

Plan de îmbunătățire a activității D.G.A.S.P.C Prahova, conform CAF 2013

I. Criteriile Factori

Criteriul 1 - Conducerea

Sub-criteriul 1.1 - Furnizează direcția organizației, dezvoltând misiunea, viziunea și valorile sale

Măsură	Termen
Organizare de întâlniri periodice cu angajații pentru diseminarea valorilor instituției. Implicarea personalului în activități concrete de aplicare a acțiunilor necesare diseminării misiunii în comunitate.	2 ani
Monitorizarea continuității misiunii, a viziunii și a valorilor, ședințe de lucru, feedback permanent, organizare de schimb de experiență, promovarea exemplelor de bună practică.	2 ani

Sub-criteriul 1.2 – Gestionarea organizației, performanței și îmbunătățirii continue a acesteia

Măsură	Termen
Implementarea sistemelor de management al calității	2 ani
Implementarea strategiei, promovarea performanțelor individuale și de grup.	2 ani
Dezvoltarea unui sistem informatic integrat de management.	2 ani
Definirea procedurilor și implementarea acestora. Completarea fișelor de post cu activitățile necesare realizării, monitorizării și verificării proceselor și procedurilor și actualizarea permanentă a acestora.	2 ani



JUDEȚUL PRAHOVA



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

Sub-criteriul 1.3 - Motivarea și sprijinirea oamenilor în organizație

Măsură	Termen
Organizarea de întâlniri între servicii pentru a se afla nevoile și problemele cu care se confruntă și a se găsi modalități de îmbunătățire a colaborării.	2 ani
Crearea unui sistem de motivare și recompensare a salariaților cu rezultate deosebite, care să crească performanța instituției prin modele de bună practică.	2 ani
Promovarea unei culturi a învățării și stimularea angajaților pentru a-și dezvolta competențele.	2 ani
Cursuri de formare și perfecționare adaptate nevoilor identificate.	2 ani
Întâlniri periodice cu personalul pentru discutarea și soluționarea eventualelor probleme apărute la nivelul de desfășurare a activității fiecăruia.	2 ani

Sub-criteriu 1.4 - Gestionare relațiilor eficiente cu autoritățile politice și cu alte părți interesate

Măsură	Termen
Realizarea unor parteneriate public-private, a unor proiecte în parteneriat cu ONG-uri sau alți reprezentanți ai societății civile.	2 ani
Menținerea relațiilor proactive și regulate cu autoritățile politice din domeniile executive și legislative corespunzătoare.	2 ani
Informări către ordonatorul principal de credite și autoritățile publice/politice.	2 ani
Crearea și creșterea gradului de conștientizare, reputație și recunoaștere a organizației și a serviciilor oferite.	2 ani
Contribuție activă la identificarea nevoilor și dezvoltarea resurselor.	2 ani
Campanii de promovare a activităților DGASPC în mass-media. Servicii de informare, conștientizare și sprijin social la nivelul comunității.	2 ani



JUDEȚUL PRAHOVA



Criteriul 2: Strategia și planificarea

Sub-criteriul 2.1 - Obținerea informațiilor cu privire la nevoile actuale și viitoare ale părților interesate, precum și la informațiile de gestionare relevante.

Măsură	Termen
Analiza sistematică a punctelor forte și a punctelor slabe interne precum și a riscurilor și oportunităților.	2 ani
Implementarea adecvată a managementului riscului și evaluarea corectă a riscurilor identificate.	2 ani
Implementarea unor programe moderne de colectare a informațiilor.	2 ani
Colectarea sistematică a informațiilor relevante pentru management, cum ar fi informații despre performanța organizației.	2 ani
Întâlniri periodice cu șefii de departamente pentru evaluarea și planificarea activităților.	2 ani

Sub-criteriul 2.2 - Dezvoltarea strategiei și planificarea, luând în considerare informațiile colectate

