



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!



Instrumente Structurale
2014-2020

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

ANALIZĂ DIAGNOSTIC A ACTIVITĂȚII D.J.E.P Prahova

Analiza diagnostic a fost realizată ca urmare a implementării CAF la nivelul DJEP PRAHOVA în perioada 10 iunie 2019 - 14 iunie 2019.

Având în vedere formularele de autoevaluare completate de către cei 6 evaluatori, respectiv analizate împreună cu consultantul CAF în cadrul reuniunii de consens, au fost identificate următoarele elemente ce caracterizează nivelul de dezvoltare administrativă a D.J.E.P PRAHOVA.

Criteriaul 1 – Leadership/Conducerea

Sub-criteriu 1.1 - Analizați ce face conducerea pentru a furniza direcție organizației, dezvoltând misiunea, viziunea și valorile sale.

➤ Puncte tari (observații favorabile)

- A fost stabilit un cadru de valori alinate la misiunea și viziunea organizației, respectând cadrul general.
- A fost elaborat plan de activitate trimestrial și anual, raportat la misiunea și viziunea instituției publice.
- Misiunea DJEP Prahova se actualizează ori de câte ori apar modificări legislative și este conform legislației.
- Activitatea se desfășoară conform planurilor de activități trimestriale, semestriale și anuale.
- Și este analizată periodic prin evaluări ale activității.
- A fost elaborat și publicat pe site-ul instituției codul de conduită etică și profesională a personalului D.J.E.P. PH.
- Au fost elaborate proceduri operationale în acest sens.
- Comunicarea internă se face într-un singur sens astfel are o misiune clară, viziune și valori fundamentale care sunt comunicate și cunoscute de salariați.
- Conducerea creează condițiile pentru evoluția activității instituției prin îndrumări, metodologii, dispozitii și teme interne.
- Trimestrial se organizează convocări pentru identificarea/rezolvarea aspectelor neclare.
- Colaborarea cu Consiliile Locale din Județ –Serviciile Publice Comunitare Locale de Evidență a Persoanelor în scopul - îndrumare/coordonare activitate și implicarea personalului în acțiuni concrete
- DJEP este coordonată metodologic de DEPABD (face parte din structurile de ordine și siguranță publică din subordinea Ministerului Afacerilor Interne)
- Conform legii au fost stabilite funcțiile sensibile și funcțiile expuse la corupție care sunt actualizate periodic.
- Existența site-ului instituției pe care sunt postate numeroase informații utile cetățenilor

➤ Zone de îmbunătățit



JUDEȚUL PRAHOVA



Competența face diferență!

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

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

- Consolidarea încrederii reciproce, loialității și respectului între manageri / angajați
- Comunicare eficientă între partile interesate;
- Dezvoltarea unui sistem de management care să prevină comportamentul neetic, dar să sprijine personalul în abordarea dilemelor etice care apar atunci când diferite valori ale organizației sunt în conflict;
- Crearea cadrului pentru asigurarea unei comunicări interne și externe eficiente

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

➤ Puncte tari

- D.J.E.P. Prahova monitorizează periodic sistemul de management al organizației prin analiza activității desfășurate.
- La nivelul instituției este elaborat ROF – regulament de organizare și funcționare și ROI- regulament de ordine internă care cuprinde activitățile desfășurate în cadrul fiecărei structuri din componența instituției.
- În cadrul D.J.E.P Prahova, fișele de post elaborate sunt clare cu responsabilități și activități bine definite acoperă misiunea instituției și corespund obiectivelor strategice stabilite.
- Există elaborată Procedura privind Managementul Riscului.
- Sunt clar definite structurile manageriale: funcții, responsabilități și competențe.
- Anual sunt evaluați salariații
- Sunt constituite mape individuale cu modificări legislative;
- Sunt create și încurajate condițiile necesare lucrului în echipă, în cadrul anumitor proiecte, pentru a înlesni comunicarea internă și externă eficientă, acesta fiind un factor ce asigură succesul la nivelul instituției publice.

