

PREVENIREA CORUPȚIEI

prin INOVAȚIE ȘI CALITATE

În SECTORUL PUBLIC

**managementul
calității**

dialog social

integritate

București, 2010



PREVENIREA CORUPȚIEI
PRIN
INOVAȚIE ȘI CALITATE ÎN SECTORUL PUBLIC

Ghid de bune practici

București
Octombrie 2010

CUPRINS

1. Introducere	3
2. Metodologia competiție	5
Obiectivele competiției	5
Tematicile propuse și justificarea alegerii acestora	5
Descrierea metodologiei	9
3. Comitetul de evaluare	12
4. Procedura de evaluare	16
5. Prezentarea cazurilor de bună practică	19
Pilonul 1	19
Pilonul 2	118
Pilonul 3	165
6. Lista bunelor practici înscrise în competiție	191

Introducere

Agencia Națională a Funcționarilor Publici a inițiat în anul 2008 prima **conferința internațională „Inovație și calitate în sectorul public”**, care a urmărit promovarea inovației în diferitele arii de intervenție ale administrației publice românești, evenimentul fiind structurat în două componente: **sesiunile plenare**- pentru a facilita schimbul de idei între experți și practicieni autohtoni și personalități internaționale cu o vastă experiență în aceste domenii, respectiv **premierea bunelor practici**- evaluate anterior de către un comitet de experți independenți.

În scopul de a continua promovarea rezultatelor deosebite obținute în administrația publică românească, Agenția Națională a Funcționarilor Publici (ANFP) a organizat în 2009 cea de-a II-a ediție a **competiției celor mai bune practici în administrația publică din România**, identificând cele mai eficiente și inovative practici administrative, care au fost **premiat** în cadrul Conferinței „*Inovație și calitate în sectorul public*” - **ediția a II-a**, desfășurată la București, în luna **octombrie 2009**.

În 2010 ANFP a lansat cea de-a III-a ediție a **competiției celor mai bune practici în administrația publică din România** pentru a identifica, evidenția și disemina experiența și rezultatele remarcabile ale administrației publice din România, care există chiar și în situații de criză financiară.

Perioada de înscriere în competiție a fost **20 iunie – 10 septembrie 2010**, pe portalul www.anfp.gov.ro, fiind invitate să participe toate nivelele administrației publice românești.

Ghidul practic cu informațiile necesare pentru depunerea lucrărilor și **formatul standard al aplicație**, au putut fi accesate pe portalul ANFP.

Proiectele/ cazurile de bună practică care au mai fost premiate la edițiile anterioare ale conferinței sau ideile de proiecte care nu au fost încă implementate nu au putut participa în competiția națională.

Prezentul **Ghid de bune practici** reprezintă una dintre componentele proiectului „**Corupția ne privește pe toți!**”, proiect care se derulează în cadrul programului de finanțare: „Facilitatea de Tranziție 2007/19343.01.11 - Consolidarea sprijinului societății civile în lupta împotriva corupției”, finanțat de Uniunea Europeană și coordonat de asociația Asistență și Programe pentru

Dezvoltare Durabilă - Agenda 21 (APDD - Agenda 21), în parteneriat cu Agenția Națională a Funcționarilor Publici (ANFP).

APDD - Agenda 21 și ANFP și-au propus prin proiectul „Corupția ne privește pe toți” să creeze un model de parteneriat public - privat între instituții / autorități publice locale și societatea civilă, în scopul prevenirii și combaterii corupției, prin instituirea unor mecanisme de monitorizare a modului în care se aplică în practică legislația și Strategia națională privind prevenirea și combaterea corupției în sectoarele vulnerabile și administrația publică locală 2008-2010.

Exemplele de bună practică în ceea ce privește calitatea serviciilor publice oferite, creșterea încrederii în administrația publică prin consultarea cetățenilor în procesul decizional, precum și etica, integritatea și profesionalismul funcționarilor publici, dovedesc implicarea instituțiilor și autorităților publice din administrația centrală și locală în prevenirea corupției, în elaborarea și implementarea unor politici publice și strategii *eficiente* de combatere a acestui fenomen social.

Cele mai bune exemple de bună practică incluse în acest ghid vor fi premiate în cadrul Conferinței **„Inovație și calitate în sectorul public”** - ediția a III-a, care va avea loc în data de **16 noiembrie 2010**.

Obiectivele competiției

Obiectivele urmărite prin realizarea acestei competiții au fost:

- Creșterea standardelor la nivelul administrației centrale și locale, prin identificarea și recunoașterea practicilor de succes și inovatoare în livrarea serviciilor publice și a rezultatelor acestora
- Dezvoltarea unor servicii publice mai bune, a unor standarde ridicate de livrare a serviciilor și a unui management îmbunătățit
- Împărtășirea ideilor la nivelul instituțiilor administrației publice cu privire la modul în care acestea ar putea încuraja bunele practici de management
- Promovarea inovației la nivelul unor domenii de responsabilitate diferite.

Tematicile propuse și justificarea alegerii acestora

S-au propus trei tematici de concurs (piloni):

Pilonul 1: Îmbunătățirea serviciilor publice printr-un management organizațional și al calității performant

Pilonul 2: Consolidarea administrației publice prin promovarea dialogului social, dar și prin atragerea la actul de decizie a cetățenilor

Pilonul 3: Sporirea gradului de integritate, transparență și răspundere în cadrul funcției publice

Pilonul 1: Îmbunătățirea serviciilor publice printr-un management organizațional și al calității performant

Justificarea stabilirii acestei tematici pentru cazurile de bună practică

Modernizarea sectorului public și îmbunătățirea calității serviciilor publice reprezintă un element esențial pentru programul reformei sectorului public. Indiferent de modelul de management ales, calitatea serviciului public rămâne o problemă cheie pentru programul de modernizare și reformare a administrației publice. **Managementul calității oferă soluții pentru problemele de ineficiență și calitate scăzută a serviciilor livrate, dar și pentru reducerea costurilor în situații de criză financiară.** Promovarea cazurilor de bună practică pe această tematică reprezintă unul dintre instrumentele de încurajare a administrației publice din România pentru implementarea managementului calității.

Orice autoritate/instituție publică se poate înscrie în competiție cu unul sau mai multe cazuri de bună practică pe această tematică, dacă a demarat acțiuni care au avut ca rezultat obținerea **modernizării managementului organizațional și calității în livrarea serviciilor publice ori în activitățile instituției, eficientizarea serviciilor publice prin implementarea unor instrumente novatoare, care să conducă de la o administrație publică orientată spre procese, la un serviciu public orientat spre rezultate**, cum ar fi de exemplu:

- Îmbunătățirea modului de utilizare a serviciilor (echipamente, materiale, personal, finanțe)
- Utilizarea instrumentelor de management al calității în livrarea de servicii publice
- Îmbunătățirea cooperării între instituții și inițiativele de creare a rețelelor de colaborare
- Fundamentarea alegerilor / deciziilor pe bază de dovezi/probe
- Promovarea modernizării managementului organizațional în administrație prin măsuri novatoare, prin specializarea funcționarilor publici, motivarea și mobilizarea acestora în direcția inovației etc.
- Introducerea și monitorizarea aplicării și respectării procedurilor interne care să reglementeze activitatea curentă a instituției
- Valorificarea rezultatelor deosebite privind managementul calității în ceea ce privește cultura organizațională
- Reducerea costurilor financiare ale administrației publice
- Promovarea soluțiilor electronice etc.
- Creșterea nivelului de securitate a documentelor publice
- Simplificarea procedurilor administrative și măsuri de reducere a birocrăției
- Reducerea întârzierilor în obținerea livrabilelor și a termenului de răspuns către beneficiarii serviciilor publice.
- Minimizarea pierderilor și maximizarea valorii (de exemplu, utilizarea mai eficientă a timpului personalului)
- Concentrarea pe rezultatele livrării de servicii

Pilonul 2: Consolidarea administrației publice prin promovarea dialogului social, dar și prin atragerea la actul de decizie a cetățenilor

Justificarea stabilirii acestei tematici pentru cazurile de bună practică

Consultarea și atragerea cetățenilor în procesul decizional la nivel local (în special) reprezintă fundamentul pentru creșterea încrederii în administrația publică, pentru consolidarea atribuțiilor acesteia și pentru îmbunătățirea serviciilor publice livrate. Cetățenii își doresc să fie implicați în procesul de decizie la nivel local pentru a se identifica cu acea comunitate căreia îi aparțin, dezvoltându-și astfel sentimentul de apartenență, dar și simțul civic.

Pentru realizarea modificărilor la nivelul instituțiilor și al culturilor organizaționale ale acestora, pentru schimbarea de mentalitate și atitudine a funcționarilor publici, nu sunt suficiente prevederile legale. Acestea trebuie coroborate cu promovarea principiilor bunei guvernări și ale consultării și implicării active a cetățenilor la procesul de luare a deciziilor la nivelul unității administrativ teritoriale și al comunității, și nu numai, dar și prin implicarea sindicatelor din domeniul administrației publice și a structurilor asociative în care sunt organizați reprezentanții instituțiilor și autorităților publice din administrația publică.

Promovarea și încurajarea bunelor practici pe această tematică nu face decât să răspundă acestei provocări și să întărească capacitatea de cooperare dintre toate părțile implicate în procesul de luare a deciziilor.

Orice autoritate/instituție publică se poate înscrie în competiție cu unul sau mai multe cazuri de bună practică pe această tematică, dacă a demarat acțiuni care au condus la aplicarea corespunzătoare a **principiilor bunei guvernări și ale consultării și implicării cetățenilor în procesul de luare a deciziilor**, cum ar fi de exemplu:

- Măsuri care să conducă la asumarea răspunderii de către funcționarii publici
- Îmbunătățirea satisfacției beneficiarilor serviciilor publice
- Creșterea nivelului de cooperare instituțională și promovarea parteneriatelor public-privat
- Măsuri pentru inițierea și asigurarea participării și consultării cetățenilor
- Măsuri novatoare de implicare a cetățenilor în procesul decizional administrativ
- Participarea sporită a cetățenilor la procesul de luare a deciziilor
- Măsuri care să permită cetățenilor să beneficieze de acces liber la informații, obținute la momentul potrivit, cu privire la deciziile și prestațiile serviciului public
- Modalități de implicare a sindicatelor reprezentative, dar și a structurilor asociative, care să asigure procesul de transparență decizională a actului administrativ.

