea informațiilor la cererile formulate în scris de către cetățeni

Cod:

Nivel: 3

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
<p>1. Analizează la birou solicitările formulate în scris adresate serviciului public cu înțelegerea conținutului și specificului petițiilor și evaluându-le în funcție de tipul acestora și de subiectul adresat prin proceduri reglementate</p> <p>2. Înregistrează în registre și formulare tipizate solicitările formulate în scris de către cetățeni cu înțelegerea conținutului și specificului petițiilor, tratarea petentului cu politețe și disponibilitate și eliberând o confirmare scrisă conținând data și numărul de înregistrare a cererii, utilizând echipamente prelucrare date și birotică</p> <p>3. Repartizează operativ solicitările formulate în scris de cetățeni către departamentele de specialitate conform atribuțiilor stabilite acestora pe tipuri de solicitări și cu specificarea termenului de răspuns</p> <p>4. Primește răspunsurile elaborate de departamentele de specialitate aducând la cunoștința persoanelor abilitate depășirea termenului stabilit conform reglementărilor interne.</p> <p>5. Transmite în timp util răspunsurile către petenți cu înregistrarea datei, numărului și a modului de expediere conform procedurilor interne în condiții de expunere la stres</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Codul de conduită al funcționarilor publici - Statutul funcționarilor publici - Legislația privind administrația publică locală - Legislația privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor - Legislația privind liberul acces la informațiile de interes public și normele de aplicare - Regulamentul Intern - Regulamentul de organizare și funcționare - Hotărârile Consiliului Local - Informații de interes public și de uz personal - Evaluarea nevoilor petenților - Planificare resurse - Suporturi de date - Utilizarea formularelor tipizate - Tipuri de registre - Tipuri de solicitări - Departamente de specialitate - Proceduri administrative
<p>Metode de evaluare: Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență sunt următoarele:</p>	
Deprinderi	Cunoștințe
<ul style="list-style-type: none"> • Observarea candidaților în îndeplinirea sarcinilor de serviciu pentru respectivul proces și/sau produs • Rapoarte de calitate asupra procesului și/sau produselor realizate de către candidați 	<ul style="list-style-type: none"> • test scris • întrebări orale
<ul style="list-style-type: none"> • Portofoliu 	

Competența: Prelucrarea documentelor

Cod:

Nivel: 3

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
<p>1. Întocmește la birou documente de lucru: rapoarte, fișe și situații statistice, pe formulare tipizate, prin proceduri reglementate, repetitive, folosind un limbaj corect gramatical, ușor de înțeles, clar și concis</p> <p>2. Copiază documente utilizând echipamente prelucrare date și birotică conform atribuțiilor de serviciu și la solicitarea șefului ierarhic urmărind permanent economisirea de consumabile și optimizarea regimului de lucru</p> <p>3. Transmite documente prin fax conform atribuțiilor de serviciu și la solicitarea șefului ierarhic, în condiții de stres, urmărind permanent economisirea de consumabile și optimizarea regimului de lucru</p> <p>4. Reciclează hârtia documentelor fără valoare arhivistică conform normelor interne, în urma unei selecții atente și prin utilizarea corespunzătoare a echipamentelor, urmărind permanent optimizarea folosirii resurselor și protecția mediului</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Legislația privind informațiile clasificate - Legislația privind administrația publică locală - Legislația privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor - Legislația privind liberul acces la informațiile de interes public și normele de aplicare - Regulamentul intern - Regulamentul de organizare și funcționare - Hotărârile Consiliului Local - Proceduri administrative - Utilizare echipamente de prelucrare a datelor, calcul și birotică - Planificare resurse - Suporturi de date - Utilizarea formularelor tipizate - Gestionarea bazelor de date - Managementul documentelor - Gestiunea datelor în format digital - Registre de date - Managementul timpului,
<p>Metode de evaluare: Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență sunt următoarele:</p>	
Deprinderi	Cunoștințe
<ul style="list-style-type: none"> • Observarea candidaților în îndeplinirea sarcinilor de serviciu pentru respectivul proces și/sau produs • Rapoarte de calitate asupra procesului și/sau produselor realizate de către candidați 	<ul style="list-style-type: none"> • test scris • întrebări orale
<ul style="list-style-type: none"> • Portofoliu 	