Măsură	Termen
Asigurarea resurselor pentru dezvoltarea și actualizarea strategiei.	2 ani
Implicarea părților interesate în elaborarea strategiei și planificării.	2 ani
Monitorizarea și implementarea strategiei.	2 ani
Implicarea tuturor angajaților care, prin participarea lor, pot contribui la soluționarea situațiilor de criză	2 ani



JUDEȚUL PRAHOVA



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

Sub-criteriul 2.3 - Comunicarea și punerea în aplicare a strategiei și planificarea în întreaga organizație și revizuirea acestora în mod regulat

Măsură	Termen
Stabilirea priorităților, stabilirea unor termene, procese, proiecte și structura organizatorică adecvate.	2 ani
Îmbunătățirea strategiilor și metodelor de planificare.	2 ani
Comunicarea eficientă pentru a disemina obiectivele, planurile și sarcinile în cadrul organizației.	2 ani
Stabilirea acțiunilor care conduc la implementarea strategiilor cu consultarea tuturor persoanelor implicate.	2 ani

Sub-criteriul 2.4 - Planificare, implementarea și revizuirea inovației și a schimbărilor

Măsură	Termen
Organizarea unor schimburi de experiență cu instituțiile similare din alte județe, pentru promovarea modelelor de bună practică.	2 ani
Asigurarea implementării unui sistem eficient de management al schimbării (de exemplu, management de proiect, benchmarking și bench-learning, proiecte pilot, monitorizare, raportare privind monitorizarea, implementarea PDCA etc.).	2 ani

Criteriul 3: Oamenii

Sub-criteriul 3.1 - Planificarea, gestionarea și îmbunătățirea resurselor umane în mod transparent având în vedere strategia și planificarea

Măsură	Termen
Participarea personalului la cursuri de formare și perfecționare continuă.	2 ani
Asigurarea capacității resurselor umane (recrutare, alocare, dezvoltare) pentru realizarea misiunii, precum și echilibrarea sarcinilor și responsabilităților.	2 ani



JUDEȚUL PRAHOVA



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

Sub-criteriul 3.2 - Identificarea, dezvoltarea și utilizarea competențelor persoanelor, aliniind obiectivele individuale și organizaționale

Măsură	Termen
Elaborarea unui plan de formare profesională anual.	2 ani
Alocarea resurselor financiare necesare formării și perfecționării profesionale.	2 ani

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

Măsură	Termen
Crearea de condiții decente la locul de muncă.	2 ani
Dotarea birourilor cu echipamente informatice performante.	2 ani
Implicarea angajaților și a reprezentanților acestora (de exemplu sindicatele) în elaborarea planurilor, strategiilor, obiectivelor, designului proceselor și identificării și implementării activităților de îmbunătățire.	2 ani
Promovarea unei culturi de comunicare și dialog deschis și încurajarea muncii în echipă.	2 ani
Întâlniri periodice cu salariații pentru identificarea strategiilor optime de realizare a obiectivelor.	2 ani

Criteriul 4: Parteneriate și resurse

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

Măsură	Termen
Identificarea de noi parteneri, ONG-uri, crearea unei baze de date cu partenerii relevanți, inclusiv societatea civilă la nivelul județului. Realizarea unor întâlniri regulate cu acești parteneri pentru a îmbunătăți viața comunității.	2 ani
Organizarea de schimburi de "bune practici" cu partenerii din domeniu.	2 ani



JUDEȚUL PRAHOVA



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

Monitorizarea și evaluarea periodică a implementării și a rezultatelor parteneriatelor.	2 ani
---	-------

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

Măsură	Termen
Transparența în luarea deciziilor care îi privesc pe beneficiari	2 ani
Sondaje de opinie, chestionare de feedback.	2 ani
Publicarea unor indicatori de calitate	2 ani
Organizarea periodică a "zilei porților deschise" în cadrul DGASPC	2 ani

