



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

## Raport autoevaluare CAF 2013 În cadrul D.G.A.S.P.C Prahova

În cadrul proiectului de implementare a instrumentului de auto-evaluare CAF, a fost elaborat un chestionar, care a fost completat individual de fiecare dintre membrii grupului de autoevaluare CAF, format din 10 persoane, din cadrul D.G.A.S.P.C Prahova, în perioada 03-07.06 2019, după ce au fost instruiți în acest sens. În urma autoevaluării, raportată la Criteriile și subcriteriile CAF au rezultat următoarele:

### Capitolul I. Criteriile Factori

- Criteriile 1-5 se referă la practicile manageriale ale unei organizații, așa-numitele "Factori". Acestea determină ceea ce face organizația și modul în care își abordează sarcinile pentru a obține rezultatele dorite.

#### Criteriul 1 - Conducerea

Conform tabelului de notare, alcătuit după ciclul PDCA (PLAN, DO, CHECK, ACT), la acest criteriu media notelor este **73**, aparține intervalului 71-90, respectiv instituția se află în faza de în care, pe baza unor analize a acțiunilor implementate face modificările necesare.

**Sub-criteriu 1.1 - Analizați ce face conducerea pentru a furniza direcție organizației, dezvoltând misiunea, viziunea și valorile sale. Nota obținută este 77.**

La acest subcriteriu au fost identificate următoarele puncte tari:

- DGASPC Prahova are misiune clară, viziune și valori fundamentale care sunt comunicate și cunoscute de salariați. A fost elaborată 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-ul 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 operaționale 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.

La acest subcriteriu au fost propuse următoarele zone de îmbunătățit:

- Consolidarea încrederii reciproce, loialității și respectului între manageri / angajați.
- Îmbunătățirea comunicării cu părțile interesate.



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

La acest subcriteriu au fost propuse următoarele acțiuni de îmbunătățire:

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

### Sub-criteriul 1.2 - A gestiona organizația, performanța și îmbunătățirea continuă a acesteia. Nota 72

La acest subcriteriu au fost identificate următoarele puncte tari :

- Conducerea DGASPC Prahova dezvoltă, 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 concordanță 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.

La acest subcriteriu au fost propuse următoarele 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.

La acest subcriteriu au fost propuse următoarele acțiuni de îmbunătățire:

- Implementarea sistemelor de management al calității.
- Implementarea strategiei, promovarea performanțelor individuale și de grup.
- Dezvoltarea unui sistem informatic integrat de management.
- Definirea procedurilor și implementarea acestora.



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

- Completarea fișelor de post cu activitățile necesare realizării, monitorizării și verificării proceselor și procedurilor și actualizarea permanentă a acestora.

#### Sub-criteriu 1.3 - A motiva și sprijini oamenii în organizație și pentru a acționa prin exemplu personal. Nota 70

La acest subcriteriu au fost identificate următoarele 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.

La acest subcriteriu au fost propuse următoarele 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.
- 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.

La acest subcriteriu au fost propuse următoarele acțiuni de îmbunătățire:

- 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
- Crearea unui sistem de motivare și recompensare a salariaților cu rezultate deosebite, care să crească performanța instituției prin modele de bună practică.
- Promovarea unei culturi a învățării și stimularea angajaților pentru a-și dezvolta competențele
- Cursuri de formare și perfecționare adaptate nevoilor identificate.
- Întâlniri periodice cu personalul pentru discutarea și soluționarea eventualelor probleme apărute la nivelul de desfășurare a activității fiecăruia.

#### Sub-criteriu 1.4 - A gestiona relații eficiente cu autoritățile politice și cu alte părți interesate. Nota 71

La acest subcriteriu au fost identificate următoarele 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.