Pilonul 3. Sporirea gradului de integritate, transparență și răspundere în cadrul funcției publice

Justificarea stabilirii acestei tematici pentru cazurile de bună practică

O administrație publică eficientă implică încredere publică. Cetățenii se așteaptă ca funcționarii publici să servească interesul public în mod **just și să administreze cu decență resursele publice** în fiecare zi.

România, ca și toate celelalte țări europene, se află în etapa de implementare și consolidare a standardelor etice și a altor instrumente legale și administrative pentru a asigura integritatea administrației publice. Implementarea cu succes necesită **introducerea de noi și majore modificări la nivelul instituțiilor și al culturilor organizaționale ale acestora**. Toate părțile implicate- guvern, sector privat și societate civilă- se confruntă cu această provocare la toate nivelurile. În acest context, promovarea și încurajarea bunelor practici pe această tematică nu face decât să răspundă acestei provocări și să întărească capacitatea de cooperare dintre toate părțile implicate.

Orice autoritate/instituție publică se poate înscrie în competiție cu unul sau mai multe cazuri de bună practică pe această tematică, în cazul în care a demarat acțiuni care au condus la aplicarea corespunzătoare a **conceptelor de integritate, etică, transparență și răspundere**, cum ar fi de exemplu:

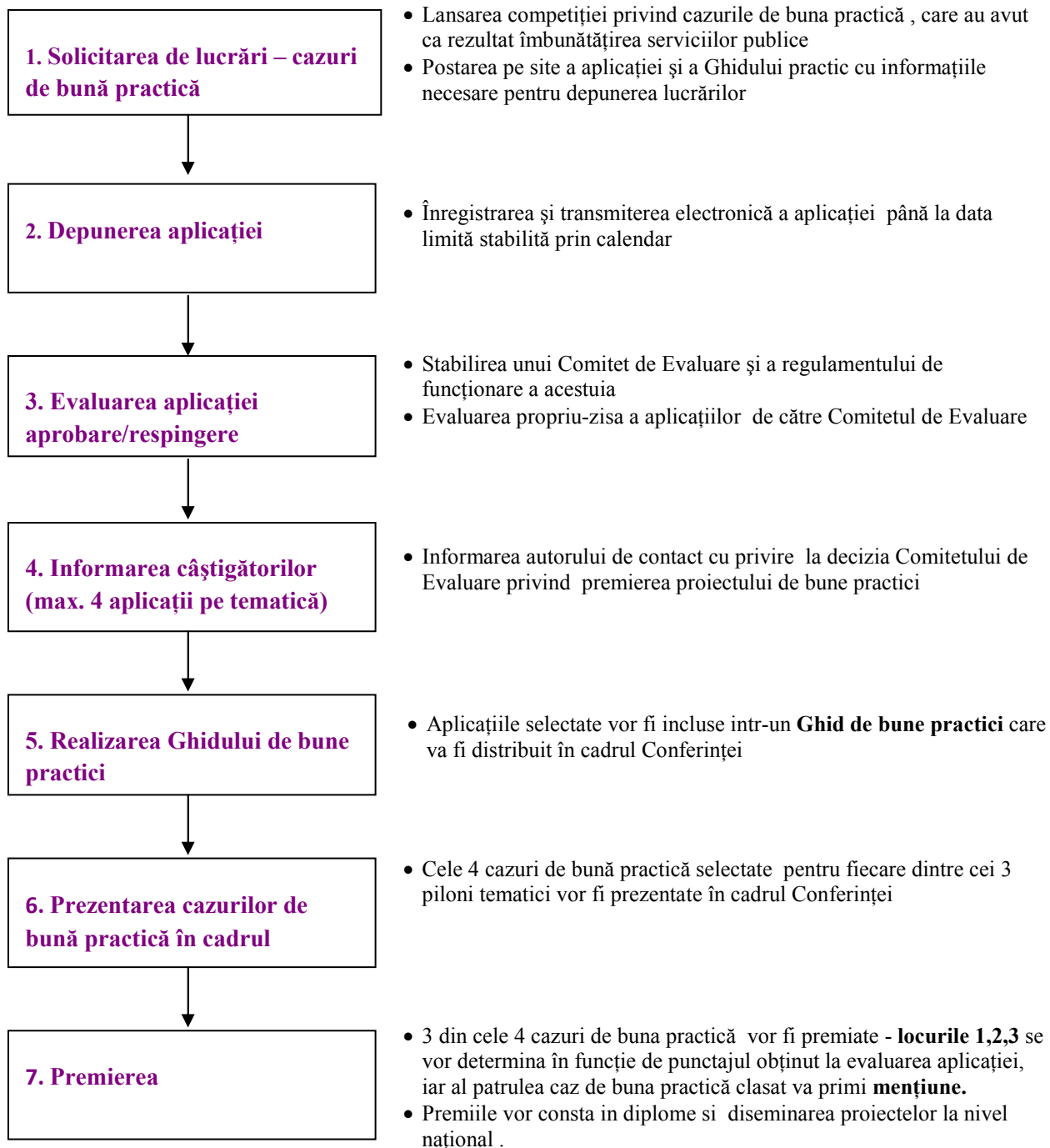
- Practici și măsuri de promovare a conduitei etice în funcția publică
- Modalități de valorificare a consilierilor de etică și a activității acestora
- Măsuri pentru prevenirea și combaterea fenomenului corupției
- Soluții pozitive și novatoare identificate și instrumentate pentru prevenirea și combaterea fenomenului corupției
- Analize și evaluări ale situațiilor de risc și vulnerabilitate la corupție și rezultate concrete obținute ca urmare a acestor acțiuni.
- Standarde și indicatori de integritate instrumentați
- Strategii anticorupție /planuri de acțiune implementate
- Măsuri pentru evitarea încălcării regimului incompatibilităților și al conflictului de interese
- Stabilirea unor măsuri de motivare și de păstrare în sistem a personalului calificat
- Luarea măsurilor necesare pentru obținerea unui management mai eficient al carierei funcționarilor publici (realizarea legăturilor cu necesitățile de instruire, mobilitate etc.)
- Identificarea corespunzătoare a competențelor necesare și folosirea eficientă a personalului.

Descrierea metodologiei competiției

Competiția presupune parcurgerea a trei etape principale și anume:

- Înscrierea în competiție
- Evaluarea cazurilor înscrise în competiție
- Desemnarea câștigătorilor și premierea acestora

Secvențialitatea activităților din cadrul acestor etape este prezentată schematic mai jos.



Recomandări generale

Cazul de bună practică este asimilat unui proiect, ceea ce înseamnă că se poate utiliza termenul generic de „proiect” în loc de „cazul de bună practică”.

Cazurile de bună practică ar trebui să sublinieze:

- partea “descriptivă”, dar și partea “explicativă” a cazului
- procesul (cum s-a ajuns la rezultat) și efectele (rezultatele)
- factorii de succes
- factorii situaționali, esențiali pentru reușita cazului
- indicatori folosiți în vederea evaluării performanței proiectului
- descrierea trebuie să se bazeze pe dovezi certe și concrete, documente scrise sau audio-vizuale
- măsuri de sustenabilitate

Posibile surse de obținere a dovezilor, în momentul elaborării studiilor de caz:

- rapoartele de evaluare și monitorizare realizate pe baza indicatorilor de performanță
- interviuri realizate cu persoanele care implementează proiectele și cu beneficiarii proiectului
- rapoarte elaborate pe baza chestionarelor
- rapoarte de analiză a nevoilor
- rapoarte ale întâlnirilor echipei
- toate tipurile de documente elaborate
- articole din publicații
- statistici
- programe TV și radio (înregistrări, reportaje, etc.)
- fotografii
- declarații de parteneriat
- certificate și atestate
- diplome
- studii
- analize
- declarații de presă
- comunicate de presă
- evaluări independente
- declarații ale beneficiarilor.

COMITETUL DE EVALUARE

Comitetul de evaluare (CEv)

S-a constituit câte un CEv pentru fiecare dintre cei 3 piloni. Fiecare CEv a avut **4 membri**:

- 3 membri cu drept de vot
- secretarul – membru fără drept de vot.

Atribuțiile comitetului de evaluare

Comitetul pentru evaluarea cazurilor de bune practici a avut atribuția de a analiza și selecta aplicațiile pe baza procedurii de evaluare.

Comitetul de Evaluare a avut următoarele atribuții:

- Evaluarea aplicațiilor în conformitate cu Grilele de evaluare
- Întocmirea listei cu aplicațiile care s-au calificat
- Asigurarea că cerințele de raportare sunt îndeplinite după finalizarea procesului de evaluare
- Elaborarea, revizuirea (dacă este necesar) și aprobarea Raportului de evaluare.

Secretarul comitetului de evaluare a întocmit raportul de evaluare.

Fiecare aplicație a fost evaluată de către cei 3 evaluatori, așa cum este descris în procedura de evaluare ce urmează.

Comitetul de evaluare pentru fiecare dintre cei trei piloni a avut în componență reprezentanți din partea: Agenției Naționale a Funcționarilor Publici, universităților, publicațiilor de specialitate, ONG-urilor cu experiență bogată și rezultate reprezentative pentru dezvoltarea democrației în România.

