



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!



Instrumente Structurale  
2014-2020

"Administrație eficientă, servicii de calitate la nivel local", cod SIPOCA 464/ cod MySMIS 119511

## ANALIZĂ DIAGNOSTIC A ACTIVITĂȚII D.G.A.S.P.C. Prahova

Analiza diagnostic a fost realizată ca urmare a implementării CAF la nivelul DGASPC PRAHOVA în perioada 03 iunie 2019 - 07 iunie 2019.

Având în vedere formularele de autoevaluare completate de către cei 10 evaluatori, respectiv analizate împreună cu consultantul CAF în cadrul reuniunii de consens, au fost identificate următoarele elemente ce caracterizează nivelul de dezvoltare administrativă a DGASPC.

### Criteriul 1 – Leadership/Conducerea

#### Analizați ce face conducerea pentru...

##### Sub-criteriu 1.1 - A furniza direcție organizației, dezvoltând misiunea, viziunea și valorile sale.

- Puncte tari (observații favorabile)
  - DGASPC Prahova are misiune clară, viziune și valori fundamentale care sunt comunicate și cunoscute de salariați.
  - A fost elaborată misiunea organizației și strategia pe termen de 5 ani.
  - Misiunea DGASPC se actualizează ori de câte ori apar modificări legislative și este conform legislației.
  - Au fost elaborate Codul de etică și Codul de conduită pentru personalul din cadrul organizației
  - Pe site instituției au fost publicate cele două Coduri de etică și de conduită și au fost aduse la cunoștința personalului.
  - A fost numit un consilier de etică și au fost elaborate proceduri operationale în acest sens.
  - Conform legii au fost stabilite funcțiile sensibile și funcțiile expuse la corupție care sunt actualizate periodic
  - Conducerea creează condițiile pentru a încorpora aceste valori în activitatea zilnică a instituției.
- Zone de îmbunătățit
  - Consolidarea încrederii reciproce, loialității și respectului între manageri / angajați.
  - Îmbunătățirea comunicării cu partile interesate.

##### Sub-criteriul 1.2 - A gestiona organizația, performanța și îmbunătățirea continuă a acesteia

- Puncte tari



JUDEȚUL PRAHOVA



Competența face diferența!

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020  
[www.poca.ro](http://www.poca.ro)

**"Administrație eficientă, servicii de calitate la nivel local", cod SIPOCA 464/ cod MySMIS 119511**

- DGASPC PRAHOVA a dezvoltat, implementează și monitorizează periodic sistemul de management al organizației.
  - La nivelul instituției este elaborat ROF-ul care cuprinde activitățile desfășurate în cadrul fiecărei structuri din componența organizației.
  - Fișele de post elaborate acoperă misiunea organizației și corespund obiectivelor strategice stabilite.
  - Exista elaborată Procedura privind Managementul Riscului.
  - Anual este revizuit Registrul de riscuri.
  - Strategia DGASCP este în concordantă cu obiectivele Strategiei naționale.
  - Este creat și încurajat cadrul necesar lucrului în echipă.
  - Sunt stabilite structurile manageriale adecvate (structuri, funcții, responsabilități și competențe).
  - Obiectivele instituției sunt SMART și sunt stabilite în conformitate cu nevoile identificate.
- Zone de îmbunătățit
- Crearea condițiilor pentru o comunicare internă și externă eficientă, comunicarea fiind unul dintre cei mai importanți factori critici de succes ai unei organizații.
  - Definirea obiectivelor măsurabile de realizare și rezultate pentru toate nivelurile și domeniile organizației, echilibrarea nevoilor și așteptărilor diferitelor părți interesate, în conformitate cu nevoile diferențiate ale beneficiarilor de servicii (de exemplu, integrarea perspectivei de gen)
  - Implementarea CAF
  - Îmbunătățirea performanțelor individuale și de grup;
  - Identificarea și stabilirea priorităților pentru schimbările necesare în ceea ce privește structura, performanța și managementul organizației.
  - E importantă revizuirea periodică a performanțelor și a rezultatelor echipei.
  - Aplicarea principiilor TQM și implementarea sistemelor de management / certificare a calității, cum ar fi EFQM sau ISO 9001.
  - Demonstrarea angajamentului liderilor în îmbunătățirea continuă a organizației și în inovare, prin promovarea unei culturi a inovării și a îmbunătățirii continue, încurajând astfel feedback-ul de la angajați.

**Sub-criteriu 1.3 - A motiva și sprijini oamenii în organizație și pentru a acționa prin exemplu personal**

- Puncte tari
- Se promovează încrederea și respectul reciproc între conducere și angajați, cu măsuri de combatere a oricărui tip de discriminare.
  - Se realizează informarea și consultarea angajaților cu privire la aspectele cheie legate de organizație
  - Se creează oportunități pentru dezvoltarea personală și învățare.
  - Informarea permanentă a angajaților cu privire la aspectele cheie legate de organizație.
- Zone de îmbunătățit
- Respectarea și abordarea nevoilor individuale și a circumstanțelor personale ale angajaților.
  - Sprijinirea angajaților în îndeplinirea sarcinilor, planurilor și obiectivelor lor de îmbunătățire, a realizării obiectivelor organizaționale generale.