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

- 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 interes.
- 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 institutii ineresate conexe domeniului nostru de activitate

La acest subcriteriu au fost propuse urmatoarele zone de îmbunătățit:

- Asistarea autorităților politice în definirea politicilor publice legate de organizație.
- 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 interes și asociații profesionale, industrie, alte autorități publice etc.).
- Participarea la acțiunile desfășurate de partenerii din comunitate.

La acest subcriteriu au fost propuse urmatoarele acțiuni de îmbunătățire:

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

### **Criteriul 2: STRATEGIE SI PLANIFICARE. Nota 71**

**Sub-criteriul 2.1 - Aduna informații referitoare la nevoile prezente și de perspectivă ale părților interesate, precum și informații relevante cu privire la management. Nota 72**

La acest subcriteriu au fost identificate următoarele puncte tari:

- Identifică părțile interesate relevante și comunică rezultatele către întreaga organizație.
- Colectează sistematic, analizează și revizuieste informațiile despre părțile interesate, nevoile, așteptările și satisfacția acestora.
- Colectează informațiile relevante despre performanța organizației.



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

- 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.

La acest subcriteriu au fost propuse următoarele zone de îmbunătățit:

- Monitorizarea nevoilor în continuă 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.

La acest subcriteriu au fost propuse următoarele acțiuni de îmbunătățire:

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

### Sub-criteriul 2.2 - Desfășoarea strategii și planificări luând în considerare informațiile colectate Nota 71

La acest subcriteriu au fost identificate următoarele 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.

La acest subcriteriu au fost propuse următoarele 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.

La acest subcriteriu au fost propuse următoarele acțiuni de îmbunătățire:

- Asigurarea resurselor pentru dezvoltarea și actualizarea strategiei.
- Implicarea părților interesate în elaborarea strategiei și planificării, echilibrarea și prioritizarea așteptărilor și nevoilor acestora.
- Monitorizarea și implementarea strategiei



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

- Implicarea tuturor angajaților care, prin participarea lor, pot contribui la soluționarea situațiilor de criză

#### **Sub-criteriul 2.3 - Comunică și pune în aplicare strategia și planificarea în întreaga organizație și le revizuieste în mod regulat. Nota 72**

La acest subcriteriu au fost identificate următoarele 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

La acest subcriteriu au fost propuse următoarele 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.

La acest subcriteriu au fost propuse următoarele acțiuni de îmbunătățire:

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

#### **Sub-criteriul 2.4 - Planifică, implementează și revizuieste inovația și schimbările. Nota 68**

La acest subcriteriu au fost identificate următoarele 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 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.

La acest subcriteriu au fost propuse următoarele zone de îmbunătățit:

- Asigurarea implementării unui sistem eficient de management al schimbării
- Asigurarea disponibilității resurselor necesare pentru implementarea modificărilor planificate.



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

- 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.

La acest subcriteriu au fost propuse următoarele acțiuni de îmbunătățire:

- Organizarea unor schimburi de experiență cu instituțiile similare din alte județe, pentru promovarea modelelor de bună practică.
- 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.).

### **Criteriu 3: ANGAJAȚII INSTITUȚIEI. Nota 71**

**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. Nota 71**

La acest subcriteriu au fost identificate următoarele puncte tari:

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

La acest subcriteriu au fost propuse următoarele 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



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 diferență!



Instrumente Structurale  
2014-2020

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

considerente sociale (de exemplu, timp de lucru flexibil, concediu de paternitate și maternitate, oportunități egale, genuri și diversitate

La acest subcriteriu au fost propuse următoarele acțiuni de îmbunătățire:

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

### **Sub-criteriul 3.2 Identificarea, dezvoltarea și folosirea acelor competențe ale personalului, ce se aliază Țelurilor individuale și organizaționale. Nota 72**

La acest subcriteriu au fost identificate următoarele 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.

La acest subcriteriu au fost propuse următoarele 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

La acest subcriteriu au fost propuse următoarele acțiuni de îmbunătățire:

- Elaborarea unui plan de formare profesională anual;
- Alocarea resurselor financiare necesare formării și perfecționării profesionale.