COMPONENȚA COMITETULUI DE EVALUARE

Pilonul 1: Îmbunătățirea serviciilor publice printr-un management organizațional și al calității performant

- **Tudorel ANDREI-** *profesor universitar doctor în cadrul Academiei de Studii Economice*, are o experiență academică și economică extrem de vastă: activitate didactică și de cercetare la facultățile de Cibernetică, Statistică și Informatică Economică, Management, Finanțe și Școala Doctorală; conducător de doctorate în economie, specializarea Statistică și Cibernetică Economică - Universitatea Paris IX; directorul proiectului de cercetare *Corelații între caracteristicile socio-economice ale regiunilor de dezvoltare și nivelul economiei informale – estimări, analize și scenarii*, directorul proiectului de cercetare *Dezvoltarea de instrumente statistice și econometrice pentru măsurarea nivelului și impactului corupției asupra dezvoltării sectoriale și regionale la nivelul unei țări: estimări, analize și scenarii*. De asemenea, este autorul a numeroase cărți, studii, articole, multe dintre acestea prezentate în cadrul unor conferințe naționale și internaționale. Este membru în Asociația Statisticienilor din România, Societatea Română de Statistică și Probabilități, European Science Foundation.
- **Elena IORGA-** *director programe în cadrul Institutului pentru Politici Publice*, are o experiență de peste 6 ani în activități de cercetare a implementării programelor de reformă în administrația publică locală din România: managementul resurselor umane, descentralizare financiară, modernizarea corpului funcționarilor publici, participare publică și acces la informații. Este coautorul a numeroase publicații, printre care: *Ghid privind procedurile de sesizare a neregulilor în procesul de achiziții publice și sesizarea conflictelor de interese, fapte de corupție și îmbogățiri ilicite*, *Interesul public: temă actuală sau retorică demodată?*, *Alegerile locale 2004 - o lecție politică* și autorul publicațiilor: *Barometrul funcției publice în România*, *Viitorul funcției publice în România - priorități și constrângeri*.
- **Ionuț IURIA-** *redactor șef la Revista Română de Administrație Publică Locală* are o experiență în presa scrisă de peste 7 ani, ocupând pe rând funcțiile de redactor, secretar general de redacție, redactor șef. Este inițiator și coordonator la FAR - Forumul Administrației Românești.

Pilonul 2: Consolidarea administrației publice prin promovarea dialogului social, dar și prin atragerea la actul de decizie a cetățenilor

- **Emilian STANCU**- *editor la Revista Tribuna Economică – suplimentul economic-legislativ*, editor coordonator al revistei “Economie și administrație locală” editată de Grupul de presă și editură Tribuna Economică, a publicat numeroase articole de specialitate și este redactor a cca 50 de cărți de specialitate juridico-economice, editate de Tribuna Economică. Este coautorul unor cărți de specialitate: *Reglementări în comerțul internațional*; *Economia de piață – instituții și mecanisme*; *Societăți pe acțiuni*, *Jurisdicția și organizarea întreprinzătorilor economici privați*. Este membru al Uniunii Ziariștilor Profesioniști și Uniunii Jurnaliștilor Francofoni, membru fondator în Asociația Română a Jurnaliștilor Francofoni.
- **Mădălina BUCHERU**- *director adjunct al Asociației Pro Democrația*, coordonator al rețelei în cadrul Centrului Național de Coordonare al APD, deține calificări cheie în lucrul cu instituțiile publice locale și centrale, coordonarea de proiecte naționale, monitorizare APL, în lucrul cu ONG și mass-media etc. În cadrul Asociației Pro Democrația a desfășurat activități diverse, în calitate de lector, moderator de conferințe regionale organizate de către Asociația Pro Democrația, facilitator cafenea publică „Transparența instituțională a fondurilor europene în România”, organizată de către Institutul Român de Training etc.
- **Cristina GUSETH**- *director general în cadrul organizației Freedom House, Romania*, cu o experiență de peste 20 de ani în desfășurarea de programe în diferite domenii precum: mass- media, relații publice, administrație publică, educație, integrare europeană etc. A inițiat și obținut finanțări pentru programe cum ar fi: înființarea APEL -Asociația Patronală a Editorilor Locali, în cadrul proiectului *Creșterea sustenabilității presei locale*; campania națională *Du-te și votează!* finanțator Mott Foundation etc. A publicat Ghidul Mass media din România, primul „who’s who” al mass-media din România. A conceput și implementat concursul *Tânărul Jurnalist al Anului*.

Pilonul 3: Sporirea gradului de integritate, transparență și răspundere în cadrul funcției publice

- **Radu NICOLAE**- *director de program în cadrul Centrului de Resurse Juridice*- are o bogată experiență în realizarea de propuneri de proiecte, management și implementare proiecte, realizare studii, sinteze și cercetări, susținere sesiuni de formare, manager de proiect etc. Este profesor universitar, titularul cursului „Corupție și politici anticorupție” din cadrul Facultății de Științe Politice – Școala Națională de Studii Politice și Administrative, autor și coautor a numeroase studii și articole în domeniul managementului public și corupției, dintre care amintim: Corupția și politicile anticorupție, Voința politică în lupta împotriva corupției.
- **Nina CUGLER**- *președinte executiv al Asociației Asistență și Programe pentru Dezvoltare Durabilă - Agenda 21*, are o vastă experiență în managementul proiectelor (peste 30 de proiecte coordonate în calitate de manager de proiect), în calitate de lector, precum și ca publicist, fiind autorul sau coautorul a numeroase articole și studii, dintre care amintim: manualul *Avocatul elevului*, *Dosar educațional pentru profesori și copii*, *Situația copiilor aflați în dificultate din România*, *Studiu de impact pentru evaluarea implementării rețelei consilierilor etici*. Este membru în Comitetului Director al Fundației pentru Dezvoltarea Societății Civile, în Comitetul director al Campaniei Naționale "Să nu excludem copii ", în Comitetului Național Anul European pentru Cetățenie Democratică.
- **Cristian DUCU** - *doctorand în Filosofie Morală al Facultății de Filosofie a Universității din București*, membru fondator al Centrului de Cercetare în Etică Aplicată, are o experiență de peste 7 ani în domeniul consultanței de management (în special în dezvoltarea de sisteme de management de etică și conformitate și schimbare organizațională) și training (etică în afaceri, comunicare intra-organizațională, audit organizațional). La începutul lui 2007, el a lansat primul program de specializare din Europa pentru *Responsabilii de Etică și Conformitate (Ethics & Compliance Officers)* din companii, instituții publice și ong-uri. În 2008, a inițiat o serie de conferințe internaționale dedicate Eticilor Aplicate, i.e., *Bucharest Conference in Applied Ethics*. Din 2009, coordonează proiectul multi-anual "Managementul Eticii si Conformitatii in organizatiile publice si private din Romania".

Secretariatul a fost asigurat de **Serviciul Inovație, Relații Internaționale și Proiecte-Direcția Comunicare și Relații Internaționale** din cadrul **Agenției Naționale a Funcționarilor Publici**.

PROCEDURA DE EVALUARE

Primirea și înregistrarea aplicațiilor

Fiecare aplicație a primi un număr unic de înregistrare. Înregistrarea s-a făcut electronic, sistemul generând automat un număr, în funcție de ordinea înscrierii în competiție.

După înregistrare, în baza parolei primite pe email, s-a putut intra și completa aplicația care a cuprins 3 părți: partea A, partea B și partea C. După completarea fiecărei părți a trebuit **salvată informația**.

Salvarea informațiilor, a dat posibilitatea revenirii în aplicație oricând pentru completări și definitivare. Atunci când toate informațiile privind buna practică au fost completate și nu mai exista nimic de completat sau adăugat se apăsa **comanda trimitere**. **Din momentul trimiterii nu s-a mai putut edita aplicația, ea putând fi doar vizualizată de cel care a realizat-o.**

În cazul în care s-a considerat faptul că un caz de bună practică s-a identificat mai bine cu un alt pilon tematic, comitetul de evaluare a realizat mutarea proiectului în pilonul tematic respectiv, cu o consultare prealabilă a aplicantului.

Pentru completarea aplicației, informațiile necesare au fost cuprinse într-un *Ghidul practic*, care a putut fi consultat electronic.

Evaluarea aplicației

În funcție de tematica aplicației, secretarul comitetului de evaluare a transmis pe e-mail evaluatorilor aplicațiile, metodologia competiției și grilele de evaluare. Aceștia au evaluat individual aplicațiile primite și au acordat fiecăreia dintre ele un punctaj pe baza grilelor de evaluare.

Fiecare aplicație a fost evaluată pe baza a două **Grile de evaluare**, de către **3 evaluatori diferiți** care au lucra independent unul de celălalt. Astfel, pe fiecare tematică au fost 3 evaluatori, în total 9.

Evaluarea globală a constat în adunarea punctajelor obținute la fiecare criteriu.

Scorul maxim ce a putut fi acordat pentru fiecare grilă a fost de **100 de puncte**.

Decizia finală

Punctajul final al unei aplicații reprezintă media aritmetică dintre punctajul obținut la prima grilă și punctajul obținut la a doua grilă.

În funcție de punctajele finale obținute, s-a realizat lista cu clasamentul final, mai exact locurile 1,2 și 3 și mențiunile pentru fiecare dintre cele trei tematici.