JUDEȚUL PRAHOVA



Competența face diferența!

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

[www.poca.ro](http://www.poca.ro)



## "Administrație eficientă, servicii de calitate la nivel local", cod SIPOCA 464/ cod MySMIS 119511

- Formarea continuă a personalului
- Crearea unui sistem de motivare a salariaților și de diferențiere a acestora în funcție de rezultate deoarece nu există.
- Îmbunătățirea performanțelor la nivel individual și de grup.
- Stimularea, încurajarea și împuternicirea angajaților prin intermediul delegării de autoritate, de responsabilități și competențele, inclusiv răspundere.

### Sub-criteriu 1.4 - A gestiona relații eficiente cu autoritățile politice și cu alte părți interesate

#### ➤ Puncte tari

- Face o analiză a părților interesate, identifică nevoile lor majore actuale și viitoare și partajază aceste constatări cu organizația.
- Se asigură identificarea și încorporarea politicilor publice relevante pentru organizație.
- Organizația se asigură că obiectivele și țintele privind rezultatele cantitative și calitative sunt aliniate la politicile publice
- Organizația este interesată în dezvoltarea și menținerea parteneriatelor și a rețelelor cu părți interesate importante
- Organizația participă la activitățile asociațiilor profesionale, organizațiilor reprezentative și a grupurilor de interese.
- Obiectivele și țintele privind rezultatele cantitative și calitative sunt aliniate la politicile publice și deciziile politice și încheie acorduri cu autoritățile politice cu privire la resursele necesare.
- Strategia instituției este stabilită conform politicilor publice în domeniu (Strategia națională).
- Conducerea DGASPC are un dialog permanent cu autoritățile politice și cu celelalte instituții interesate conexe domeniului nostru de activitate

#### ➤ Zone de îmbunătățit

- Asistarea autorităților politice în definirea politicilor publice legate de organizație.
- Menținerea relațiilor proactive și regulate cu autoritățile politice din domeniile executive și legislative corespunzătoare.
- Implicarea factorilor politici și a altor părți interesate în dezvoltarea sistemului de management al organizației.
- Dezvoltarea și menținerea parteneriatelor și a rețelelor cu părți interesate importante (cetățeni, ONG-uri, grupuri de interese și asociații profesionale, industrie, alte autorități publice etc.).
- Participarea la acțiunile desfășurate de partenerii din comunitate.

### Criteriul 2: STRATEGIE SI PLANIFICARE

#### Sub-criteriul 2.1 - Aduna informații referitoare la nevoile prezente și de perspectivă ale părților interesate, precum și informații relevante cu privire la management.

#### ➤ Puncte tari



JUDEȚUL PRAHOVA



Competența face diferența!

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

[www.poca.ro](http://www.poca.ro)

**"Administrație eficientă, servicii de calitate la nivel local", cod SIPOCA 464/ cod MySMIS 119511**

- Identifică părțile interesate relevante și comunică rezultatele către întreaga organizație.
  - Colectează informațiile relevante despre performanța organizației.
  - Colectează sistematic, analizează și revizuieste informațiile despre părțile interesate, nevoile, așteptările și satisfacția acestora.
  - Intocmește Plan anual de acțiune, Raport anual de activitate
  - Colectează, analizează și revizuieste periodic informații relevante despre variabile importante precum evoluțiile politico-juridice, socio-culturale, de mediu, economice și demografice.
- Zone de îmbunătățit
- Monitorizarea nevoilor în continua schimbare a părților interesate și satisfacția acestora. Calitatea acestor informații și analiza sistematică a feedback-ului de la părțile interesate este o condiție prealabilă pentru calitatea rezultatelor dorite.
  - Analizarea și revizuirea periodică a informațiilor relevante pentru management.

**Sub-criteriul 2.2 - Desfășoarea strategii și planificări luând în considerare informațiile colectate**

- Puncte tari
- Obiectivele strategice ale DASPC sunt în conformitate cu politicile publice și legislația în domeniu.
  - Misiunea și strategia cuprind obiective strategice și operaționale bazate pe o analiză solidă a riscurilor.
  - Evaluarea sarcinilor se realizează în funcție de rezultatele și beneficiile obținute precum și prin calitatea planurilor strategice și operaționale
  - Sunt definite obiective strategice în conformitate cu politicile publice, nevoile părților interesate relevante și viziunea liderilor, inclusiv informațiile disponibile managementului, precum și informații despre evoluțiile din mediul extern.
- Zone de îmbunătățit
- Dezvoltarea unei politici privind responsabilitatea socială și integrarea acesteia în strategia și planificarea organizației
  - Adaptarea sarcinilor și a resurselor în funcție de obiectivele pe termen lung și pe termen scurt și precum și în funcție de cerințele părților interesate.

**Sub-criteriul 2.3 - Comunică și pune în aplicare strategia și planificarea în întreaga organizație și le revizuieste în mod regulat**

- Puncte tari
- Implementarea strategiei și a planificării se realizează prin stabilirea priorităților, termenelor, proceselor, proiectelor și a structurii organizatorice adecvate.
  - Obiectivele strategice și operaționale cuprind în planuri și sarcini relevante pentru structurile funcționale și persoanele din cadrul organizației.
  - Planurile și programele cuprind obiective și rezultate pentru fiecare structură funcțională, cu indicatori care să stabilească nivelul de schimbare care trebuie atins.
  - Dezvoltă servicii de monitorizare a activității, servicii de management de proiect



JUDEȚUL PRAHOVA



Competența face diferența!

