

A/PSD/329/04.09.2014



Parlamentul României  
Camera Deputaților  
Grupul Parlamentar al Partidului Social Democrat

## Întrebare

PARLAMENTUL  
ROMÂNIEI  
CAMERA DEPUTAȚILOR

Nr. 1290A/04.09.2014

Adresată: Doamnei Sevil SHHAIDEH, Ministrul Dezvoltării Regionale,  
Administrației Publice și Fondurilor Europene

Din partea: Domnului Andrei Pop,  
deputat circumscripția electorală nr 23, Ialomița

Subiect: training relații cu clienții

Stimată doamnă ministru,

În cursul lunii august am avut o serie de vizite la instituții publice din județul Ialomița, ocazie cu care am avut prilejul să interacționez cu mai mulți angajați ai administrației publice și ai altor servicii bugetare.

De multe ori mi s-a întâmplat să constat o calitate scăzută a relaționării cu respectivii angajați și, pentru că provin din mediul privat, consider ca inacceptabil un astfel de comportament în relațiile cu clienții. Pentru aceasta, consider oportun să vă rog a organiza la nivel național o serie sesiuni de training pentru angajații din instituțiile pe care le coordonați, în special pentru cei ce au contact direct cu cetățenii, pe partea de management al relațiilor cu clienții.

De asemenea, vă rog să analizați posibilitatea de a instala în instituțiile cel mai des vizitate de cetățeni puncte de informare electronice conectate la bazele de date de interes precum și un sistem de avizare global la nivelul fiecărei instituții, pentru a degreva în mare măsură activitatea acestora – suprasolicitare care poate fi considerată responsabilă parțial de comportamentul inadecvat.

Cu deosebită considerație,

Deputat Andrei Pop