GRILE DE EVALUARE

Grila 1

Codul de înregistrare:			
Titlul aplicației:			
Numele autorului de contact:			
Instituția:			
Punctaj:		Punctaj maxim	Comentarii
Originalitate/inovație (orice idee novatoare care conduce către modernizarea serviciilor publice și către îmbunătățirea satisfacției beneficiarului; elementul de noutate va fi urmărit în soluția aleasă, în activitățile propuse)		10	
Caracter practic și orientare către rezultat (cazul de bună practică trebuie să fie orientat către rezultat, nu către proces – un proces îmbunătățit nu este un rezultat în sine, este o metodă pentru atingerea unui rezultat; rezultatul urmărit trebuie să reflecte îmbunătățirea serviciilor publice oferite)		20	
Eficacitate demonstrată (îmbunătățirea nivelului de satisfacție al utilizatorului final / beneficiarului – trebuie să existe o metodă de măsurare a situației ‘dinainte’ și a situației ‘de după’, folosind aceiași indicatori / date în vederea obținerii unei analize a “elementelor lipsă”)		20	
Eficiență demonstrată (utilizarea îmbunătățită a resurselor în ceea ce privește echipamentul, personalul și finanțele)		20	
Rezultate maxime cu costuri reduse (de ex. reducerea costurilor procesului de corectare/refacere prin reducerea erorilor / documentelor refăcute)		15	
Simplificare administrativă (numărul ‘etapelor’ dintr-o procedură, numărul de formulare, de câte ori un document circulă de la o persoană la alta, numărul de semnături, dificultățile, duplicarea informațiilor)		15	
Total 1:	x din 100	100	

Grila 2

Codul de înregistrare:			
Titlul aplicației:			
Numele autorului de contact:			
Instituția:			
Punctaj:		Punctaj maxim	Comentarii
Posibilitate de multiplicare/repetabilitate (gradul de multiplicare a proiectului în cadrul altor comunități/ de către alte instituții publice)		20	
Diseminare/impărtășire cunoștințe și experiență din cadrul proiectului și a rezultatelor acestuia și altor instituții		15	
Parteneriate dezvoltate în cadrul proiectului (nominalizarea partenerilor și modul în care aceștia au fost implicați activ în derularea și finalizarea proiectului)		20	
Impactul proiectului (cum se reflectă/influențează rezultatele proiectului reforma administrației publice)		10	
Sustenabilitatea proiectului (trebuie să se demonstreze că proiectul nu a fost doar o inițiativă de sine stătătoare, cu valoare de proiect pilot; trebuie să se menționeze cum va fi susținut pe viitor acest proiect și cu ce resurse - umane, financiare)		20	
Implicarea cetățenilor și voluntariat (în ce măsură s-a reușit implicarea cetățenilor și voluntarilor în derularea proiectului, cum și pe ce activități)		15	
Total 2:	x din 100	100	
Punctaj general:			

Pilonul 1

**Îmbunătățirea serviciilor publice
printr-un management organizațional
și al calității performant**



PREZENTAREA CAZURILOR DE BUNĂ PRACTICĂ¹

PILONUL 1

Îmbunătățirea serviciilor publice printr-un management organizațional și al calității performant

Modernizarea sectorului public și îmbunătățirea calității serviciilor publice reprezintă un element esențial pentru programul reformei sectorului public. Indiferent de modelul de management ales, calitatea serviciului public rămâne o problemă cheie pentru programul de modernizare și reformare a administrației publice.

Managementul calității oferă soluții pentru problemele de ineficiență și calitate scăzută a serviciilor livrate, dar și pentru reducerea costurilor în situații de criză financiară. Promovarea cazurilor de bună practică pe această tematică reprezintă unul dintre instrumentele de încurajare a administrației publice din România pentru implementarea managementului calității.

Aplicații câștigătoare

Premiul 1- 79,3 puncte : Ministerul Comunicațiilor și Societății Informaționale –
Economia bazată pe cunoaștere -EBC

Premiul 2- 73,8 puncte: Instituția Prefectului Municipiului București -
Refuză etichetele...suntem egali din naștere! - Combaterea discriminării romilor în acces la serviciile de sănătate din România

Premiul 3- 72,2 puncte: Ministerul Educației, Cercetării, Tineretului și Sportului –
Sistemul Educațional Informatizat

Mențiune- 69,3 puncte: Direcția Județeană de Evidență a Persoanelor Cluj -
Performanță, securitate și operativitate cu sistemul de comunicații on-line, aplicat pentru actualizarea registrului județean de evidență a persoanelor

¹ Sunt prezentate în ghid toate cazurile de bună practică premiate, precum și celelalte bune practici înscrise în competiției în ordinea clasamentului rezultat în urma evaluării.

Serviciul Public de Impozite, Taxe și alte Venituri ale Bugetului Local Constanța - *Certificatul de atestare fiscală online*

Instituția Prefectului Județului Cluj - *Standardizarea activității juridice și promovarea aplicării unitare și transparente a actelor normative un pas important pentru modernizarea instituțională*

Consiliul Județean Bihor - *Rețea de informare și asistență pentru fondurile structurale ale U.E. în județul Bihor*

Instituția Prefectului Județului Suceava – *Realizarea unui mediu de lucru dinamic, inovativ, în exercitarea competenței Instituției Prefectului – Județul Suceava*

Institutul de Diagnostic și Sănătate Animală- *Modul Aplicat de Strategie a Comunicării și Protecție a Comunicării în IDSA*

Direcția Județeană pentru Sport și Tineret Constanța -*Să vorbim despre Constanța prin sport*

Instituția Prefectului Județului Hunedoara- *Buletinul Informativ al Instituției Prefectului - județul Hunedoara, o sursă importantă de informații pentru instituțiile hunedorene*

Agencia de Plăți și Intervenție pentru Agricultură- *Sistemul IT de la Agentia de Plăți si Interventie pentru Agricultură*

Instituția Prefectului Județului Sălaj- *Grup de lucru interinstitucional pentru facilitarea accesării fondurilor UE la nivelul județului Sălaj*

Consiliul Județean Gorj - *Implementarea și menținerea sistemului de management al calității în cadrul Consiliului Județean Gorj*

Instituția Prefectului Județului Giurgiu - *Sistem integrat de management al documentelor*

Instituția Prefectului Județului Suceava- *Sustenabilitatea elementelor de modernizare a administrației publice la Instituția Prefectului – Județul Suceava*

Ministerul Culturii și Patrimoniului Național - *E-TransALI - Eficienta, Transparenta si Acces Liber la Informatie - Platforma de lucru si colaborare*

Instituția Prefectului Județului Hunedoara -*Centrul Județean de Comunicare și Informare Publică pentru situații de urgență la nivelul județului Hunedoara*

Primăria Orașului Techirghiol – *Înfrățirea orașelor Techirghiol (România) Și Acqui Terme (Italia) - schimb de bune practici pentru dezvoltarea turismului termal european*

PREMIUL 1

Instituția: Ministerul Comunicațiilor și Societății Informaționale

Titlul bunei practici

Economie bazată pe cunoaștere-EBC

Persoană de contact

Cassian SPOREA, coordonator RECL, UMP, MCSI

Parteneri

Ministerul Comunicațiilor și Tehnologiei Informației, Ministerul Administrației și Internelor, Ministerul Educației, Cercetării Tineretului și Sportului, Ministerul Culturii și Patrimoniului Național, Ministerul Economiei, Comerțului și Mediului

Descrierea bunei practici

Proiectul „Economia Bazată pe Cunoaștere” (EBC) este un proiect strategic de pionierat pentru societatea cunoașterii din România, conceput și derulat de Ministerul Comunicațiilor și Societății Informaționale. Cu un buget de 69.4 mil USD, din care 60 mil USD dintr-un împrumut acordat de Banca Mondială, proiectul se adresează spațiului rural și mic urban și se desfășoară în parteneriat cu primăriile din 255 de comune și orașe cu mai puțin de 30 000 locuitori, unde nu există acces la informație digitală și, deci, nici competențe de a o folosi și exploata. Prin acces la Internet de mare viteză, computere aflate la dispoziția publicului larg și a școlilor, sesiuni de instruire și programe de mentorat, proiectul sprijină administrația publică locală să ofere servicii de calitate către populația din aceste localități (peste 8% din populația României) astfel încât cetățenii să obțină o informație relevantă pentru preocupările lor, să știe cum s-o folosească pentru a-și îmbunătăți calitatea vieții. Serviciile de Asistență Tehnică reprezintă componenta de dezvoltare comunitară a proiectului Economia Bazată pe Cunoaștere (EBC), ce urmărește familiarizarea populației rurale cu instrumentele TIC actuale. Această componentă, poate cea mai importantă din întreaga economie a proiectului EBC, va asigura suport de specialitate comunităților rurale și mic urbane în activitățile ce reclamă cunoștințe informatice de bază. Portalul www.ecomunitate.ro, dezvoltat în cadrul acestui proiect reprezintă un instrument complex, primul de acest tip, care oferă o platformă modernă pentru interacțiunea comunităților dezavantajate, interacțiune care duce, de la schimbul de idei și experiențe, până la parteneriate școlare și comerț electronic. Structura portalului se concentrează pe necesitatea dezvoltării locale

cu accent pe informații din următoarele domenii: educație, cultură, afaceri și administrație locală.

Website

www.ecomunitate.ro

Problema

În cadrul unui studiu al emergenței economiei bazată pe cunoaștere, întocmit de Banca Mondială în perioada de pre-aderare (2003), au fost propuse o serie de politici economice capabile să reducă decalajele identificate în raport cu standardele europene și internaționale. Facilitarea accesului la servicii TIC pentru beneficiari din cadrul comunităților dezavantajate din punctul de vedere al accesului la cunoaștere a reprezentat și un punct important pe agenda aderării României la UE. Proiectul EBC și-a propus să încurajeze creșterea calității serviciilor publice, prin oferirea de echipamente și conectivitate, dar și prin alfabetizarea digitală a membrilor comunităților și autorităților publice locale. S-a avut în vedere extinderea accesului la Internet și implicit la servicii cu componentă TIC, îmbunătățirea cunoștințelor de utilizare a calculatorului de către un număr cât mai mare de persoane din categorii diferite, reducerile de costuri și creșterea eficienței serviciilor publice.