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

[www.poca.ro](http://www.poca.ro)



**"Administrație eficientă, servicii de calitate la nivel local", cod SIPOCA 464/ cod MySMIS 119511**

➤ Zone de îmbunătățit

- Dezvoltarea și aplicarea metodelor de monitorizare, măsurare și / sau evaluare la intervale regulate a performanței organizației
- Evaluarea necesității de a reorganiza și de a îmbunătăți strategiile și metodele de planificare care implică părțile interesate.
- Echilibrarea sarcinilor și a resurselor în funcție de presiunile existente pe termen lung și pe termen scurt și precum și în funcție de cerințele părților interesate.

**Sub-criteriul 2.4 - Planifică, implementează și revizuieste inovația și schimbările**

➤ Puncte tari

- Discutarea modernizării și inovării planificate și punerea lor în aplicare cu părțile interesate relevante.
- Echilibrarea între o abordare de schimbare de sus în jos și de jos în sus.
- Monitorizarea sistematică a indicatorilor de performanță.
- Conducerea este deschisă și susține sugestiile de îmbunătățire a activității.
- Monitorizarea sistematică a indicatorilor pentru schimbare și cererile externe pentru inovare și schimbare.

➤ Zone de îmbunătățit

- Asigurarea implementării unui sistem eficient de management al schimbării
- Asigurarea disponibilității resurselor necesare pentru implementarea modificărilor planificate.
- Promovarea utilizării instrumentelor de guvernare electronică pentru creșterea eficienței serviciilor furnizate și creșterea transparenței și interacțiunii dintre organizație și cetățeni / clienți.
- Crearea și dezvoltarea unei noi culturi / pregătirea pentru inovare prin formare, învățare din exemplele organizațiilor care au rezultate superioare și înființarea de procese pentru învățare.
- Planifică, implementează și revizuieste inovația și schimbările.
- Echilibrarea între o abordare de schimbare de sus în jos și de jos în sus.

**Criteriu 3: ANGAJAȚII INSTITUȚIEI. Analizați ceea ce face organizația pentru ... :**

**Sub-criteriul 3.1 - Planificarea, gestionarea și îmbunătățirea resurselor umane în mod transparent, cu referire la strategie și planificare**

➤ Puncte tari

- Analizează periodic nevoile actuale și viitoare de resurse umane, ținând seama de nevoile și așteptările părților interesate și de strategia organizației.
- Implementarea de politici clare care să conțină criteriile obiective în ceea ce privește recrutarea, promovarea, remunerarea, recompensele și atribuirea funcțiilor de conducere.
- Sprijinirea performanțelor individuale și în echipă, ținând seama de necesitățile necesare.
- Organigrama instituției și statul de funcții sunt adaptate și modificate periodic astfel încât să răspundă nevoilor identificate și îndeplinirii obiectivelor.



JUDEȚUL PRAHOVA



Competența face diferența!

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

[www.poca.ro](http://www.poca.ro)



**"Administrație eficientă, servicii de calitate la nivel local", cod SIPOCA 464/ cod MySMIS 119511**

- Recrutarea personalului, dezvoltarea carierei, promovarea, recompensele, remunerarea se face după criteriile bine stabilite.
- Corelarea și identificarea resurselor umane cu grupurile țintă și cu numărul de beneficiari existenți dar și de potențiali beneficiari.

➤ Zone de îmbunătățit

- Acordarea unei atenții deosebite resurselor umane necesare dezvoltării și funcționării serviciilor și a serviciilor informatice.
- Gestionarea recrutării și dezvoltării carierei în ceea ce privește corectitudinea ocupării forței de muncă, egalitatea de șanse și aspectele legate de diversitate.
- Existența unui registru unic al funcțiilor care să cuprindă principalele responsabilități / atribuții asociate funcției respective, criteriile de selecție și condițiile de ocupare a postului.
- Utilizarea profilurilor de competență și a descrierilor funcțiilor și specificațiilor posturilor pentru planurile de dezvoltare personală atât pentru angajați, cât și pentru manageri.
- Elaborarea și punerea în aplicare a unei politici de gestionare a resurselor umane bazate pe strategia și planificarea organizației, ținând seama de necesitățile necesare competențe pentru viitor, precum și considerente sociale (de exemplu, timp de lucru flexibil, concediu de paternitate și maternitate, oportunități egale, genuri și diversitate)

**Sub-criteriul 3.2 Identificarea, dezvoltarea și folosirea acelor competențe ale personalului, ce se aliniază Țelurilor individuale și organizaționale**

➤ Puncte tari

- Se elaborează plan de formare bazat pe nevoile actuale și viitoare de competență organizațională și individuală.
- Cunoștințelor dobândite se comunică către colegi
- Se identifică competențele actuale ale persoanelor la nivel individual și organizațional în termeni de cunoștințe, aptitudini și atitudini și compararea sistematică a acestora cu nevoile organizației.
- Pentru fiecare funcție sunt stabilite competențe necesare, cunoștințe și aptitudini astfel încât funcțiile să răspundă nevoilor identificate și îndeplinirii obiectivelor.
- Evaluarea modului în care organizația identifică, dezvoltă și menține competențele oamenilor.
- Identificarea competențelor actuale ale persoanelor la nivel individual și organizațional în termeni de cunoștințe, aptitudini și atitudini și compararea sistematică a acestora cu nevoile organizației.