➤ Zone de îmbunătățit

- Îmbunătățirea performanțelor individuale și de grup;
- Demonstrarea angajamentului liderilor în îmbunătățirea continuă a organizației și în inovare și a îmbunătățirii continue, încurajând astfel feedback-ul de la angajați.
- 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.
- Identificarea și stabilirea priorităților pentru schimbările necesare în ceea ce privește structura, performanța și managementul organizației.
- Implementarea CAF
- Aplicarea principiilor TQM

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

➤ Puncte tari

- Crearea condițiilor adecvate pentru managementul proceselor și proiectelor și lucrul în echipă.



JUDEȚUL PRAHOVA



Competența face diferența!

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

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

- Dezvoltarea unui sistem informatic de management cu contribuția sistemului de management al riscului și a sistemului de control intern și monitorizarea permanentă a realizării de către organizație a obiectivelor strategice și operaționale
- Implementarea sistemelor de management / certificare a calității, cum ar fi CAF sau 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
- Delegarea de autoritate, de responsabilități și competențele, inclusiv răspundere către angajați;
- În cadrul instituției se încurajează și sprijina angajații în îndeplinirea sarcinilor, obiectivelor de îmbunătățire, a realizării obiectivelor generale.
- La nivelul DJEP Prahova conducerea prin exemplu personal, acționează în conformitate cu obiectivele și valorile stabilite.
- Se promovează încrederea și respectului reciproc între conducere și angajați, cu măsuri de combatere a oricărui tip de discriminare.
- Oportunitățile pentru dezvoltarea personală și învățare, precum și pentru sistemele de recunoaștere și recompensare / conducerea prin exemplu, acționând astfel în mod personal, în conformitate cu obiectivele și valorile stabilite
- Stimularea, încurajarea și împuternicirea angajaților prin intermediul delegării de autoritate, de responsabilități și competențele.

➤ Zone de îmbunătățit

- Promovarea unei culturi a învățării și stimularea angajaților pentru a-și dezvolta competențele.
- Formarea profesională a personalului pentru îmbunătățirea performanțelor la nivel individual și de grup.
- Respectarea și abordarea nevoilor individuale și a circumstanțelor personale ale angajaților.
- Informarea și consultarea permanentă a angajaților cu privire la aspectele cheie legate de instituție.
- Motivarea salariatului.
- Lucrul în echipă

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

➤ Puncte tari

- DJEP Prahova furnizează servicii pentru persoane fizice /juridice și pentru diverse instituții ;
- DJEP Prahova menține relații proactive și regulate cu autoritățile din domeniile executive și legislative corespunzătoare;
- Conducerea participă la activitățile asociațiilor profesionale, organizațiilor reprezentative și a grupurilor de interese.
- Instituția nu oferă servicii bazate pe relațiile cu autorități politice și alte părți interesate;
- Conducerea instituției are un dialog permanent cu autorități și cu celelalte instituții interesate conexe domeniului nostru de activitate.
- Directorul detine funcție cu statut special;
- Zone de îmbunătățit
- Dezvoltarea și menținerea parteneriatelor și a rețelelor cu părți interesate.



JUDEȚUL PRAHOVA



Competența face diferența!

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

www.poca.ro



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

Criteriul 2: STRATEGIE SI PLANIFICARE

Analizați ce face conducerea pentru...

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

- Identifică părțile interesate relevante și comunică rezultatele către întreaga organizație.
 - Colectează informații cu privire la nevoile prezente și viitoare ale tuturor părților interesate relevante, informații care sunt indispensabile pentru a sprijini procesul de planificare strategică și operațională.
 - Colectează sistematic informații relevante pentru management, cum ar fi informații despre performanța organizației prin raport anual de activitate, plan semestrial și anual de activitate la nivelul instituției.
- Zone de îmbunătățit
- Implementarea managementului riscului și evaluarea corectă a riscurilor identificate.
 - Monitorizarea nevoilor și satisfacția acestora.
 - Aplicarea principiilor TQM și implementarea sistemelor de management / certificare a calității, cum ar fi CAF sau EFQM sau ISO 9001.
 - Actualizarea informațiilor privind nevoile părților interesate. Calitatea acestor informații și analiza sistematică a feedback-ului de la părțile interesate este o condiție prealabilă pentru calitatea rezultatelor dorite.
 - Promovarea unei culturi a învățării și stimularea angajaților pentru a-și dezvolta competențele.

