

ROMÂNIA



MINISTERUL AFACERILOR INTERNE
INSTITUȚIA PREFECTULUI – JUDEȚUL DÂMBOVIȚA

Nesecret

Nr. 2576

Data 20.03.2015

Ex. nr. 1

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ

SERVICIUL TELEFONIC GRATUIT DE INFORMARE "TELVERDE"

I. Scop:

Prezenta procedură are ca scop stabilirea responsabilităților operatorilor dispeceri din cadrul secretariatului Instituției Prefectului – Județul Dâmbovița, pentru serviciul telefonic de informare „TelVerde”.

II. Domeniul de Aplicare:

Prezenta procedură se aplică în cadrul secretariatului Instituției Prefectului – Județul Dâmbovița.

III. Program de functionare:

Luni – Joi/ orele 8.30 – 16.00; Vineri/ orele: 8.30 – 13.00

IV. Procedura

În momentul apelării de către cetățenii care doresc să facă diferite sesizări la serviciul telefonic GRATUIT de informare „TelVerde”, la numărul de telefon 0800800142, se va avea în vedere:

1. Va fi prezentat un mesaj de întâmpinare care va conține următoarele: „Bună dimineța / Bună ziua, ați sunat la serviciul telefonic de informare Telefonul Verde din cadrul Instituției Prefectului – Județul Dâmbovița”.
2. După mesajul de întâmpinare, operatorul dispecer (secretarul în funcție la programul normal de lucru), se va prezenta și va asculta mesajul interlocutorului.
3. Se vor solicita datele de identificare, nume/prenume, adresa, număr de telefon și se va nota sesizarea interlocutorului.

4. În funcție de sesizarea transmisă, operatorul dispecer va informa de îndată Prefectul sau Subprefectul. În cazul în care ambii reprezentanți ai instituției sunt angrenați în cadrul activităților instituționale, va fi informată Cancelaria Prefectului.
5. Cancelaria Prefectului va informa Prefectul, în lipsa acestuia pe Subprefect, fiind luate ulterior măsuri de informare a celor competenți pentru rezolvarea situației sesizate.
6. În funcție de gravitatea celor sesizate, operatorul dispecer (secretarul în funcție la programul normal de lucru), de îndată ce termină convorbirea și se apreciază că este necesară o intervenție de urgență, poate informa direct dispeceratul serviciilor publice în a căror competență intră rezolvarea situației.
7. Sesizările primite pe linia telefonică TelVerde a Instituției Prefectului – județul Dâmbovița în intervalul unei zile normale de lucru vor fi centralizate pe formularul cod TELVERDE anexă a prezentei proceduri. Formularele cod TELVERDE vor fi predate la Cancelaria Prefectului unde vor fi îndosariate lunar.
8. Programul de funcționare și sesizările care pot fi aduse la cunoștință vor fi afișate pe site-ul Instituției Prefectului – județul Dâmbovița.
9. Serviciul telefonic de informare „TelVerde” va răspunde sesizărilor și sugestiilor cetățenilor în vederea îmbunătățirii activității serviciilor deconcentrate, în principal comportamentul funcționarilor publici față de cetățean în următoarele domenii:
 - sănătate publică,
 - protecția consumatorului,
 - pensii,
 - șomaj,
 - învățământ,
 - protecția mediului,
 - inspecția muncii,
 - prestații sociale.

Prefect

Jr. Ioan Marinescu