➤ Zone de îmbunătățit

- Dezvoltarea, aprobarea și revizuirea planurilor de pregătire și de dezvoltare personală pentru toți angajații și / sau echipele în conformitate cu strategia, luând în considerare accesibilitatea pentru toți angajații. Planurile individuale de dezvoltare a competențelor pot face parte dintr-un interviu pentru dezvoltarea angajaților, care poate oferi un forum pentru feedback reciproc și de echilibrare a așteptărilor.
- Dezvoltarea și promovarea metodelor de formare moderne.



JUDEȚUL PRAHOVA



Competența face diferența!

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

[www.poca.ro](http://www.poca.ro)

"Administrație eficientă, servicii de calitate la nivel local", cod SIPOCA 464/ cod MySMIS 119511

**Sub-criteriul 3.3 - Implicarea angajaților prin dezvoltarea dialogului deschis și a abilitării, susținând bunăstarea lor**

➤ Puncte tari

- Promovarea unei culturi de comunicare și dialog deschis și încurajarea muncii în echipă.
- Crearea proactivă a unui mediu propice pentru a obține idei și sugestii de la angajați și pentru a dezvolta mecanisme adecvate.
- Sunt asigurate condiții bune de muncă în cadrul organizației, inclusiv prin luarea în considerare a cerințelor de sănătate și siguranță.
- Sunt implicați angajați și sindicatele în elaborarea strategiilor și obiectivelor organizației.

➤ Zone de îmbunătățit

- 
- Asigurarea faptului că angajații au posibilitatea de a oferi feedback cu privire la calitatea managementului pe care îl primesc de la șefii lor ierarhici
- Căutarea unui acord / consens între manageri și angajați cu privire la obiective și modalități de măsurare a realizării obiectivelor.
- Sondaje de satisfacție și evaluări ale liderilor pentru a obține evaluări mai specifice ale climatului la locul de muncă și pentru a utiliza rezultatele obținute pentru a face îmbunătățiri.
- Recompensarea angajaților în mod nefinanciar.
- Acordarea unei atenții deosebite nevoilor angajaților dezavantajați din punct de vedere social și persoanelor cu dizabilități
- Realizarea periodică a sondajelor de satisfacție a personalului, publicarea și oferirea de feedback asupra rezultatelor.

**Criteriul 4: Parteneriate și resurse: Ce face organizația ca să....**

**Sub-criteriul 4.1 - Dezvoltarea și gestionarea parteneriatelor cu organizațiile relevante**

➤ Puncte tari

- Au fost identificați parteneri privați, ai societății civile și ai partenerilor-cheie publici.
- Se încearcă identificarea nevoii de parteneriate public-privat pe termen lung (PPP)
- Au fost stabilite responsabilitățile fiecărui partener în gestionarea parteneriatelor
- Se încearcă creșterea capacității organizaționale prin exploatarea posibilităților de locare a forței de muncă.
- Sunt dezvoltate parteneriate cu organizațiile relevante domeniului de activitate.
- Existența unor parteneriate publice-privat încheiate de organizație.

➤ Zone de îmbunătățit

- Stimularea și organizarea de parteneriate specifice sarcinilor și dezvoltarea și implementarea proiectelor comune cu alte organizații și la diferite niveluri instituționale.
- Dezvoltarea și gestionarea parteneriatelor cu organizațiile relevante



JUDEȚUL PRAHOVA



Competența face diferență!

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

[www.poca.ro](http://www.poca.ro)

**"Administrație eficientă, servicii de calitate la nivel local", cod SIPOCA 464/ cod MySMIS 119511**

- Alocarea unor sume mai mari pentru domeniul social care să fie acordate doar pe bază de proiecte clare.
- Identificarea furnizorilor cu profil social responsabil în contextul achizițiilor publice

**Sub-criteriul 4.2 - Dezvoltarea și punerea în aplicare a parteneriatelor cu cetățenii / clienții**

➤ Puncte tari

- Se încurajează în mod activ ca beneficiarii să-și exprime nevoile și cerințele
- Se caută în mod activ idei, sugestii și reclamații ale clienților și se colectează prin mijloace adecvate
- Este asigurată transparența în ceea ce privește funcționarea organizației, precum și procesele sale de luare a deciziilor
- Serviciile pe care organizația le oferă și le dezvoltă sunt explicate.
- Este asigurată o politică activă de informare a cetățenilor despre modul cum funcționează organizația
- Se organizează activități de informare (campanii de informare, site-ul instituției).
- Existența Registrului de opinii și sugestii.
- Parteneriate cu persoane fizice (contracte de colaborare, contracte de voluntariat etc)

➤ Zone de îmbunătățit

- Încurajarea implicării clienților și a reprezentanților acestora prin consultare și participarea activă la procesele decizionale ale organizației.
- Dezvoltarea unei gestionari eficiente a așteptărilor cetățenilor, colectarea feedback-ului de la aceștia

**Sub-criteriul 4.3 - Gestionarea finanțelor**

➤ Puncte tari

- Se asigură gestionarea eficientă și economică a resurselor financiare prin utilizarea sistemelor contabile eficiente și controlul costurilor financiare.
- Se asigură transparența bugetară și financiară.
- Sunt analizate riscurile și oportunitățile în luarea deciziilor financiare.
- Planificarea și proiectarea bugetului.