Scopul

Tratatul de la Lisabona (2007), ratificat de toate țările membre ale Uniunii Europene, printre care și România, inițiativa i2010 și Declarația de la Riga (2006) sunt documentele care asigură cadrul trecerii de la societatea informațională la societatea cunoașterii. Un important studiu și plan strategic, este agenda politică a următorilor cinci ani pentru „viitoarea societate europeană a cunoașterii”, întocmită, în septembrie 2009, de Ministerul Comunicațiilor din Suedia. Obiectivul final al unei economii bazate pe cunoaștere este creșterea produsului intern brut, prin investiția în capitalul uman care, cu ajutorul tehnologiei informației și al instruirii, învață să genereze și să exploateze cunoașterea. De aceea proiectul urmărește îmbunătățirea serviciilor publice și instruirea resurselor umane din Administrația Publică Locală în vederea unui management performant capabil să ofere premisele accesului la societatea cunoașterii. Mediile în care s-a investit și încă se investește în crearea de competențe sunt cele care pot concura la dezvoltarea locală printr-un management modern, producând schimbări de natură să transforme societățile comunitare în centre economice sustenabile și social competitive - cultură, educație, administrație locală și mediul de afaceri.

Obiective

Proiectul contribuie la extinderea accesului la tehnologiile informaționale și de comunicații moderne și la îmbunătățirea cunoștințelor de utilizare a calculatorului pentru cetățenii celor 255 de comunități selectate, dezvoltarea și promovarea serviciilor de e-government, modernizarea procesului educațional precum și la promovarea comerțului electronic și adoptarea soluțiilor inovative în mediul de afaceri. Componentele majore ale Proiectului vizează toate domeniile care au un rol în societatea cunoașterii, iar viziunea sa strategică a fost dimensionată astfel:

- Asigurarea accesului la informație pentru reducerea decalajului digital (se asigură diseminarea cunoașterii)
- Alfabetizare digitală și creare de competențe pentru o societate incluzivă (factorul uman ca producător și consumator de cunoaștere)
- Promovarea și furnizarea serviciilor locale de guvernare electronică pentru stabilirea unei relații corecte între contribuabil și Stat
- Stimularea inițiativelor de antreprenariat

Resurse

Proiectul a presupus implicarea a numeroase categorii de participanți, fiecare cu nevoi specifice care trebuiau adresate pe perioada implementării –factori decizionali (Guvernul României și Banca Mondială), administrația centrală și locală (primării, consilii județene, RECL, etc), sectorul privat (antreprenorii din comunitățile EBC), profesori și elevi și alți membri ai comunității. În cadrul proiectului au fost angajați în cadrul primăriilor 255 de Manageri RECL și 255 de Administratori IT. În concordanță cu acordurile și angajamentele legale, proiectul EBC este derulat de către Unitatea de Management al Proiectului (UMP), din cadrul MCSI. Una dintre cele mai valoroase resurse în cadrul proiectului a fost experiența echipei UMP legată de dezvoltarea rurală. Ideea principală din spatele proiectului a fost implicarea activă a cât mai mulți participanți. Urmând principiul conform căruia succesul proiectului nu este măsurat în cantitatea de tehnologie livrată, ci

în numărul persoanelor instruite și modul în care utilizează tehnologia, angajații din administrația locală au fost sprijiniți și încurajați să-și însușească tehnici de management modern și să se implice activ în furnizarea de servicii cu valoare adăugată către populație.

**INSTRUIRE GRATUITĂ PENTRU APLICAREA
TEHNOLOGIEI INFORMAȚIEI ÎN ȘCOALĂ ȘI AFACERI**

Unitatea de Management a proiectului Economia Bazată pe Cunoaștere (EBC) organizează, în perioada 15 martie - 15 iunie 2009, sesiuni de instruire gratuită pentru utilizarea calculatorului și a tehnologiei informației și comunicațiilor (TIC), cu aplicare în școli și afaceri. Cursurile se adresează profesorilor, funcționarilor din administrație, întreprinzătorilor privați și bibliotecarilor, și vor avea loc în fiecare dintre cele 255 de localități din proiectul EBC, pentru câte 20 de persoane, pe durata a 5 zile.

Pe lângă deținerea portofoliului de ministru al comunicațiilor și societății informaționale am invitat un lucru fundamental pe care încerc să-l aplic în fiecare demers pe care-l propun: tot avem nevoie de informații, dar întrebarea care se pune este ce facem cu ele atunci când ajung la noi. Și am găsit răspunsul în proiectul EBC. Este evident că efortul

turistic strategic pe care le promovăm și Europa comunitară și nu le înșușim, firesc, legate de broadband și de incluziune prin alfabetizare digitală, trebuie dublate de transferul de cunoaștere. E necesar să-i învățăm pe oameni să selecteze, să aleagă între alternative, să identifice singuri momentul și modul în care folosesc informația. Vreau să folosesc rețeta aplicată în comunitățile EBC pentru a construi România digitală împreună cu locuitorii ei, utilizatorii români", a afirmat dl. Gabriel Sandu, ministrul comunicațiilor și societății informaționale.

Am creionat un suport de curs destul de atipic, și aici mă refer la capitolele despre utilizarea tehnologiei în educație și afaceri și sunt conștient că cea mai mare parte a cursanților vor aplica în folosul lor, și al comunității, cunoștințele dobândite. Sunt lucruri pe care noi societatea cu acces la informație nu le susținem în

un nivel de expertiză foarte avansat și pe care noi le ducem în comunitățile noastre locale. Cred că asta este miza proiectului pe care îl conduc, are forța de a transforma un dezavantaj social într-un privilegiu strategic. E o satisfacție colosală să vezi că o școală dintr-un sat românesc poate folosi, ca metodă complementară de predare, instrumente colaborative de tip web 2.0", a spus Diana Voicu, director de proiect. Aceste etape de instruire vor forma competențele de bază necesare cetățenilor pentru a le permite un acces facil la informație și cunoaștere. La finalizare, absolvenții vor dobândi un certificat emis de CNFPFA (Consiliul Național pentru Formarea Profesională a Adulților) și recunoscut de Ministerul Educației, Cercetării și Inovării și Ministerul Muncii, Familiei și Protecției Sociale. Programul de instruire este susținut financiar prin Proiect și organizat în parteneriat cu primăria din fiecare localitate.

Lista celor 255 de localități înscrise în proiectul Economia Bazată pe Cunoaștere se află pe portalul <http://www.economiatate.ro>

Economia Bazată pe Cunoaștere (EBC) este un proiect realizat de MCSI, finanțat de Guvernul României printr-un împrumut acordat de Banca Mondială, și are un buget de 69,4 milioane de dolari. Scopul proiectului este de a iniția și susține activități bazate pe tehnologia informației și comunicațiilor, în comunități dezavantajate din punct de vedere al accesului la cunoaștere. Prin proiect au fost înființate, cu sprijinul primăriei din fiecare localitate, 255 de Rețele Electronice ale Comunităților Locale (RECL), și se organizează cursuri de instruire pentru membrii acestora. Fiecare rețea include un Punct de Acces Public de Informare (PAPI) și mai multe puncte de acces în școli din comunitate, în fiecare bibliotecă publică și în fiecare primărie.

S.I.M.



Implementare

Prin intermediul proiectului EBC, MCSI (Unitatea de Management al Proiectului) a diseminat bunele practici către cele 255 de comunități locale ducând la îmbunătățirea și diversificarea serviciilor oferite de reprezentanții autorităților publice locale către membrii acestora. Primul pas a fost identificarea celor nouă comunități care au format o rețea experimentală ce a devenit apoi fundația pe care s-au clădit, la scurt timp, cele 255 de Rețele Electronice ale Comunităților Locale (RECL). Al doilea pas: infrastructura de comunicații. În această etapă au fost realizate o serie de dotări –mii de kilometri de fibră optică, echipamente IT, design-ul și implementarea RECL, achiziția de mobilier și tot ce presupune asigurarea condițiilor unei bune funcționări. A urmat etapa de selectare și instruire a resurselor umane ale RECL. Din studiile de fezabilitate reieșea ca formula optimă a echipei locale de „specialiști ai cunoașterii” constă în colaborarea a doi experți cu atribuții precise: un manager de rețea (manager RECL), care urma să aibă un rol important în comunitate, acela de liant și promotor al factorilor care contribuie la dezvoltarea locală și un administrator IT, care urma să întrețină rețeaua ca sistem informatic integrat. În faza următoare a fost organizat procesul de instruire al personalului RECL (Rețele Electronice ale Comunităților Locale) desfășurat la Brașov în vara anului 2008. Personalului RECL i-au fost dedicate sesiuni de instruire în mai multe domenii conexe economiei bazată pe cunoaștere: management, marketing, comunicare, utilizarea TIC, dezvoltare economică locală. Lansat în anul 2008, portalul eComunitate (www.ecomunitate.ro) este o inițiativă unică la noi în țară, fiind, poate, cel mai complex site de conținut finanțat de Guvern. Site-ul prezintă cele 255 de comunități dar este și o rețea socială, în care utilizatorii fac transfer de cunoaștere și generează conținut, folosindu-se de tehnologiile web 2.0. Portalul eComunitate oferă posibilitatea de a prezenta într-un mod unitar către membrii comunităților și către publicul larg informațiile de interes general din mediul rural, proiecte desfășurate, direcțiile de dezvoltare ulterioare, etc. Așa a fost creată și seria „poveștilor de succes” care promovează bune practici despre dezvoltarea locală. Portalul vine de asemenea în întâmpinarea nevoilor antreprenorilor din comunități oferindu-le posibilitatea de a se promova compania, produsele și de a vinde online produsele realitate. Poate cel mai important program de instruire profesională este susținerea cursului intensiv pentru utilizarea TIC în școală și afaceri, finalizat în vara anului 2009 cu acordarea a peste 5000 de certificate CNFPA. Adresat tuturor membrilor comunităților KEP, cu precădere antreprenorilor, funcționarilor publici, cadrelor didactice și bibliotecarilor, cursul a fost conceput și structurat personalizat, folosind ca indicatori de bază profilul socio-profesional al beneficiarilor, nevoile lor, gradul de familiaritate cu utilizarea calculatorului și a resurselor digitale. Scopul stagiilor de instruire pentru utilizarea calculatorului adresate membrilor comunității a constat în formarea competențelor de bază necesare cetățenilor pentru a optimiza accesul acestora la informație și cunoaștere prin intermediul rețelei electronice a comunității locale (RECL) și serviciilor electronice dezvoltate prin proiect. Investiția în resursele umane și în competențele de TIC ale comunităților locale reprezintă un element strategic în dezvoltarea comunităților. Serviciile de Asistență Tehnică reprezintă componenta de dezvoltare comunitară a proiectului Economia Bazată pe Cunoaștere (EBC), ce are ca scop familiarizarea populației rurale cu instrumentele TIC actuale. Această etapă a proiectului este continuarea firească a eforturilor de până acum de asigurare a infrastructurii și de instruire în domeniul tehnologiilor