### **Sub-criteriul 3.3 - Implicarea angajaților prin dezvoltarea dialogului deschis și a abilității, susținând bunăstarea lor. Nota 70**

La acest subcriteriu au fost identificate următoarele puncte tari:

- Promovarea unei culturi de comunicare și dialog deschis și încurajarea muncii în echipă.



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 diferență!



Instrumente Structurale  
2014-2020

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

- 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.

La acest subcriteriu au fost propuse următoarele 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

La acest subcriteriu au fost propuse următoarele acțiuni de îmbunătățire:

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

### **Criteriul 4: Parteneriate și resurse. Nota 70**

**Ce face organizația ca să...**

#### **Sub-criteriul 4.1 - Dezvoltarea și gestionarea parteneriatelor cu organizațiile relevante Nota 74**

La acest subcriteriu au fost identificate următoarele 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.

La acest subcriteriu au fost propuse următoarele zone de îmbunătățit:

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



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 diferență!



Instrumente Structurale  
2014-2020

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

- Dezvoltarea și gestionarea parteneriatelor cu organizațiile relevante
- Definirea responsabilităților fiecărui partener în gestionarea parteneriatelor, inclusiv a controalelor, precum și a evaluării și revizuirii.
- 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

La acest subcriteriu au fost propuse următoarele acțiuni de îmbunătățire:

- 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.
- Organizarea de schimburi de "bune practici" cu partenerii din domeniu.
- Monitorizarea și evaluarea periodică a implementării și a rezultatelor parteneriatelor.

### Sub-criteriul 4.2 - Dezvoltarea și punerea în aplicare a parteneriatelor cu cetățenii / clienții. Nota 72

La acest subcriteriu au fost identificate următoarele 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)

La acest subcriteriu au fost propuse următoarele 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

La acest subcriteriu au fost propuse următoarele acțiuni de îmbunătățire:

- Transparența în luarea deciziilor care îi privesc pe beneficiari
- Efectuarea de sondaje de opinie, Chestionare de feedback.
- Publicarea unor indicatori de calitate
- Orgaizarea periodică a "Zilei porților deschise" în cadrul DGASPC.

### Sub-criteriul 4.3 - Gestionarea finanțelor .Nota 74

La acest subcriteriu au fost identificate următoarele 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)



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 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.

La acest subcriteriu au fost propuse următoarele 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.

La acest subcriteriu au fost propuse următoarele acțiuni de îmbunătățire:

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

#### Sub-criteriul 4.4 - Gestionarea informațiilor și cunoștințelor. Nota 68

La acest subcriteriu au fost identificate următoarele puncte tari:

- Informațiile relevante disponibile din exterior sunt furnizate, prelucrate, utilizate în mod eficient și stocate.
- Monitorizează permanent informațiile și cunoștințele 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.

La acest subcriteriu au fost propuse următoarele 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.

La acest subcriteriu au fost propuse următoarele acțiuni de îmbunătățire:

- Asigurarea unui transfer permanent de cunoștințe între personalul din organizație
- Asigurarea aparatului necesare pentru a avea acces rapid la informații
- Participarea personalului la cursuri și programe de formare profesională
- Abonamente la publicații de specialitate



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

- 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.
- Modernizarea și dezvoltarea rețelei de internet și a logisticii necesare

#### Sub-criteriul 4.5 - Gestionarea tehnologiei. Nota 66

La acest subcriteriu au fost identificate următoarele 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

La acest subcriteriu au fost propuse următoarele 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.

La acest subcriteriu au fost propuse următoarele acțiuni de îmbunătățire:

- Crearea unei baze de date comună pentru beneficiarii DGASPC Prahova.
- Utilizarea rețelei intranet pentru dezvoltarea și implementarea sistemului de management.
- Actualizarea tehnologiei existente.