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

➤ Puncte tari

- Misiunea și strategia cuprind obiective strategice și operaționale bazate pe o analiză solidă a riscurilor.
 - Echilibrarea sarcinilor și a resurselor în funcție de presiunile existente pe termen lung și pe termen scurt, precum și în funcție de cerințele părților interesate.
 - Există misiune și viziune strategică bazate pe analiza riscurilor.
 - Obiectivele strategice ale DJEP sunt în conformitate cu politicile publice și legislația în domeniu.
 - Evaluarea sarcinilor se realizează în funcție de rezultatele și beneficiile obținute precum și prin calitatea planurilor strategice și operaționale
- Zone de îmbunătățit
- 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.
 - Implicarea părților interesate în elaborarea strategiei și planificării, echilibrarea și prioritizarea așteptărilor și nevoilor acestora.



JUDEȚUL PRAHOVA



Competența face diferența!

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

www.poca.ro



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

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

➤ Puncte tari

- La nivelul institutiei au fost desfasurate proiecte de modernizare a activitatii (Sistemul National Informatic privind Evidenta Persoanelor) sau in curs de desfasurare (Informatizarea Starii Civile)
 - Implementarea planificării activitatilor 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.
 - Comunicare este eficientă pentru a se disemina obiectivele, planurile și sarcinile în cadrul organizației.
 - Analize periodice ale compartimentelor din subordine și evaluarea anuală a activității
 - Conducerea instituției elaborează planuri și programe cu obiective și rezultate pentru fiecare structură, cu indicatori care să stabilească rezultate concrete.
 - Elaborarea de planuri și programe cu obiective și rezultate pentru fiecare structură funcțională, cu indicatori care să stabilească nivelul de schimbare care trebuie atins (rezultatele așteptate).
 - Existența metodelor de evaluare la intervale regulate a performanței organizației la toate nivelurile.
- Zone de îmbunătățit
- Dezvoltarea și aplicarea metodelor de monitorizare, măsurare și / sau evaluare a performanței institutiei
 - Evaluarea necesității de a reorganiza și de a îmbunătăți strategiile și metodele de planificare care implică părțile interesate.
 - Comunică și implementează strategia și planificarea în întreaga organizație și o revizuieste în mod regulat
 - Dezvoltarea serviciilor de management de proiect.
 - Comunicarea eficientă pentru a disemina obiectivele, planurile și sarcinile în cadrul organizației

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

➤ Puncte tari

- Monitorizarea sistematică a indicatorilor pentru schimbare și cererile externe pentru inovare și schimbare.
 - În cadrul DJEP Prahova se asigură discutarea modernizării și inovării planificate și punerea lor în aplicare cu părțile interesate relevante;
 - Conducerea este deschisă disponibilizării resurselor necesare pentru implementarea modificărilor planificate.
 - Conducerea este deschisă și susține sugestiile de îmbunătățire a activității.
- Zone de îmbunătățit



JUDEȚUL PRAHOVA



Competența face diferența!

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

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

- 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.
- Asigurarea unui sistem de management al schimbării.

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 strategii și planificare

- Puncte tari
 - Asigurarea resurselor umane (recrutare, alocare, dezvoltare) pentru realizarea misiunii, precum și echilibrarea sarcinilor și responsabilităților;
 - Sprijinirea performanțelor individuale și în echipă, ținând seama de necesitățile necesare.
 - Stabilirea unor criterii clare în ceea ce privește recrutarea, promovarea, remunerarea, recompensele și atribuirea funcțiilor de conducere.
 - Organigrama instituției și statul de funcții sunt adaptate și modificate periodic astfel încât să răspundă nevoilor identificate și îndeplinirii obiectivelor.
 - Corelarea și identificarea resurselor umane cu grupurile tinta 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
 - Gestionarea recrutării și dezvoltării carierei în ceea ce privește corectitudinea ocupării forței de muncă, egalitatea de șanse și aspectele legate de diversitate.
 - Utilizarea profilurilor de competență și a descrierilor funcțiilor și specificațiilor posturilor pentru planurile de dezvoltare personală atât pentru angajați, cât și pentru manageri.