➤ Zone de îmbunătățit

- Includerea criteriilor de performanță în documentele bugetare, cum ar fi informații despre obiectivele propuse și a rezultatelor atinse.
- Alinierea managementului financiar la obiectivele strategice într-un mod eficient și economic.
- Fundamentarea deciziilor privind investițiile și controlul financiar pe analize cost / beneficiu, de durabilitate și etică.

**Sub-criteriul 4.4 - Gestionarea informațiilor și cunoștințelor**



JUDEȚUL PRAHOVA



Competența face diferență!

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

[www.poca.ro](http://www.poca.ro)



**"Administrație eficientă, servicii de calitate la nivel local", cod SIPOCA 464/ cod MySMIS 119511**

- Puncte tari
  - Informațiile relevante disponibile din exterior sunt furnizate, prelucrate, utilizate în mod eficient și stocate.
  - Monitorizează permanent informațiile și cunoștințelor organizației,
  - Dezvoltarea sistemelor de gestionare, stocare și evaluare a informațiilor și cunoștințelor în cadrul organizației în conformitate cu obiectivele strategice și operaționale.
  - Organizația posedă informații și cunoștințe critice cu privire la partenerii cheie și alte părți interesate, în funcție de nevoile sale și ale lor.
- Zone de îmbunătățit
  - Asigurarea accesului și a schimbului de informații și date relevante cu toate părțile interesate printr-un mod sistematic și ușor de utilizat, ținând cont de nevoile specifice ale tuturor membrilor societății, cum ar fi persoanele în vârstă, persoanele cu dizabilități etc.
  - Sprijinirea angajaților prin mentorate, coaching, consiliere individuală.

**Sub-criteriul 4.5 - Gestionarea tehnologiei**

- Puncte tari
  - Asigurarea unei utilizări sigure, eficiente și eficiente a tehnologiei, acordând o atenție deosebită aptitudinilor oamenilor.
  - Implementarea, monitorizarea și evaluarea rentabilității tehnologiei utilizate.
  - Adoptarea cadrului TIC și a resurselor necesare pentru furnizarea de servicii online inteligente și eficiente, pentru a îmbunătăți furnizarea serviciilor către client.
  - Este implementată o tehnologie în conformitate cu obiectivele organizației.
  - Sprijinirea activităților de învățare și de îmbunătățire
- Zone de îmbunătățit
  - Aplicarea eficientă a tehnologiei adecvate pentru gestionarea proiectelor și a sarcinilor;
  - Atenția permanentă la inovațiile tehnologice și revizuirea politicii dacă este necesar.
  - Susținerea dezvoltării și întreținerea serviciilor interne și externe.
  - Îmbunătățirea tehnologiei utilizate.
  - Îmbunătățirea și furnizarea serviciilor informatice la nivel de unitate

**Sub-criteriu 4.6 - Gestionarea facilităților**

- Puncte tari
  - Se asigură utilizarea sigură, eficace și eficiente a facilităților de birou, ținând seama de nevoile angajaților.



JUDEȚUL PRAHOVA



Competența face diferența!

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

[www.poca.ro](http://www.poca.ro)



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!



Instrumente Structurale  
2014-2020

## "Administrație eficientă, servicii de calitate la nivel local", cod SIPOCA 464/ cod MySMIS 119511

- Se asigură întreținerea eficientă, rentabilă și durabilă a clădirilor, birourilor, echipamentelor și materialelor utilizate.
  - Se utilizează eficient, rentabil și durabil resursele de transport și de energie .
  - Este evaluată starea infrastructurii organizației
- Zone de îmbunătățit
- Dezvoltarea unei politici integrate pentru gestionarea bunurilor fizice, inclusiv reciclarea / eliminarea lor în condiții de siguranță, de ex. prin administrare directă sau subcontractare.
  - Intreținerea eficienței a infrastructurii organizației.

### Criteriul 5: Procese: Ce face organizația ca să....

#### Sub-criteriul 5.1 - Identifice, schițeze, administreze și să înnoiască procesele în mod permanent, implicând părțile interesate.

- Puncte tari
- Organizația a identificat , descris și documentat procesele.
  - În Procedurile operaționale elaborate au fost identificați responsabilii de proces.
  - Analiza și evaluarea proceselor, a riscurilor s-a realizat ținându-se cont de obiectivele organizației și de mediul în care se află.
  - Procesele sprijină obiectivele strategice și sunt planificate și gestionate pentru a atinge obiectivele stabilite
  - Implicarea angajaților în conceperea și îmbunătățirea proceselor pe baza eficienței, eficacității și rezultatelor măsurate
  - Sunt atribuite responsabilitati si sunt identificate competentele persoanelor implicate in proces.
- Zone de îmbunătățit
- Alocarea resurselor pentru procese pe baza importanței și a contribuției acestora la realizarea obiectivelor strategice ale organizației. Simplificarea proceselor în mod regulat, propunând modificări ale cerințelor legale.
  - Stabilirea obiectivelor de performanță orientate către părțile interesate și implementarea indicatorilor de performanță pentru a monitoriza eficacitatea proceselor (de exemplu, BSC, contractele de performanță / acordurile la nivel de servicii).