#### Sub-criteriu 4.6 - Gestionarea facilităților. Nota 70

La acest subcriteriu au fost identificate următoarele puncte tari:

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

La acest subcriteriu au fost propuse următoarele 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.



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 diferență!



Instrumente Structurale  
2014-2020

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

- Intretinerea eficientă a infrastructurii organizației.

La acest subcriteriu au fost propuse următoarele acțiuni de îmbunătățire:

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

### **Criteriul 5: Procese. Nota 68**

Conform tabelului de notare, alcătuit după ciclul PDCA (PLAN, DO, CHECK, ACT), la acest criteriu media notelor este **68**, aparține intervalului 51-70, respectiv instituția se afla în faza de verificare a acțiunilor implementate.

**Ce face organizația ca să....**

**Sub-criteriul 5.1 - Identifice, schițeze, administreze și să înnoiască procesele în mod permanent, implicând părțile interesate. Nota 67**

La acest subcriteriu au fost identificate următoarele 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 și sunt identificate competențele persoanelor implicate în proces.

La acest subcriteriu au fost propuse următoarele 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).

La acest subcriteriu au fost propuse următoarele acțiuni de îmbunătățire:

- Revizuirea periodică a procedurilor operaționale.
- Identificarea proceselor/activităților care necesită a fi documentate și elaborarea procedurilor necesare
- Implementarea indicatorilor de performanță pentru a monitoriza eficacitatea proceselor



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

**Nota 69**

La acest subcriteriu au fost identificate următoarele 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.
- 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 comunității.

La acest subcriteriu au fost propuse următoarele 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)

La acest subcriteriu au fost propuse următoarele acțiuni de îmbunătățire:

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

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

**Nota 68**

La acest subcriteriu au fost identificate următoarele 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

La acest subcriteriu au fost propuse următoarele zone de îmbunătățit:



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

- Parcurgerea pașilor de urmat de către clienți 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.

La acest subcriteriu au fost propuse următoarele acțiuni de îmbunătățire:

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

## Capitolul II. Criteriile Rezultate

- Începând cu Criteriul 6, concentrarea evaluării se schimbă de la Factori la Rezultate. În aceste criterii se măsoară percepțiile: ceea ce cred angajații, cetățenii și societatea. Avem, de asemenea, indicatori de performanță internă care arată cât de bine facem ținând cont de obiectivele pe care le-am stabilit pentru noi - rezultatele.

### Criteriul 6 - REZULTATE ORIENTATE CĂTRE CETĂȚENI. Nota 59

#### Sub-criteriu 6.1 - Măsurători ale percepției. Nota 59

La acest subcriteriu au fost identificate următoarele 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 nedeplasabili, accesibilizarea site-ului instituției etc).
- Diferențierea serviciilor oferite.
- 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).

La acest subcriteriu au fost propuse următoarele 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.



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

- Dezvoltarea dar și crearea serviciilor sociale de zi /de prevenție 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.

La acest subcriteriu au fost propuse urmatoarele acțiuni de îmbunătățire:

- Îmbunătățirea imaginii organizației prin prezentarea acesteia, prin explicarea serviciilor pe care le oferă.
- Asigurarea transparenței în luarea deciziilor care îi privesc pe cetățeni.
- Prezentarea periodica a Rapoartelor de activitate
- Participarea la seminarii, colocvii.
- Efectuarea unor sondaje de opinie, înființarea unor focus grupuri, realizarea unei platforme de media socială.
- Elaborarea de chestionare pentru măsurarea gradului de satisfacție al beneficiarului
- Analiza acestor chestionare și prezentarea rezultatelor
- Actualizarea la zi a site-ului DGASPC.
- Realizarea de acțiuni de prezentare a activității desfășurate și de colectare a feed-back-ului din partea clienților- Ex. Ziua Porților Deschise, prezentări în media.