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

- Puncte tari
 - În cadrul DJEP Prahova se elaborează plan de formare bazat pe nevoile actuale și viitoare de competență organizațională și individuală.
 - Cunoștințelor dobândite se comunică către colegi
 - Pentru fiecare funcție sunt stabilite competențe necesare, cunoștințe și aptitudini astfel încât funcțiile să răspundă nevoilor identificate și îndeplinirii obiectivelor.
 - Monitorizarea și raportarea performanțelor profesionale atinse de salariați, se efectuează prin intermediul rapoartelor de evaluare anuală.
- Zone de îmbunătățit
 - Dezvoltarea și promovarea metodelor de formare moderne
 - Evaluarea impactului programelor de instruire și dezvoltare la locul de muncă și extern, precum și a transferului cunoștințelor dobândite către colegi ținând cont de costurile activităților de formare prin monitorizare și analiză cost / beneficiu.



JUDEȚUL PRAHOVA



Competența face diferența!

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

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

- Asigurarea condițiilor bune la locul de muncă astfel încât să contribuie la realizarea unui echilibru rezonabil între viața profesională și viața privată a angajaților.
- Crearea proactivă a unui mediu propice pentru a obține idei și sugestii de la angajați și pentru a dezvolta mecanisme adecvate.
- Existența Sindicatului și acțiuni sindicale.

➤ Zone de îmbunătățit

- Căutarea unui acord / consens între manageri și angajați cu privire la obiective și modalități de măsurare a realizării obiectivelor.
- Lucrul în echipă (momentan Djep PH își desfășoară activitatea în locații diferite)
- Stabilirea unor metode de recompensare a angajaților în mod nefinanciar.

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 publici.
- Se monitorizează și evaluează periodic implementarea și rezultatele parteneriatelor.
- Au fost stabilite responsabilitățile fiecărui partener în gestionarea parteneriatelor, inclusiv a controalelor, precum și a evaluării și revizuirii
- Participarea la campanii de reintegrare a cetățenilor de etnie romă și a persoanelor delincvente.

➤ Zone de îmbunătățit

- Stimularea și organizarea de parteneriate specifice sarcinilor și dezvoltarea și implementarea proiectelor comune cu alte organizații și la diferite niveluri instituționale.
- Identificarea nevoii de parteneriate public-privat pe termen lung
- Dezvoltarea și gestionarea unor acorduri de parteneriate adecvate, ținând cont de diferitele aspecte ale responsabilității sociale.
- Colaborarea dintre administrațiile publice de același nivel instituțional dar și între organizații de niveluri instituționale diferite.

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

➤ Puncte tari

- Se încurajează în mod activ ca cetățenii să-și exprime nevoile și cerințele



JUDEȚUL PRAHOVA



Competența face diferența!

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

www.poca.ro

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

- Se caută în mod activ idei, sugestii și reclamații ale solicitanților și se colectează prin mijloace adecvate.
 - Se organizează activități de informare (campanii de informare, site-ul instituției).
 - Serviciile pe care instituția le oferă și le dezvoltă sunt explicate, fiind asigurată o politică activă de informare a cetățenilor despre modul cum funcționează instituția
 - La nivelul DJEP Prahova este asigurată transparența în ceea ce privește funcționarea instituției prin publicarea rapoartelor anuale, și publicarea de informații pe site-ul instituției.
 - Asigurarea unei politici proactive de informare (de ex. despre modul în care funcționează organizația, despre competențele diferitelor autorități publice, despre structura și procesele organizației etc.).
- Zone de îmbunătățit
- Activități de feedback privind activitățile desfășurate.
 - Dezvoltarea unei gestionari eficiente a așteptărilor cetățenilor.
 - Asigurarea transparenței în ceea ce privește funcționarea organizației

Sub-criteriul 4.3 - Gestionarea finanțelor

- Puncte tari
- Sunt utilizate sisteme contabile eficiente.
 - Sunt analizate riscurile și oportunitățile în luarea deciziilor financiare
 - Asigurarea gestionării eficiente și economice a resurselor financiare prin utilizarea sistemelor contabile eficiente și controlul costurilor financiare.
 - Alinierea managementului financiar la obiectivele strategice.
 - Planificarea și proiectarea bugetului
 - În cadrul instituției se asigură transparența bugetară și financiară, de asemenea fiind analizate oportunitățile și riscurile în luarea deciziilor financiare, prin intermediul sistemelor contabile eficiente.
- Zone de îmbunătățit
- Atragerea de fonduri, donații și sponsorizări
 - Includerea criteriilor de performanță în documentele bugetare.
 - Fundamentarea deciziilor privind investițiile.