#### Sub-criteriul 5.2 - Desfășoare și să ofere servicii și produse orientate către cetățean/client.

- Puncte tari
- Identificarea rezultatelor (serviciilor și produselor) proceselor de bază.
  - Implicarea cetățenilor / clienților în conceperea și dezvoltarea de noi tipuri de servicii interactive și furnizarea de informații și canale eficiente de comunicare.



JUDEȚUL PRAHOVA



Competența face diferența!

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

[www.poca.ro](http://www.poca.ro)

**"Administrație eficientă, servicii de calitate la nivel local", cod SIPOCA 464/ cod MySMIS 119511**

- Promovarea accesibilității organizației (de exemplu, ore de deschidere flexibile și documente într-o varietate de formate, de exemplu pe hârtie, precum și o versiune electronică, limbi corespunzătoare, postere, broșuri, Braille și panouri audio).
  - Dezvoltarea sistemelor și procedurilor de comunicare cu cetățeanul, de gestionare a petițiilor și reclamațiilor.
  - Sunt identificate și dezvoltate servicii orientate către cetățeni.
  - Furnizarea de servicii sociale acreditate comunitatii.
- Zone de îmbunătățit
- Asigurarea disponibilității informațiilor adecvate și fiabile, cu scopul de a asista și sprijini cetățenii, precum și de a-i informa cu privire la schimbările implementate.
  - Implicarea clienților în conceperea și îmbunătățirea serviciilor (de exemplu, prin sondaje/ feedback/focus grupuri/ întrebări privind adecvarea serviciilor sau produselor și dacă acestea sunt eficiente în luarea în considerare a aspectelor de gen și diversitate)

**Sub-criteriul 5.3 - Coordoneze procese la nivelul organizației, precum și cu alte organizații relevante.**

- Puncte tari
- Coordonarea și corelarea proceselor cu partenerii cheie din sectorul privat, ONG și sectorul public.
  - Dezvoltarea unui sistem comun cu partenerii din lanțul de livrare a serviciilor pentru facilitarea schimbului de date.
  - Sunt definite responsabilitățile fiecărui compartiment în vederea oferirii serviciilor
- Zone de îmbunătățit
- Parcurgerea pașilor de urmat de către clienți în diferitele organizații responsabile cu activitățile aceluiși proces, pentru a afla mai multe și a realiza o mai bună coordonare a proceselor și pentru depășirea granițelor organizaționale în creșterea calității serviciilor oferite.

**Criteriul 6 - REZULTATE ORIENTATE CĂTRE CETĂȚENI/CLIEȚI**

**Sub-criteriul 6.1 - Măsurători ale percepției**

- Puncte tari
- În funcție de nevoile diferite ale clienților se realizează diferențierea serviciilor oferite de organizație
  - Sunt publicate informațiile disponibile: cantitatea, calitatea, fiabilitatea, transparența, lizibilitatea, adecvarea pentru grupul țintă
  - Se asigură primirea informațiilor de către cetățeni.
  - Instituția asigură accesibilizarea serviciilor, conform nevoilor identificate (rampe de acces, evaluări în teren pentru clienții nedepasabili, accesibilizarea site-ului instituției etc).
  - Diferențierea serviciilor oferite.



JUDEȚUL PRAHOVA



Competența face diferența!

**"Administrație eficientă, servicii de calitate la nivel local", cod SIPOCA 464/ cod MySMIS 119511**

- Este măsurată satisfacția clienților prin obținerea informațiilor directe din partea acestora.
  - Oferirea de produse și servicii sociale acreditate.
  - Se urmărește în permanent îmbunătățirea imaginii generale a organizației și a reputației acesteia (de exemplu prin amabilitatea, corectitudinea tratamentului, deschiderea, claritatea informațiilor furnizate).
- Zone de îmbunătățit
- Implicarea și participarea cetățeanului / clientului la procesele de lucru și de luare a deciziilor.
  - Nivelul de încredere publică față de organizație și produsele / serviciile acesteia.
  - Chestionare / sondaje de opinie a cetățenilor / clienților despre instituție. Frecvența sondajelor de opinie a beneficiarilor despre organizație
  - Instrumente de măsurare a gradului de satisfacție al clienților.
  - Dezvoltarea dar și crearea serviciilor sociale de zi /de prevenire spre ex. pentru copii: servicii pt prevenirea fenomenului delincvenței juvenile, a adicției ,a buliingului.Totodata crearea serviciilor post integrare,servicii integrare socio profesionala, de dezvoltare personala a beneficiarilor servicii de dezvoltare a deprinderilor de viața independent.

