

**ROMÂNIA**  
**PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BRAȘOV**

B-dul Eroilor nr. 8 Brașov 500007 Tel : +40-268-416550  
tic@brasovcity.ro [www.brasovcity.ro](http://www.brasovcity.ro)



**DIRECȚIA TEHNOLOGII INFORMAȚIONALE ȘI SERVICII ELECTRONICE**  
**Biroul Dispecerat Tehnic**

---

**Atribuții și responsabilități: Referent clasa III grad profesional Superior**

1. Răspunde telefonic solicitărilor cetățenilor (reclamații, sesizări, cereri de informații, etc.).
2. Direcționează apelul cetățeanului către serviciul de specialitate, în vederea obținerii de informații detaliate, care depășesc competențele structurii de asistență.
3. Oferă informații privind activitatea primăriei și a serviciilor de specialitate.
4. Face propuneri privind procedurile de tratare a solicitărilor/incidentelor.
5. Asigură activitatea de dispecer tehnic în cadrul Dispeceratului Tehnic Integrat astfel:
  - Preia, înregistrează sesizările cetățenilor și localizează zona incidentă pe hartă.
  - Soluționează sesizările pe baza analizei datelor din sistemele informatice existente.
  - Trimite sesizările care depășesc competențele proprii către compartimentele de specialitate din Primăria Brașov, către companiile de utilități și către instituțiile de ordine publică.
  - Urmărește fluxul de rezolvare și modul de soluționare.
  - Comunică cetățeanului modul în care solicitarea a fost rezolvată prin portal [www.brasovcity.ro](http://www.brasovcity.ro), e-mail [dispecerat@brasovcity.ro](mailto:dispecerat@brasovcity.ro), telefonic.
  - Informează cetățenii privind situația sesizărilor depuse, prin interogarea bazelor de date (infocet).
  - Nu permite accesul în incinta dispeceratului a persoanelor neautorizate.
  - Informează conducerea instituției privind solicitările instituțiilor de ordine publică.
6. Oferă consultanță și asistență pentru rezolvarea incidentelor semnalate.
7. Va fi calm, politicos și respectuos pe întreaga perioadă a convorbirii cu cetățeanul.
8. Folosește un limbaj adecvat și corect din punct de vedere gramatical.
9. Gestionează împreună cu Poliția Locală a apelurilor provenite din rețeaua de butoane de panică.
10. Relaționează cu alte departamente (CIC) privind soluționarea sesizărilor/cererilor de informații pe loc, de către dispecer, în scopul degrevării activității serviciilor de specialitate.

**Atribuții și responsabilități generale postului:**

1. Să respecte prevederile Regulamentului de Ordine Interioară, Regulamentului de Organizare și Funcționare și dispozițiile șefilor ierarhici.
2. Să respecte cerințele și responsabilitățile obligatorii ce decurg din aplicarea Sistemului de management al calității conform standardului ISO 9001.
3. Să respecte programul de lucru și să folosească eficient timpul de lucru.
4. Să apere prin toate mijloacele, alături de angajator, valorile patrimoniale ale instituției și să nu înstrăineze bunuri de orice natură aparținând instituției sau deținute de aceasta cu orice titlu.
5. Să respecte normele de protecția muncii și de prevenire și stingere a incendiilor, pentru evitarea oricăror situații care ar pune în primejdie viața, integritatea corporală sau sănătatea sa ori a altor persoane precum și bunurile instituției.
6. Să mențină o comportare corectă în cadrul relațiilor de serviciu, să combată orice manifestare necorespunzătoare, să evite situațiile conflictuale.
7. Să nu consume băuturi alcoolice în timpul programului de lucru și să nu se prezinte sub influența băuturilor alcoolice la locul de muncă.
8. Să suporte contravaloarea pagubelor produse instituției din vina sa, în condițiile legii.

9. Să înștiințeze șeful ierarhic superior de îndată ce a luat la cunoștință de existența unor abateri, greutăți sau lipsuri în desfășurarea activității sale.
10. Efectuează orice alte lucrări, sarcini, încredințate de conducerea instituției.
11. Răspunde pentru exercitarea necorespunzătoare a sarcinilor și lucrărilor ce-i revin sau pentru neexecutarea lor, în termenele stabilite.
12. Răspunde disciplinar, administrativ, civil, material sau, după caz, conform prevederilor legale pentru nerealizarea sau realizarea defectuoasă sau cu vinovăție a sarcinilor încredințate.
13. Are obligația să respecte cu strictețe normele de conduită profesională și civică prevăzute în Legea nr. 7/2004 privind Codul de conduită al funcționarilor publici.

**Atribuții și responsabilități generale IT:**

1. Să utilizeze sistemele de calcul numai pentru și în interesul serviciului, atât în timpul orelor de program cât și în afara acestuia.
2. Să utilizeze echipamentele periferice cu atenție și responsabilitate (imprimante, copiatoare, scanere, monitoare) pentru evitarea deteriorărilor cauzate de ace, agrafe, capse, folii de plastic, etc.
3. Să utilizeze materialele consumabile cu economie (cerneală, toner, etc).
4. Să respecte măsurile de securitate informatică privitoare la confidențialitatea conturilor de acces, parole, drepturi partajate în sistem, de acces la resursele din rețea și la INTERNET. Accesul la INTERNET se face numai în interes de serviciu, fiind interzise activități de comerț electronic în interes privat, instalarea / download-ul de aplicații tip chat, jocuri, filme, muzică on line sau a altor procese care pot duce la încărcarea traficului în rețea sau a infestării cu viruși informatici.
5. Răspunde pentru introducerea, instalarea și utilizarea programelor neautorizate (soft nelicențiat sau jocuri) pe calculatorul primit în dotare.
6. Răspunde pentru integritatea echipamentelor informatice utilizate; este interzisă intervenția utilizatorului sau a persoanelor neautorizate din interiorul/exteriorul direcției asupra tehnicii de calcul (prin demontarea acesteia), asupra fișierelor sistem sau asupra modulelor din aplicațiile informatice.
7. Se obligă ca pe durata angajării să nu dezvăluie informațiile la care are acces, vreunei persoane fizice ori juridice și să nu folosească informațiile la care are acces în propriul sau interes sau în interesul ori avantajul unei alte persoane fizice ori juridice sau al terților. Nerespectarea clauzei de confidențialitate de către angajat atrage răspunderea acestuia, cu obligarea la repararea prejudiciului pe care l-a produs angajatorului prin plata de daune – interese.
8. Îndeplinește atribuțiile dispuse de primar în echipele de implementare a proiectelor finanțate din fonduri comunitare nerambursabile postaderare. Atribuțiile din cadrul echipelor de proiect sunt stabilite prin fișe de post distincte, care se constituie anexe la prezenta fișă a postului.