Sub-criteriul 4.4 - Gestionarea informațiilor și cunoștințelor

- Puncte tari
- Informațiile relevante disponibile din exterior sunt furnizate, prelucrate, utilizate în mod eficient și stocate.
 - Monitorizează permanent informațiile și cunoștințele organizației prin analize periodice
 - Asigură accesul și schimbul de informații și date relevante cu toate părțile interesate.
 - Canale interne pentru a disemina informații în cadrul organizației pentru a se asigura că angajații au acces la informațiile și cunoștințele relevante pentru sarcinile și obiectivele lor (intranet, newsletter, informări interne etc.).
 - Abonamente la publicații de specialitate



JUDEȚUL PRAHOVA



Competența face diferență!

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

www.poca.ro



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!



Instrumente Structurale
2014-2020

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

- Aplicarea Regulamentului European nr. 679/2016, privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date;
 - Fiecare salariat beneficiază de mentorat la momentul angajării sau la încadrarea pe o nouă funcție.
- Zone de îmbunătățit
- Asigurarea ca informațiile relevante disponibile din exterior sunt furnizate, prelucrate, utilizate în mod eficient.
 - Să se asigure, pe cât posibil, că informațiile și cunoștințele cheie, de care dispun angajații, sunt păstrate și folosite de către instituție și după ce aceștia părăsesc instituția.

Sub-criteriul 4.5 - Gestionarea tehnologiei

- Puncte tari
- Retea internă de comunicare gestionată de STS.
 - La nivelul instituției este implementată o tehnologie în conformitate cu obiectivele organizației.
 - Este asigurată implementarea, monitorizarea și evaluarea rentabilității tehnologiei utilizate.
 - Utilizează în mod eficient tehnologia adecvată în realizarea sarcinilor și gestionarea cunoștințelor.
 - Monitorizarea și evaluarea rentabilității tehnologiei utilizate.
- Zone de îmbunătățit
- Susținerea dezvoltării și întreținerea serviciilor interne și externe.
 - Atenția permanentă la inovațiile tehnologice și revizuirea politicii dacă este necesar și îmbunătățirea tehnologiei utilizate. Personal calificat în domeniul tehnologiei.
 - Sprijinirea activităților de învățare și de îmbunătățire.

Sub-criteriu 4.6 - Gestionarea facilităților

- Puncte tari
- Se asigură utilizarea sigură, eficientă și eficientă a facilităților de birou, ținând seama de nevoile angajaților, de cultura locală și de constrângerile fizice.
 - Instituția utilizează eficient, rentabil și durabil resursele de transport și de energie.
 - Întreținerea eficientă a infrastructurii organizației.
- Zone de îmbunătățit
- Întreținerea eficientă a infrastructurii organizației.
 - Crearea unui echilibru în ceea ce privește eficacitatea și eficiența clădirilor și a sediilor instituției și nevoile și așteptările utilizatorilor
 - Existența unui singur sediu.

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

Sub-criteriul 5.1 - Identifică, schițează, administrează și să înnoiască procesele în mod permanent, implicând părțile interesate.

- Puncte tari
- 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



JUDEȚUL PRAHOVA



Competența face diferență!

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

www.poca.ro

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

- În procedurile operaționale elaborate au fost identificați responsabilii de proces și au fost identificate, descrise și documentate procesele.
- Sunt atribuite responsabilități și sunt identificate competențele persoanelor implicate în proces, prin elaborarea procedurilor operaționale.
- Implicarea angajaților în conceperea și îmbunătățirea proceselor pe baza eficienței, eficacității și rezultatelor măsurate
- Identificarea, maparea, descrierea și documentarea proceselor în mod continuu
- Identificarea proprietarilor de procese și atribuirea responsabilităților și competențelor acestora.
- Zone de îmbunătățit

- Stabilirea obiectivelor de performanță orientate către părțile interesate și implementarea indicatorilor de performanță pentru a monitoriza eficacitatea proceselor.
- Analiza și evaluarea proceselor și a procedurilor operaționale.