**Sub-criteriu 6.2 - Măsurători ale performanței**

➤ Puncte tari

- Gradul de implicare a părților interesate în proiectarea și furnizarea de servicii și produse și / sau proiectarea proceselor de luare a deciziilor.
- Numărul de sugestii primite și implementate.
- Extinderea utilizării unor modalități noi și inovatoare în relația cu cetățenii / clienții.
- Indicatori de respectare a aspectelor de gen și a diversității culturale și sociale în ceea ce privește cetățenii / clienții.
- Se are în vedere reducerea timpului de așteptare, timpului de prelucrare / livrare a serviciului.
- Disponibilitatea informațiilor privind responsabilitățile de gestionare ale diferitelor servicii.
- Numărul de reclamații la instituții superioare/externe (inclusiv contencios).
- Există indicatori interni care măsoară calitatea serviciilor furnizate.
- Sunt stabiliți indicatori de performanță pe fiecare serviciu. Sunt colectate date cu privire la atingerea indicatorilor stabiliți, se fac analize periodice a acestora.
- Procesele de furnizare a serviciilor sunt examinate periodic și revizuite conform nevoilor de schimbare și gradul în care acestea sunt satisfăcute.
- Se respectă standardele minime de calitate prevăzute în legislația în vigoare

➤ Zone de îmbunătățit

- Extinderea eforturilor de îmbunătățire a disponibilității, acurateței și transparenței informațiilor.
- Reducerea numărului și timpului de procesare a reclamațiilor.
- Numărul de dosare returnate cu erori și / sau cazuri care necesită prelucrare / compensare repetate.



JUDEȚUL PRAHOVA



Competența face diferență!

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

[www.poca.ro](http://www.poca.ro)

**"Administrație eficientă, servicii de calitate la nivel local", cod SIPOCA 464/ cod MySMIS 119511**

- Examinarea periodică a revizuirilor, împreună cu părțile interesate, pentru a monitoriza nevoile lor în schimbare și gradul în care acestea sunt satisfăcute
- Creșterea eficienței canalelor de informare.

**Criteriul 7 - REZULTATE PRIVIND ANGAJAȚII INSTITUȚIEI**

**Sub-criteriu 7.1 - Măsurători ale percepției**

➤ Puncte tari

- Imaginea și performanța generală a organizației.
- Implicarea angajaților în organizație, procesul de luare a deciziilor și conștientizarea lor cu privire la misiunea, viziunea și valorile sale.
- Implicarea angajaților în activități de îmbunătățire.
- Există și funcționează mecanisme de consultare și dialog.
- Sarcinile angajaților sunt distribuite prin fișe de post și proceduri de lucru.
- Evaluarea anuală a performanțelor profesionale.
- Responsabilitatea socială a organizației.
- Gradul și calitatea la care sunt recunoscute eforturile individuale și de echipă.
- Abordarea organizației față de schimbări și inovații.
- Reuniuni de lucru periodice

➤ Zone de îmbunătățit

- Dezvoltarea carierei și competențelor sistematice.
- Încurajarea și abilitarea.
- Abordarea aspectelor sociale
- Accesul și calitatea instruirii personalului pentru atingerea obiectivelor stabilite.
- Promovarea colaborării între departamente

**Sub-criteriu 7.2 - Măsurători ale performanței**

➤ Puncte tari

- Indicatori privind performanța (personală) (de exemplu, rezultatele evaluării persoanelor).
- Nivelul de implicare în activitățile de îmbunătățire.
- Nivelul de utilizare a tehnologiilor informației și comunicațiilor.
- Indicatori privind capacitatea oamenilor de a trata cu cetățenii / clienții și de a răspunde nevoilor lor
- Frecvența recunoașterii meritelor persoanelor și a echipelor.
- Numărul de dileme etice (de exemplu, posibilele conflicte de interese) raportate.
- Evaluarea anuală a performanțelor profesionale..



JUDEȚUL PRAHOVA



Competența face diferența!

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

[www.poca.ro](http://www.poca.ro)



## "Administrație eficientă, servicii de calitate la nivel local", cod SIPOCA 464/ cod MySMIS 119511

- Atmosfera de lucru (de exemplu, modul de abordare a conflictelor, nemulțumiri sau probleme de personal, modul de adresare în ședințe etc.) și cultura organizației (de exemplu, promovarea colaborării între departamente, unități etc.).
- Zone de îmbunătățit
- Stabilirea unor Indicatori privind comportamentul oamenilor, privind motivația și implicarea
- Indicatori privind dezvoltarea abilităților
- Recunoașterea meritelor persoanelor și a echipelor.
- Implicarea în activitățile de îmbunătățire a activității.
- Creșterea nivelului de utilizare a tehnologiilor, informației și comunicațiilor.
- Conștientizarea personalului cu privire la posibilele conflicte de interese și importanța comportamentului etc.