### Sub-criteriu 6.2 - Măsurători ale performanței. Nota 59

La acest subcriteriu au fost identificate următoarele 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).
- Exista indicatori interni care masoara 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

La acest subcriteriu au fost propuse urmatoarele zone de îmbunătățit:

- Extinderea eforturilor de îmbunătățire a disponibilității, acurateței și transparenței informațiilor.



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

- Reducerea numărului și timpului de procesare a reclamațiilor.
- Numărul de dosare returnate cu erori și / sau cazuri care necesită prelucrare / compensare repetate.
- 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.

La acest subcriteriu au fost propuse următoarele acțiuni de îmbunătățire:

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

## Criteriul 7 - REZULTATE PRIVIND ANGAJAȚII INSTITUȚIEI. Nota 57

### Sub-criteriu 7.1 - Măsurători ale percepției. Nota 56

La acest subcriteriu au fost identificate următoarele 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. Proiectarea și gestionarea diferitelor procese ale organizației
- 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

La acest subcriteriu au fost propuse următoarele 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

La acest subcriteriu au fost propuse următoarele acțiuni de îmbunătățire:

- Participarea personalului la cursuri de formare și perfecționare continuă
- Prevederea în buget a sumelor necesare realizării programului de perfecționare profesională



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**

- Intalniri periodice cu reprezentantii serviciilor care sa vizeze imbunatatirea serviciilor acordate clientilor dezvoltarea culturii organizationale
- Conștientizarea personalului cu privire la posibilele conflicte de interese și importanța comportamentului etc.
- Intâlniri 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.

**Sub-criteriu 7.2 - Măsurători ale performanței. Nota 58**

La acest subcriteriu au fost identificate următoarele 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..
- 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.).

La acest subcriteriu au fost propuse următoarele 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.

La acest subcriteriu au fost propuse următoarele acțiuni de îmbunătățire:

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

**Criteriul 8: REZULTATE CU PRIVIRE LA RESPONSABILITATEA SOCIALĂ. Nota 58**

**Sub-criteriu 8.1 - Măsurători ale percepției. Nota 57**

La acest subcriteriu au fost identificate următoarele puncte tari:

- Sensibilizarea publicului asupra impactului performanței organizației asupra calității vieții cetățenilor.



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**

- 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

La acest subcriteriu au fost propuse următoarele 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.

La acest subcriteriu au fost propuse următoarele acțiuni de îmbunătățire:

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

**Sub-criteriu 8.2 - Măsurători ale performanței. Nota 59**

La acest subcriteriu au fost identificate următoarele 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



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

- Schimbul productiv de cunoștințe și informații cu alții (numărul de conferințe organizate, numărul de intervenții în colocvii naționale și internaționale).

La acest subcriteriu au fost propuse următoarele 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.

La acest subcriteriu au fost propuse următoarele acțiuni de îmbunătățire:

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

## **Criteriul 9 : REZULTATE-CHEIE REFERITOARE LA PERFORMANȚĂ. Nota 58**

### **Sub-criteriu 9.1 - Măsurători ale percepției. Nota 57**

La acest subcriteriu au fost identificate următoarele 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

La acest subcriteriu au fost propuse următoarele zone de îmbunătățit:

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

La acest subcriteriu au fost propuse următoarele acțiuni de îmbunătățire:



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**

- Misiuni de audit intern desfășurate în toate compartimentele organizației.
- Rapoarte de audit conforme
- Rapoarte inspecției favorabile
- Creșterea gradului de calificare a personalului.

**Sub-criteriu 9.2 - Măsurători ale performanței. Nota 59**

La acest subcriteriu au fost identificate următoarele puncte tari:

- Răspunsul liderilor la rezultatele și constatările măsurătorilor, 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 măsurătorilor prin inspecții și audituri privind funcționarea instituției.
- Se realizează registrul riscurilor, se urmărește diminuarea riscurilor identificate.

La acest subcriteriu au fost propuse următoarele 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.

La acest subcriteriu au fost propuse următoarele acțiuni de îmbunătățire:

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

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)