Sub-criteriul 4.3 - Gestionarea finanțelor

Măsură	Termen
Identificarea de surse financiare extra bugetare.	2 ani
Atragerea de donații și sponsorizări.	2 ani
Analizarea riscurilor și a oportunităților în luarea deciziilor financiare.	2 ani
Evaluare corectă și la timp a investițiilor propuse în parametrii optimi.	2 ani

Sub-criteriul 4.4 - Gestionarea informațiilor și cunoștințelor

Măsură	Termen
Asigurarea unui transfer permanent de cunoștințe între personalul din organizație.	2 ani
Asigurarea aparatului necesare pentru a avea acces rapid la informații	2 ani
Participarea personalului la cursuri și programe de formare profesională	2 ani



JUDEȚUL PRAHOVA



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

Abonamente la publicații de specialitate.	2 ani
Dezvoltarea de canale interne pentru a disemina informații în cadrul organizației pentru a se asigura ca angajați au acces la informațiile și cunoștințele relevante pentru sarcinile și obiectivele lor.	2 ani
Modernizarea și dezvoltarea rețelei de internet și a logisticii necesare	2 ani

Sub-criteriul 4.5 - Gestionarea tehnologiei

Măsură	Termen
Atenția permanentă la inovațiile tehnologice. Actualizarea tehnologiei existente.	2 ani
Crearea unei baze de date comună pentru beneficiarii DGASPC Prahova.	2 ani
Utilizarea rețelei intranet pentru dezvoltarea și implementarea sistemului de management.	2 ani

Sub-criteriu 4.6 - Gestionarea facilităților

Măsură	Termen
Asigurarea accesibilității fizice adecvate a clădirilor, în conformitate cu nevoile și așteptările angajaților (de exemplu, accesul persoanelor cu handicap, parcare etc.).	2 ani
Asigurarea resurselor financiare necesare.	2 ani
Dezvoltarea unei politici integrate pentru gestionarea bunurilor fizice, inclusiv reciclarea.	2 ani

Criteriul 5: Procese

Sub-criteriul 5.1 - Identificarea, proiectarea, gestionarea și inovarea proceselor în mod continuu, implicând părțile interesate

Măsură	Termen
Revizuirea periodică a procedurilor operaționale.	2 ani



JUDEȚUL PRAHOVA



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

Identificarea proceselor/activităților care necesită a fi documentate și elaborarea procedurilor necesare	2 ani
Implementarea indicatorilor de performanță pentru a monitoriza eficacitatea proceselor.	2 ani

Sub-criteriul 5.2 - Dezvoltarea și furnizarea de servicii orientate către cetățeni

Măsură	Termen
Dezvoltarea sistemelor și procedurilor de comunicare cu cetățeanul, de gestionare a petițiilor și reclamațiilor.	2 ani
Elaborarea de chestionare și organizarea de întâlniri pentru măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor.	2 ani
Implicarea beneficiarilor și aparținătorilor în conceperea și dezvoltarea de noi tipuri de servicii interactive și furnizarea de informații pe canale eficiente de comunicare.	2 ani

Sub-criteriul 5.3 - Coordonarea proceselor din cadrul organizației și cu alte organizații relevante

Măsură	Termen
Crearea unor grupuri de lucru între organizații / furnizori de servicii pentru rezolvarea problemelor	2 ani
Încheierea de parteneriate cu unități similare din alte județe, pentru organizarea schimburilor de experiență	2 ani

Capitolul II. Criteriile Rezultate

Criteriul 6: Rezultate orientate către cetățeni/clienti

Sub-criteriul 6.1 - Masurători ale percepției

Măsură	Termen
Prezentarea organizației prin explicarea serviciilor pe care institutia le oferă.	2 ani