### **Criteriul 8: REZULTATE CU PRIVIRE LA RESPONSABILITATEA SOCIALA**

#### **Sub-criteriu 8.1 - Măsurători ale percepției**

- Puncte tari
- Sensibilizarea publicului asupra impactului performanței organizației asupra calității vieții cetățenilor.
- Percepția impactului social asupra sustenabilității la nivel local, regional, național sau internațional (cumpărarea produselor de comerț echitabil, a produselor reutilizabile, a producției de energie regenerabilă etc.).
- Percepția impactului social, ținând seama de calitatea participării democratice a cetățenilor la nivel local, regional, național sau internațional
- Percepția instituției în ceea ce privește mediatizarea activităților sale de dezvoltare a responsabilității sociale.
- Schimbul productiv de cunoștințe și informații cu alții (numărul de conferințe organizate, numărul de intervenții în colocvii naționale și internaționale).
- Organizația este implicată în comunitate prin natura activității pe care o desfășoară, prin organizarea de evenimente culturale sau sociale, etc.
- Percepția instituției în ceea ce privește mediatizarea activităților sale de dezvoltare a responsabilității sociale
- Zone de îmbunătățit
- Reputația organizației (de exemplu, ca angajator / contribuitor la societatea locală).
- Îmbunătățirea continuă a relațiilor cu companii, alte organizații publice, mass-media, furnizori, cetățeni și comunitatea .
- Contribuția la dezvoltarea durabilă a componentelor sale economice, sociale și de mediu, la calitatea vieții comunității, protecția mediului.
- Sprijin pentru implicarea civică a cetățenilor, a altor părți interesate și a angajaților.

#### **Sub-criteriu 8.2 - Măsurători ale performanței**



JUDEȚUL PRAHOVA



Competența face diferența!

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

[www.poca.ro](http://www.poca.ro)



## "Administrație eficientă, servicii de calitate la nivel local", cod SIPOCA 464/ cod MySMIS 119511

### ➤ Puncte tari

- Calitatea relației cu autoritățile relevante, grupurile și reprezentanții comunității.
- Sprijin dedicat cetățenilor dezavantajați din punct de vedere social
- Sprijin pentru proiectele de dezvoltare internațională.
- Schimbul productiv de cunoștințe și informații cu alții (numărul de conferințe organizate, numărul de intervenții în colocvii naționale și internaționale).
- Realizarea coordonării metodologice a primăriilor.
- Calitatea relației cu autoritățile
- Schimbul productiv de cunoștințe și informații cu alții (numărul de conferințe organizate, numărul de intervenții în colocvii naționale și internaționale).

### ➤ Zone de îmbunătățit

- Cantitatea și importanța acoperirii media pozitive și negative (numărul de articole, conținutul
- Programe de prevenire a riscurilor și accidentelor de sănătate pentru cetățeni / clienți și angajați.
- Calitatea relației cu autoritățile relevante, grupurile și reprezentanții comunității.
- Sprijinirea grupurilor și reprezentanților comunității pentru accesarea programelor /proiectelor sociale, activitățile filantropice.
- Prezentarea aspectelor pozitive în media.
- Implicarea civică a clienților, a partenerilor interesați
- Contribuția la dezvoltarea durabilă a componentelor sale economice, sociale și de mediu, la calitatea vieții comunității, protecția mediului.

## **Criteriul 9 : REZULTATE-CHEIE REFERITOARE LA PERFORMANTA**

### **Sub-criteriu 9.1 - Măsurători ale percepției**

### ➤ Puncte tari

- Rezultatele sunt în conformitate cu misiunea și viziunea organizației.
- Obiectivele de activitate principale sunt atinse.
- Gradul de realizare a contractelor / acordurilor între autorități și organizație
- Nivelul calității serviciilor în legătură cu standardele minime și reglementările legislative.
- Rezultatele inspecțiilor și auditurilor rezultatelor și beneficiilor.
- Acreditarea serviciilor oferite.
- Licența acordată serviciilor sociale menținerea standardelor minime de calitate

### ➤ Zone de îmbunătățit

- Diversificarea serviciilor acordate în raport cu situația actuală.
- Rezultatele inovării serviciilor privind îmbunătățirea rezultatelor



JUDEȚUL PRAHOVA



Competența face diferența!

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

[www.poca.ro](http://www.poca.ro)



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!



Instrumente Structurale  
2014-2020

"Administrație eficientă, servicii de calitate la nivel local", cod SIPOCA 464/ cod MySMIS 119511

### Sub-criteriu 9.2 - Măsurători ale performanței

#### ➤ Puncte tari

- Răspunsul liderilor la rezultatele și constatările măsurărilor, inclusiv gestionarea riscurilor.
- Eficiența organizației în gestionarea resurselor disponibile, inclusiv resurse umane, gestionarea cunoștințelor și facilităților într-un mod optim
- Se realizează audit și inspecții pe toate componentele activității desfășurate.
- Rezultatele măsurărilor prin inspecții și audituri privind funcționarea instituției.
- Se realizează registrul riscurilor, se urmărește diminuarea riscurilor identificate.

#### ➤ Zone de îmbunătățit

- Rezultatele îmbunătățirilor performanței și inovării produselor și serviciilor.
- Eficacitatea parteneriatelor.
- Îndeplinirea obiectivelor strategice și a planului anual de acțiune.
- Bugetul și îndeplinirea obiectivelor financiare.
- Reducerea numărului de documente și simplificarea circuitului acestora.
- Utilizării tehnologiei, informației și comunicațiilor pentru creșterea eficienței activității.

Elaborat

Consultant

Pop Constantin

S.C. LIFE SKILLS SRL



JUDEȚUL PRAHOVA



Competența face diferența!

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

[www.poca.ro](http://www.poca.ro)