informatică. Această componentă, asigură suport de specialitate comunităților rurale și mic urbane în activitățile ce reclamă cunoștințe informatice de bază. Componenta de Asistență Tehnică optimizează accesul populației rurale la serviciile guvernamentale de bază (educație, administrație publică, cultură) și contribuie la consolidarea unui mediu de afaceri concurențial, la nivel local. Pentru atingerea acestor obiective, etapa de Asistență Tehnică din cadrul EBC atinge următoarele aspecte: •facilitarea managementului EBC la nivel local cu sprijinul a 25 de Coordonatori Locali de Proiect; •asistență pentru dezvoltarea planurilor de sustenabilitate a RECL din fiecare comunitate și asigurarea de suport pentru dezvoltarea sustenabilă a comunităților locale; •dezvoltarea unui program de relaționare și networking pentru personalul RECL, ce are în vedere o serie de acțiuni de consolidare a colaborării dintre comunitățile participante la proiect pentru diseminarea de bune practici privind furnizarea de servicii publice locale; •monitorizarea și evaluarea personalului RECL, în vederea identificării unui plan de dezvoltare personală care să conducă la îmbunătățirea serviciilor oferite de APL și acumularea de cunoștințe de management în vederea asigurării calității activităților realizate în beneficiul membrilor comunității; • suport pentru dezvoltarea sustenabilă a comunităților locale, prin organizarea de instruiți adresate personalului RECL, privind dezvoltarea de proiecte finanțate din instrumente structurale; •dezvoltarea serviciilor oferite în cadrul Punctului de Acces Public la Informație (PAPI) prin intermediul TIC; •facilitarea parteneriatelor între comunitățile EBC și organizații private și identificarea pârgărilor de dezvoltare socio-economică a comunităților ; •dezvoltarea și finanțarea unui program de granturi pentru comunitățile EBC, acțiune ce va avea ca obiectiv punerea în aplicare a unor servicii de e-guvernare în scopul creșterii potențialului economic local.

Elemente Novatoare

Studiile internaționale arată că până în 2015, pentru majoritatea locurilor de muncă vor fi obligatorii cunoștințele de utilizare a computerului și obținerea de competențe digitale. Inovația este unul dintre pilonii fundamentali ai economiei bazată pe cunoaștere iar utilizarea tehnologiei pentru asigurarea dezvoltării locale este un element cheie ce presupune acțiunea comună în cadrul unor multiple niveluri de guvernare. De aceea proiectul EBC face parte din elita proiectelor Europene care încurajează utilizarea tehnologiei pentru reducerea decalajelor existente între mediul urban și cel rural. Informația înseamnă oportunitate și responsabilizare, iar cunoștințele de a utiliza noile tehnologii sunt esențiale în prezent. Accesul la informație oferă un avantaj clar pentru dezvoltarea personală și profesională a locuitorilor din zonele defavorizate, inclusiv a reprezentanților APL. Elementul inovator al proiectului EBC este chiar impactul la nivel național privind utilizarea noilor tehnologii în vederea dezvoltării locale sustenabile și modul în care administrația publică locală este sprijinită în procesul de reformare a acestui sector în vederea furnizării de servicii de calitate pentru cetățeni. Proiectul are o componentă socială și economică extrem de puternică ce asigură beneficii pe termen lung și posibilitatea încadrării în standardele Uniunii Europene.

Lecții învățate

Managementul schimbării a fost o componentă cheie în implementarea proiectului EBC. Un accent deosebit s-a pus pe integrarea soluțiilor IT în sistemul administrației locale în vederea creșterii eficienței și calității serviciilor prestate către populație. Implementarea proiectului a presupus un efort conjugat din partea tuturor celor implicați –reprezentanți guvernamentali, organisme internaționale, reprezentanți ai administrației publice locale, parteneri privați, etc dar rezultatele înregistrate vin să confirme valoarea proiectului și beneficiile pentru membrii comunităților din mediul rural privind accesul la noile tehnologii. Implementarea proiectului EBC a urmărit o strategie coerentă, pe termen lung cu implicații extinse nu doar la nivelul celor 255 de comunități. Rezultatele obținute în prezent de comunitățile EBC pot fi replicate și în cazul altor localități din mediul rural. Pentru

a depăși inerția și reticența inițială a membrilor comunităților și pentru a adapta proiectul cât mai mult la nevoia locală echipa de management al proiectului din partea MCSI a apelat la sprijinul unor coordonatori locali. Cu ajutorul acestora și al personalului RECL, s-a încercat ca toți beneficiarii finali să fie implicați în proiect, participând astfel în mod direct la dezvoltarea societății cunoașterii.



Rezultate

Proiectul EBC adresează nevoile a 1,8 milioane de oameni. Mulți dintre membrii acestor comunități rurale au avut pentru prima dată acces la tehnologia modernă. EBC își propune să creeze un model de dezvoltare pentru o societate modernă declanșând un proces ireversibil de schimbare culturală și economică și îmbunătățire a calității vieții. Rezultate înregistrate:

- dezvoltarea a 255 de Rețele Electronice ale Comunităților Locale în comunitățile beneficiare ale Proiectului EBC. Un număr de 255 de primării, biblioteci publice, Puncte de Acces Public la Informație (PAPI) și 502 de școli gimnaziale au fost conectate în cadrul unei rețele integrate
- într-o primă fază 512 persoane din APL, din cadrul comunităților beneficiare au fost instruite în domeniul TIC (manageri de rețea și administratori IT) dar și în alte domenii precum: marketing, comunicare, relații publice și dezvoltare economică locală.
- au fost organizate cursuri de instruire IT în toate cele 255 de comunități EBC și 5.225 de absolvenți au primit un certificat oficial emis de CNFPA (Consiliul Național pentru Formarea Profesională a Adulților) și recunoscut de Ministerul Educației, Cercetării și Inovației și Ministerul Muncii, Familiei și Protecției Sociale. Dintre acești 1940 sunt cadre didactice, 187 bibliotecari, 662 întreprinzători, 1207 funcționari în administrația publică, 530 potențiali întreprinzători, 178 proaspeți absolvenți și 521 alte persoane din comunitate.
- au fost acreditate 28 de PAPI-uri ca centre locale de formare în domeniul TIC (competențe de bază). Certificarea CNFPA va oferi centrelor locale

posibilitatea de a organiza programe de instruire în domeniul alfabetizării în domeniul TIC pentru membrii comunităților locale. • 255 de manageri au participat la instruiți privind dezvoltarea de proiecte finanțate din instrumente structurale. • 103 Administratori IT și Manageri RECL, au beneficiat de instruire privind dezvoltare web și aplicarea instrumentelor TIC în afaceri. • a fost dezvoltat portalul eComunitate, ce are în prezent peste 8000 de utilizatori și peste 2000 de materiale publicate. Proiectul “Economia Bazată pe Cunoaștere” a obținut, deja, două distincții importante: premiul “Cel mai bun proiect cu conținut informațional” și o medalie din partea Comisiei Europene, la secțiunea “Geographic Inclusion”, la gala proiectelor pe domeniul e-Incluziunii, în anul 2008.

Referințe

Articole presa, linkuri cu informații despre proiect postate pe Ecomunitate, lista comunitati, poze, document programatic WB

Linkuri

Informații despre activități din proiect:

www.ecomunitate.ro

[www.ecomunitate.ro/Comunicare_si_diseminare\(17537\).html](http://www.ecomunitate.ro/Comunicare_si_diseminare(17537).html)

Valorile comunității:

[http://www.ecomunitate.ro/Valorile_comunitatii\(15917\).html](http://www.ecomunitate.ro/Valorile_comunitatii(15917).html)

Materiale de promovare:

[http://www.ecomunitate.ro/Materiale_informative\(15777\).html](http://www.ecomunitate.ro/Materiale_informative(15777).html)

Program de instruire în domeniul utilizării calculatorului și a tehnologiei informației și comunicațiilor (TIC) cu aplicare în școală și afaceri, în comunitățile EBC

<http://www.ecomunitate.ro/instruiretic>

http://www.ecomunitate.ro/seminarii_regionale

Date statistice:

[http://www.ecomunitate.ro/Sinteza_rezultate_si_indicatori_\(17536\).html](http://www.ecomunitate.ro/Sinteza_rezultate_si_indicatori_(17536).html)

Povești de succes:

[http://ecomunitate.ro/arhiva_poveste_de_succes\(15466\).html](http://ecomunitate.ro/arhiva_poveste_de_succes(15466).html)

Galerie poze portal eComunitate:

<http://www.ecomunitate.ro/Gallery.aspx?id=Ng>

Centre PAPI acreditate CNFPA:

[http://www.ecomunitate.ro/În_Agenda_digitala_s-au_înscriis_28_de_centre_de_formare_în_competente_digitale_sustinite_prin_proiectul_Economia_bazata_pe_Cunoastere\(20311\).html](http://www.ecomunitate.ro/În_Agenda_digitala_s-au_înscriis_28_de_centre_de_formare_în_competente_digitale_sustinite_prin_proiectul_Economia_bazata_pe_Cunoastere(20311).html)