JUDEȚUL PRAHOVA



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

Asigurarea transparenței în luarea deciziilor care îi privesc pe cetățeni.	2 ani
Prezentarea periodică a Rapoartelor de activitate.	
Participarea la seminarii, colocvii.	2 ani
Efectuarea unor sondaje de opinie, înființarea unor focus grupuri, realizarea unei platforme de media socială.	2 ani
Elaborarea de chestionare pentru măsurarea gradului de satisfacție al beneficiarului	2 ani
Analiza acestor chestionare și prezentarea rezultatelor	2 ani
Actualizarea la zi a site-ului DGASPC.	2 ani
Realizarea de acțiuni de prezentare a activității desfășurate și de colectare a feedback-ului din partea clienților, ex. Ziua Porților Deschise, prezentări în media.	2 ani

Sub-criteriu 6.2 - Masuratori ale performanței

Timpii de soluționare a petițiilor și reclamațiilor/reducerea timpului de procesare a acestora.	2 ani
Simplificarea modalităților de comunicare.	2 ani

Criteriul 7: Rezultate privind angajații instituției

Sub-criteriul 7.1- Masuratori ale percepției

Participarea personalului la cursuri de formare și perfecționare continua	2 ani
Prevederea în buget a sumelor necesare realizării programului de perfecționare profesională	2 ani
Intalniri periodice cu reprezentantii serviciilor care să vizeze îmbunătățirea serviciilor acordate clienților dezvoltarea culturii organizaționale.	2 ani
Conștientizarea personalului cu privire la posibilele conflicte de interese și importanța comportamentului etic.	2 ani



JUDEȚUL PRAHOVA



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

Întâlniri periodice cu reprezentanți ai serviciilor în vederea stabilirii implicării angajaților în organizație, procesul de luare a deciziilor și conștientizarea lor cu privire la misiunea, viziunea și valorile sale.	2 ani
---	-------

Sub-criteriu 7.2 - Masuratori ale performanței

Recunoașterea meritelor persoanelor /echipelor (sistem de recompensare, întâlniri în cadrul cărora sunt recunoscute eforturile individuale și de echipă)	2 ani
Prezentarea rezultatelor performante la nivel individual sau de echipă.	2 ani

Criteriul 8: Rezultate cu privire la responsabilitatea socială

Sub-criteriul 8.1 - Masuratori ale percepției

Măsură	Termen
Organizare de campanii de informare, contracte de parteneriat, parteneriat public – privat în realizarea de proiecte de responsabilizare socială.	2 ani
Atragerea de parteneri din comunitatea în care își desfășoară activitatea serviciile din subordinea DGASPC.	2 ani
Organizarea de conferințe deschise, consultarea cetățenilor, respectarea strictă a principiilor serviciilor publice.	2 ani
Intocmirea de rapoarte, întâlniri de presă publice, feedback direct din partea părților interesate.	2 ani

Sub-criteriu 8.2 - Masuratori ale performanței

Participarea la programe de prevenire, asistența în lupta împotriva fumatului, educația alimentară sănătoasă, comunicări/ mass media/ dialog social.	2 ani
Coordonare metodologică/ oferirea de servicii comunităților locale.	2 ani
Sustenabilitate parteneriatelor.	2 ani
Creșterea implicării comunităților (cetățeni și autorități) din care provin beneficiarii direcți/ indirecti.	2 ani



JUDEȚUL PRAHOVA





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

Programe de prevenire a instituționalizării cetățenilor.	2 ani
--	-------

Criteriul 9: Rezultatele cheie referitoare la performanță

Sub-criteriul 9.1 - Masurători ale percepției

Misiuni de audit intern desfășurate în toate compartimentele organizației.	2 ani
Rapoarte de audit conforme.	2 ani
Rapoarte inspecției favorabile.	2 ani
Cresterea gradului de calificare a personalului.	2 ani

Sub-criteriu 9.2 - Masurători ale performanței

Realizarea inspecțiilor și auditurilor privind gestiunea financiară și comunicarea rezultatelor către angajați.	2 ani
Creșterea tehnologizării informației și comunicațiilor în procesul de activitate.	2 ani
Utilizarea eficientă a resurselor.	2 ani
Indeplinirea obiectivelor financiare	2 ani

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