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

- Puncte tari
- DJEP Prahova identifică și dezvoltă servicii orientate către cetățeni.
- La nivelul DJEP Prahova se organizează întâlniri cu beneficiarii pentru asigurarea disponibilității informațiilor adecvate și fiabile, precum și pentru informații cu privire la schimbările implementate
- Identificarea rezultatelor (serviciilor și produselor) proceselor de bază.
- Dezvoltarea sistemelor și procedurilor de comunicare cu cetățeanul, de gestionare a petițiilor și reclamațiilor.
- Asigură accesibilitatea serviciilor și a informațiilor (existența unui site).

- Zone de îmbunătățit
- Implicarea clienților în conceperea și îmbunătățirea serviciilor și a produselor (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 din sectorul public.
- Sunt definite responsabilitățile fiecărui compartiment în vederea oferirii serviciilor
- Colaborarea cu Serviciile Publice Comunitare Locale de Evidență a Persoanelor în vederea coordonării și îndrumării metodologice.
- Parcurgerea pașilor de urmat de către cetățeni în diferitele organizații responsabile cu activitățile aceluiași 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.

- Zone de îmbunătățit



JUDEȚUL PRAHOVA



Competența face diferență!

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

www.poca.ro

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

- Construirea unui cadru de stimulare pentru management și angajați pentru a crea procese inter-organizaționale.

- Relationare cu institutii similare

Criteriul 6 - REZULTATE ORIENTATE CĂTRE CETĂȚENI/CLIEȚI

Sub-criteriu 6.1 - Măsurători ale percepției

➤ Puncte tari

- Sunt publicate informațiile disponibile: fiabilitatea, transparența.
- Primirea informațiilor de către cetățean
- Instituția asigură accesibilizarea serviciilor, conform nevoilor identificate.
- Actualizarea site-ului DJEP PRAHOVA.
- Accesibilitate (programul de lucru și timpul de așteptare, costul serviciilor).

➤ Zone de îmbunătățit

- Nivelul de încredere publică față de instituție și serviciile acesteia.
- Instrumente de masurare a gradului de satisfacție al cetățenilor.
- Chestionare / sondaje de opinie a cetățenilor / clienților despre instituție. 2.Frecvența sondajelor de opinie a beneficiarilor despre organizație

Sub-criteriu 6.2 - Măsurători ale performanței

➤ Puncte tari

- La nivelul institutiei procesele de furnizare a serviciilor sunt examinate periodic și revizuite conform nevoilor de schimbare și gradul în care acestea sunt satisfăcute
- Gradul de implicare a părților interesate în proiectarea și furnizarea de servicii sau proiectarea proceselor de luare a deciziilor.
- Numărul de sugestii primite și implementate.
- Sunt stabiliți 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/a timpului de prelucrare / solutionare a solicitanților.
- Disponibilitatea informațiilor privind responsabilitățile de gestionare ale diferitelor servicii.
- Reducerea numărului de reclamații la instituții superioare/externe (inclusiv contencios).

➤ Zone de îmbunătățit

- Îmbunătățirea disponibilității și transparenței informațiilor.
- Creșterea eficienței canalelor de informare.

Criteriul 7 - REZULTATE PRIVIND ANGAJAȚII INSTITUȚIEI

Sub-criteriu 7.1 - Măsurători ale percepției



JUDEȚUL PRAHOVA



Competența face diferență!

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

www.poca.ro

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

- Puncte tari
 - Există și funcționează mecanisme de consultare și dialog. Sarcinile angajaților sunt distribuite prin fișe de post și proceduri de lucru.
 - Imaginea și performanța generală a organizației este bună. Se încurajază implicarea angajaților în activități de îmbunătățire.
 - Responsabilitatea socială a organizației. Reuniuni de lucru periodice, implicarea salariaților în procesul luării deciziilor care îi privesc și a serviciilor care le oferă
 - Evaluarea anuală a performanțelor profesionale.
 - Proiectarea și gestionarea diferitelor procese ale organizației
- Zone de îmbunătățit
 - Dezvoltarea carierei și competențelor sistematice.
 - Încurajarea și abilitarea.
 - Abordarea aspectelor sociale
 - Accesul și calitatea instruirii personalului pentru atingerea obiectivelor stabilite.
 - Atmosfera de lucru și cultura organizațională a instituției (modul de abordare a neînțelegerilor, nemulțumiri).