PREMIUL 2

Instituția: **Instituția Prefectului Municipiului București**

Titlul bunei practici

Refuză etichetele...suntem egali din naștere! - Combaterea discriminării romilor în acces la serviciile de sănătate din România

Persoană de contact

Paula VITRIUC, manager public

Parteneri

Institutia Prefectului Municipiului Bucuresti, Asociatia pentru Dezvoltare si Incluziune Sociala, Consiliul National pentru Combaterea Discriminarii, Asociatia Medicilor Rezidenti din Romania, Universitatea de Medicina si Farmacie "Gr. T. Popa" din Iasi

Descrierea bunei practici

Proiectul a fost implementat in perioada noiembrie 2009-iulie 2010 si a fost finantat de catre Open Society Institute prin Roma Health Project, Public Health Program. Scopul proiectului il constituie promovarea tratamentului egal in domeniul sanatatii in vederea reducerii prejudecatilor, stereotipurilor si atitudinilor discriminatori pe criteriul etnic din sistemul de sanatate. Obiectivele principale vizeaza: 1. informarea si constientizarea medicilor si a autoritatilor publice locale asupra fenomenului discriminarii romilor si 2. derularea unei campanii de advocacy privind accesul persoanelor de etnie roma la serviciile de sanatate publica. Proiectul corespunde atat obiectivelor Strategiei Guvernului pentru imbunatatirea situatiei populatiei rome cat si celor ale Programului de Guvernare 2009-2012, formulate in cap. 9 "Familia, protectia copilului si egalitatea de sanse". Dintre rezultate mentionam: 3 cursuri de formare organizate, cu 42 de medici de familie si medici rezidenti formati, respectiv 17 reprezentanti ai autoritatilor publice locale si 5 studenti ai Universitatilor de Medicina si Farmacie "Carol Davila" si "Dunarea de Jos"; creditarea cu 18 puncte EMC de catre Colegiul Medicilor din Romania a cursurilor pentru medici; 4 vizite ale medicilor si autoritatilor in comunitatile de romi din Giulesti, Giulesti-Sarbi, Targu Bujor si Galati; grad crescut de informare a cadrelor medicale, a mediatorilor sanitari romi si a comunitatilor de romi cu privire la legislatia in domeniul prevenirii si combaterii discriminarii. Un rol foarte important l-au avut vizitele pe teren, permitand medicilor si autoritatilor sa intre in dialog cu cetatenii romi beneficiari ai serviciilor de sanatate si astfel sa le cunoasca nemijlocit problemele si propunerile.

Website

www.adis.org.ro/ro/proiecte/combaterea-discriminarii-romilor-in-acces-la-serviciile-de-sanatate

Problema

Tratamentul discriminatoriu al persoanelor de etnie roma in accesul la serviciile de sanatate (si nu numai), datorat prejudecatilor dar si necunoasterii cutumelor etniei de catre personalul medical si de catre autoritati; etnicii romi nu cunosc suficient drepturile pacientilor si asiguratilor medical; procedura de urmat pentru sesizarea unui fapt discriminatoriu este insuficient cunoscuta si multe asemenea acte nu ajung sa fie sanctionate.

Scopul

Scopul proiectului il constituie promovarea tratamentului egal in domeniul sanatatii in vederea reducerii prejudecatilor, stereotipurilor si atitudinilor discriminatorii pe criteriul etnici in sistemul de sanatate. Astfel, proiectul se aliniaza urmatoarelor documente: - Directiva Consiliului 2000/43/CE, din 29 iunie 2000, cu privire la implementarea principiului tratamentului egal intre persoane indiferent de originea rasiala sau etnica - Recomandarile ECRI 5, ECRI 6, ECRI 7, ECRI 8 si ECRI 9 - Strategia Guvernului pentru imbunatatirea situatiei populatiei de etnie roma; - Programul de Guvernare 2009-2012, cap. 9 "Familia, protectia copilului si egalitatea de sanse", punctul 3 "Egalitatea de sanse" - Ordonanta Guvernului nr. 137/2000 republicata, privind prevenirea si sanctionarea tuturor formelor de discriminare, cu modificarile si completarile ulterioare

Obiective

1. informarea si formarea cadrelor medicale din Bucuresti si Galati si a autoritatilor publice locale cu atributii in domeniul sanatatii publice cu privire la nediscriminare si principiul egalitatii de sanse, in special in ceea ce priveste prevenirea si combaterea atitudinilor si comportamentelor discriminatorii cu privire la pacientii de etnie roma;
 2. derularea unei campanii de advocacy cu privire la dreptul la tratament egal pentru persoanele de etnie roma in sistemul sanitar, cu titlul "Refuza etichetele...Suntem egali din nastere"
-
-

Resurse

Valoarea proiectului este de 33.420 dolari, suma fiind gestionata de catre Asociatia pentru Dezvoltare si Incluziune Sociala. La aceasta se adauga contributiile partenerilor, constand in

personal, spatii pentru sesiunile de informare, materiale publicitare si sprijin administrativ si logistic pe toata durata desfasurarii proiectului.

Implementare

Durata proiectului: 15 noiembrie 2009 - 15 iulie 2010 Activitati: sesiuni de informare in Bucuresti si Galati, 3 cursuri de formare in Bucuresti si Galati (pentru personalul medical si autoritatile locale cu atributii in domeniul sanatatii), intalniri cu factorii responsabili din domeniul sanatatii publice de la nivel local, vizite in comunitatile de romi, promovarea proiectului prin mass-media si campania de informare si constientizare "Refuza etichetele...Suntem egali din nastere!" Management: managementul proiectului a fost asigurat de catre Asociatia pentru Dezvoltare si Incluziune Sociala, partenerii avand atributiile specificate in acordurile de parteneriat incheiate cu fiecare in parte. Comunicare: intern, a fost asigurata permanent pe durata implementarii proiectului (telefon, e-mail, intalniri de lucru) si nu au fost intampinate probleme.

Extern, au fost transmise catre canalele media locale si nationale 4 comunicate de presa si in cadrul campaniei "Refuza etichetele....suntem egali din nastere!" au fost elaborate si distribuite pliante si afise pe tema nediscriminarii si a accesului egal la serviciile de sanatate. Informatii despre proiect au fost postate pe website-urile partenerilor si prezentate in buletinul informativ al Institutiei Prefectului Municipiului Bucuresti.



Elemente Novatoare

1. Abordarea. De la bun inceput s-a accentuat faptul ca fiecare persoana discrimineaza, sursele discriminarii fiind multiple, si poate fi discriminata intr-un anumit moment din viata, dar totusi nu orice diferentiere constituie o discriminare. In ceea ce priveste romii, este necesar ca ei sa fie tratati individual si nu ca etnie, iar cutumele comunitatilor traditionale de romi trebuie cunoscute de personalul medical si de autoritati in vederea respingerii stereotipiilor si a adoptarii de masuri eficiente in ceea ce priveste accesul la serviciile de sanatate.

2. Interactiunea cu comunitatea. Cele 4 vizite organizate in comunitati mixte sau traditionale de romi au oferit autoritatilor si personalului medical participant oportunitatea cunoasterii directe a conditiilor de viata, cutumelor, problemelor romilor. Romii au putut sa transmita factorilor de decizie propuneri privind imbunatatirea accesului la sanatate si sa rezolve probleme punctuale. La cursurile de formare au participat si etnici romi, acest lucru facilitand interactiunea interetnica si intelegerea problematiei discriminarii romilor. S-a ajuns la un dialog real intre beneficiari, decidenti si prestatori.

3. Varietatea partenerilor implicați în proiect și a participanților, aceștia reprezentând administrația, asociațiile profesionale, organizațiile neguvernamentale, institutii de învățământ superior și etnia romă.

Lecții învățate

- importanța expunerii la un mediu diferit și a lucrului în echipe mixte, ceea ce aduce împreună perspective diferite și duce la schimbări personale în mentalitate și comportament;
- nu orice diferențiere reprezintă o discriminare, dar discriminarea există și se naște din prejudecăți și necunoaștere; ea poate fi evitată și trebuie sancționată
- utilitatea reuniunii tuturor actorilor implicați în proiectarea, furnizarea și accesarea serviciilor publice și a participării cetățenilor la formularea politicilor publice
- nu este nevoie neapărat de finanțe ca să obții rezultate pozitive și să te implici.

Rezultate

- 3 cursuri de formare; - 42 medici de familie și rezidenți formați; - creditarea cu 18 puncte EMC (educatie medicala continua) a cursului destinat medicilor - 5 studenți de la Universitățile de Medicina și Farmacie "Carol Davila" și "Dunărea de Jos" - 17 reprezentanți ai autorităților locale formați; - crearea unui e-grup de discuții pe tema discriminării romilor în serviciile de sănătate
- 4 vizite în comunitățile de romi (Giulești, Giulești Sarbi, Galați, Târgu Bujor) - 4 comunicate de presă; - 1 campanie de informare și

constientizare cu titlul "Refuza etichetele....suntem egali din naștere!" în cadrul căreia au fost produse și distribuite sute de pliante și afișe, s-au organizat mese rotunde și sesiuni de informare.



Referințe

Articole publicate in buletinul informativ al Institutiei Prefectului Municipiului Bucuresti (mai-iunie), comunicate de presa, fotografii, pliant, afiș.



