



18 Februarie 2021



COMUNICAT DE PRESĂ



Optimizare a comunicării cu publicul la AFIR: timpul de răspuns la solicitări a fost redus la jumătate

Directorul general al Agenției pentru Finanțarea Investițiilor Rurale (AFIR), Mihai MORARU, a inițiat în data de 13 ianuarie o modalitate nouă de răspuns la solicitările adresate AFIR, prin care se stabilesc termene clare de răspuns în ceea ce privește corespondența cu publicul și cu beneficiarii. Decizia Directorului general are în vedere reducerea la maxim a termenelor de răspuns aplicabile procesului de comunicare publică instituțională și **activității de relații cu publicul la nivelul AFIR.**

„Sunt conștient de faptul că așteptările solicitanților, beneficiarilor PNDR și partenerilor noștri în relația instituțională cu AFIR sunt, în mod justificat, foarte mari.

În întâmpinarea acestor așteptări, la începutul anului 2021, am gândit și am aplicat o nouă abordare în relația cu publicul, în sprijinul tuturor celor care solicită informații de la AFIR, astfel încât să putem formula, în cel mai scurt timp posibil, răspunsuri la toate petițiile pe care le primim.

Termenele AFIR asumate începând din acest an: 3, 10 sau 25 de zile, în funcție de complexitatea și tipologia solicitărilor.

Vom depune toate eforturile necesare pentru a respecta termenele pe care ni le-am asumat, reconfirmând astfel preocuparea pe care o avem pentru o comunicare instituțională eficientă.

Îmi doresc ca demersul nostru să răspundă nevoilor de comunicare ale solicitanților, beneficiarilor PNDR și partenerilor noștri.” a declarat Mihai MORARU, Directorul general AFIR.

Demersul are la bază o analiză a activității de Registratură, de relații cu publicul și de comunicare instituțională a AFIR în anul 2020, precum și obiectivele propuse în ceea ce privește transparența și rapiditatea comunicării cu publicul. Pentru cuantificarea rezultatelor optimizării termenelor de răspuns s-a analizat corespondența transmisă AFIR, rezultatul fiind o medie aritmetică de **aproximativ 8 zile termen de răspuns la petițiile transmise în anul 2020.**

În decursul perioadei analizate, respectiv ianuarie 2020 – 13 ianuarie 2021, există și extreme ale termenelor, respectiv de 31, 29 sau 20 de zile. Acestea sunt însă cazuri cu incidență scăzută, fiind sub 1%.





În acest an, în urma măsurilor de reducere a termenelor și, implicit de optimizare a fluxurilor de corespondență, procesul de comunicare externă prin corespondență a înregistrat îmbunătățiri semnificative. **Astfel, începând cu data de 14 ianuarie 2021 și până în prezent, termenul mediu de răspuns a ajuns la 3,9 zile.**

Optimizarea corespondenței AFIR a presupus clasificarea petițiilor și solicitărilor în mai multe categorii de termene de răspuns raportate la complexitatea acestora.

Astfel, au fost stabilite trei categorii, pornind de la **petiții cu subiect simplu sau conținut frecvent** (termenul maxim de expediere a răspunsului este **de 3 zile lucrătoare** de la primirea solicitării), la **petiții cu caracter specific sau tehnic** (termen maxim **de 10 zile lucrătoare**) și până la **solicitățile complexe sau care necesită verificări documentare sau vizite pe teren** (răspunsul se transmite în maxim **25 de zile calendaristice**, acest termen poate fi prelungit în baza unei justificări temeinice la maximum 30 de zile).

AFIR își propune monitorizarea trimestrială strictă a termenelor acordate documentelor și evidențierea situației exacte a progreselor realizate, astfel încât să se poată ajunge la un timp de răspuns cât mai scurt, în interesul solicitanților și beneficiarilor de fonduri europene.

AFIR – Direcția Relații Publice, Biroul de Presă

004 031 860 27 24/ 59; birou.presa@afir.info; www.afir.info