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.
 - Indicatori privind capacitatea oamenilor de a trata cu cetățenii și de a răspunde nevoilor lor
 - Numărul de dileme etice (de exemplu, posibilele conflicte de interese) raportate.
- Zone de îmbunătățit
 - Indicatori privind comportamentul oamenilor Recunoașterea meritelor persoanelor și a echipelor.
 - Creșterea nivelului de utilizare a tehnologiilor informației și comunicațiilor.
 - Indicatori privind motivația și implicarea salariaților.

Criteriul 8: REZULTATE CU PRIVIRE LA RESPONSABILITATEA SOCIALĂ

Sub-criteriu 8.1 - Măsurători ale percepției

- Puncte tari
 - Sensibilizarea publicului asupra impactului performanței organizației asupra calității vieții cetățenilor
 - Schimbul productiv de cunoștințe și informații cu alții (numărul de conferințe organizate, numărul de intervenții în colocvii naționale și internaționale).
 - Percepția instituției în ceea ce privește mediatizarea activităților sale de dezvoltare a responsabilității sociale.



JUDEȚUL PRAHOVA



Competența face diferența!

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

www.poca.ro

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

- Reputația de ansamblu a instituției (în calitate de angajator).
- Comportamentul etic al instituției.

- Zone de îmbunătățit
- Percepția impactului economic asupra societății la nivel local, regional, național sau internațional.
- Îmbunătățirea continuă a relațiilor cu alte organizații publice, mass-media, cetățeni și comunitatea.

Sub-criteriu 8.2 - Măsurători ale performanței

- Puncte tari
- Suportul acordat de instituție pentru punerea în legalitate a cetățenilor de etnie rromă.
- Relațiile cu autoritățile locale.
- Sprijin pentru proiectele de dezvoltare internațională.
- Realizarea coordonării metodologice a serviciilor publice comunitare de evidență a persoanelor.
- Calitatea relației cu autoritățile publice
- Realizarea coordonării metodologice a primăriilor.

- Zone de îmbunătățit
- Sprijinirea grupurilor și reprezentanților comunității pentru accesarea programelor /proiectelor sociale, activitățile filantropice.
- Contribuția la dezvoltarea durabilă a componentelor sale economice, sociale și de mediu, la calitatea vieții comunității, protecția mediului.

Criteriul 9 : REZULTATE-CHEIE REFERITOARE LA PERFORMANȚA

Sub-criteriu 9.1 - Măsurători ale percepției

- Puncte tari
- Rezultatele sunt în conformitate cu misiunea și viziunea organizației.
- Obiectivele de activitate principale sunt atinse.
- Nivelul calității serviciilor în legătură cu standardele minime și reglementările legislative.
- Rezultatele inspecțiilor și auditurilor rezultatelor și beneficiilor.

- Zone de îmbunătățit
- Nivelul calității serviciilor sau produselor livrate în legătură cu standardele și reglementările
- Crearea unui sistem prin care să se comunice angajaților rezultatele inspecțiilor și auditurilor, astfel încât aceștia să-și poată îmbunătăți activitatea.
- Diversificarea serviciilor acordate în raport cu situația actuală.

Sub-criteriu 9.2 - Măsurători ale performanței

- Puncte tari
- 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.



JUDEȚUL PRAHOVA



Competența face diferența!

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

www.poca.ro



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

- Indicatori lunari și trimestriali centralizați la nivelul instituției
 - Îndeplinirea obiectivelor strategice și a planului anual de acțiune.
 - Răspunsul liderilor la rezultatele și constatările măsurătorilor, inclusiv gestionarea riscurilor.
 - Rezultatele inspecțiilor și auditurilor privind gestiunea financiară.
- Zone de îmbunătățit
- Bugetul și îndeplinirea obiectivelor financiare
 - Reducerea numărului de documente și simplificarea circuitului acestora.
 - Utilizarea 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