Create PDF files without this message by purchasing novaPDF printer (<http://www.novapdf.com>)

Linkuri

www.prefecturabucuresti.ro/relatia-cu-cetateanul-buletin-informativ.html,
www.cncd.org.ro/noutati, www.adis.org.ro

PREMIUL 3

Instituția: Ministerul Educației, Cercetării, Tineretului și Sportului

Titlul bunei practici

Sistemul Educațional Informatizat

Persoană de contact

Bogdan POPOVICIU, director- Direcția Modernizare Patrimoniu, Investiții și Informatizare

Parteneri

SIVECO Romania, HP, IBM, INTRAROM, Microsoft

Descrierea bunei practici

Sistemul Educațional Informatizat reprezintă materializarea strategiei Guvernului României în domeniul informatizării și educației asistate de calculator, fiind un program complex inițiat de Ministerul Educației, Tineretului și Sportului în anul 2001. SEI are ca scop susținerea procesului de predare/învățare în învățământul preuniversitar, cu tehnologii de ultimă oră. Programul de introducere a tehnologiei informației în sistemul educațional românesc are două componente principale: una, orientată spre tranziția către educația modernă, specifică societății informaționale, și a doua, orientată spre eficientizarea managementului educației și asigurarea transparenței proceselor educaționale, prin folosirea unor instrumente IT de suport. În prezent, toate școlile din România beneficiază de laboratoare informatizate, dotate cu tehnologie de ultimă generație. Introducerea resurselor ICT în școli a reprezentat pasul obligatoriu în crearea unei societăți bazate pe cunoaștere, competitivă la nivel european și mondial. SEI acoperă toate activitățile majore din sectorul educațional: Pedagogie - predare și învățare, testare și evaluare, management al conținutului educațional, programe de formare continuă pentru profesori. Management școlar și al resurselor din educație. Suport IT pentru examenele naționale – admiterea în licee și școli profesionale (ADLIC), Bacalaureat, Titularizare. Crearea Bazei de Date Naționale a Educației (BDNE), harta școală, www.harta.edu.ro. Comunicare și colaborare - portalul educațional național, www.portal.edu.ro - forum, newsletter, training și sesiuni de formare profesională, inițiative educaționale – concursul național de informatică .Campion, Cupa SIVECO, caravana SEI, școala de vară SIVECO. Utilizatorii și beneficiarii programului sunt situați la toate nivelurile sistemului educațional: local, regional și național, cuprinzând mai multe sub-niveluri, precum și profesori, studenți, părinți, manageri, factori de decizie și publicul larg.

Website

www.portal.edu.ro

Problema

Înainte de începerea SEI, în România existau doar 3 calculatoare pentru fiecare 100 de elevi din învățământul gimnazial și 5 calculatoare pentru fiecare 100 de elevi de liceu. Pentru fiecare 100 de elevi reveneau așadar 3.5 calculatoare conectate la Internet. Modernizarea sistemului educațional impunea cu prioritate extinderea accesului la calculatoare pentru fiecare elev și profesor. Pentru ca un asemenea demers să aibă succes, s-a impus dotarea de masă, la nivel național, a tuturor școlilor din învățământul preuniversitar. Dificultatea principală a constat în faptul că 90% dintre cadrele didactice nu aveau cunoștințe de utilizare a calculatorului, astfel că o mare parte din timpul care era destinat implementării tehnologiei a fost folosit pentru a preda cunoștințe de folosire a PC-ului și/sau de acces/navigare pe Internet. Însă folosind strategii coerente de managementul schimbării, beneficiarii au înțeles importanța proiectului și beneficiile adoptării soluțiilor furnizate.

Scopul

Creșterea gradului de cunoștințe al elevilor și profesorilor în domeniul IT, facilitează un pas spre ceea ce inițiativa eEurope denumește “O societate informațională pentru toți”. SEI sprijină obiectivele reformei educaționale în conformitate cu strategiile europene eEurope 2005 și i2010, și este parte a inițiativei europene eLearning. SEI se aliniază obiectivelor „Strategiei Naționale pentru Dezvoltare Durabilă, Orizonturi 2013-2020-2030”, ce fixează ca obiectiv prioritar de importanță strategică îmbunătățirea și diversificarea ofertei educaționale a întregului sistem de învățământ și formare profesională, condiție obligatorie pentru transpunerea în fapt a principiilor dezvoltării durabile pe termen mediu și lung. Educația reprezintă factorul strategic al dezvoltării viitoare a țării prin contribuția sa esențială la modelarea multidimensională și anticipativă a capitalului uman, reprezentând o cale spre dezvoltarea durabilă, privită ca un proces de învățare socială în căutare de soluții inovative. SEI urmărește obiectivele Programului de Guvernare 2009-2012 și Strategiei "Educație și Cercetare pentru Societatea Cunoașterii" elaborată în baza Pactului Național. Obiectivele Strategiei vizează dezvoltarea educației și cercetării și conține soluțiile operaționale pentru perioada 2009-2015, astfel încât prin educație și cercetare să se ajungă în România la o societate a cunoașterii, care să aducă prosperitate, dezvoltarea durabilă și dezvoltarea personală a fiecărui cetățean.

Obiective

Principalul obiectiv al SEI este modernizarea sistemului educațional românesc, atât în privința normelor pedagogice și metodologia didactică, precum și la nivel administrativ și de management al educației. SEI facilitează accesul la instrumente IT moderne, standardizate, care contribuie la dezvoltarea societății românești. Obiectivele sunt realizate prin dotarea școlilor cu echipamentele IT, proiectarea unei game largi de softuri care asigură interacțiunea dintre elevi și conținuturile disciplinare, prin formarea continuă a profesorilor într-o viziune a centrării pe elev și prin

constituirea unei rețele informatizate ca suport managementului educațional modern. Alt obiectiv SEI este folosirea tehnologiei informației ca suport în sistemul de învățământ, înlesnind o administrare mai bună și transparență la nivelul structurilor organizaționale. Prin SEI, administrația locală, regională și centrală beneficiază de un important sprijin în raportare statistică, previzionare și gestiune.

Resurse

SEI este proiectat ca o soluție integrată la nivel național, compusă dintr-o rețea de soluții locale și regionale. Fiecare laborator IT instalat în școli este o soluție integrată în sine, gata de folosit de către profesori și elevi. Laboratoarele sunt folosite atât în procesul pedagogic, pentru predare și învățare la clasă, cât și ca suport pentru desfășurarea proceselor administrative – managementul curent al școlii, examenele naționale etc. Datele colectate local sunt consolidate în Baza de Date Națională a Educației, găzduită în Centrul de Calcul al Ministerului Educației, Cercetării, Tineretului și Sportului, și servesc drept instrument de luare a deciziilor și de informare a opiniei publice. În acest moment sunt instalate în licee, școli și centre de formare continuă un număr de 14.987 platforme. O platformă conține 10 sau 25 de calculatoare, server, imprimantă și alte echipamente.

Resurse și tehnologii implicate în programul SEI:

- Instalarea și configurarea în 13.181 de școli (192.705 de calculatoare) a unei soluții complete pentru predare-învățare: laboratoare dotate cu soluții eLearning, management școlar și conținut educațional multimedia.
- Elaborarea a 3.647 lecții multimedia interactive AeL (16.000 momente individuale de învățare) și 16 dicționare: explicativ, ortografic, sinonime, antonime, română-engleză-franceză; enciclopedii și glosare de termeni, filme, artă, poezie și teatru, Encyclopaedia Britannica.
- Managementul curriculei școlare integrate cu biblioteca educațională AeL și cu structura organizațională a școlii.
- Dezvoltarea de proiecte IT pentru susținerea examenelor naționale: Admiterea în licee și școli de arte și meserii – ADLIC, www.admitere.edu.ro (2.000.000 elevi, 2001-2010); Examenul de Bacalaureat www.bacalaureat.edu.ro (peste 1.500.000 elevi, 2003-2010); Examenul de titularizare (441.953 profesori, 2003-2010) www.titularizare.edu.ro.
- Implementarea unui sistem digitalizat pentru fluxul și managementul documentelor în cadrul Ministerului Educației, conectând structurile centrale cu cele 42 Inspectorate Școlare Județene;
- Dezvoltarea și administrarea portalului educațional SEI, <http://portal.edu.ro>, ce reunește decidenți din Minister, profesori, elevi, părinți, administratori școlari și publicul larg. Portalul are 162.148 de utilizatori înregistrați și reprezintă cea mai importantă sursă de informare în educație.
- Training pentru 141.750 cadre didactice, în vederea integrării resurselor TIC în educație.

Implementare

Programul SEI a început în anul 2001 și în momentul de față înregistrează 6 etape succesive încheiate cu succes. SEI 1 - 2001 Pilotul SEI a fost implementat în 120 de licee din România. Acestea beneficiază de cel puțin o platformă educațională informatizată pentru folosire în

predarea în clasă a orelor de matematica, biologie, fizica, chimie, romana, istorie, etc. O platformă educațională informatizată este constituită dintr-un ansamblu de tehnologie, de calculatoare, Internet, conținut educațional multimedia electronic, metodologie și instruire a profesorilor.

- Derularea de proiecte de suport administrativ : ADLIC – Admiterea în licee și școli profesionale 2001 și 2002; Proiectul a fost distins cu eticheta “Best Practice” la conferința la nivel ministerial “De la teorie la practică” – Bruxelles 2001, Comisia Europeană <http://admitere.edu.ro/adm2001/2001-10-23-ADLIC-rom.htm>
- Evaluarea electronică a manualelor și licitație pentru achiziționarea de manuale școlare 2002;
- Crearea și administrarea portalului SEI <http://portal.edu.ro>
- SEI 2 – 2002 - Instalarea și configurarea a 1.100 platforme informatizate;
- Conținut educațional multimedia: 80 de lecții, 30.000 de întrebări pentru teste electronice;
- Instruirea administratorilor de sistem;
- Perfecționarea a peste 15.000 de profesori;
- Derularea de proiecte de suport administrativ: ADLIC - Admiterea în licee și școli profesionale;
- Titularizarea profesorilor. SEI 3 - 2003 SEI 3 a avut ca obiectiv finalizarea informatizării liceelor, cuprinzând: 290 de platforme informatizate complete, conținut multimedia interactiv, instrumente software pentru crearea de conținut, instruirea a peste 5.000 de profesori, derularea de proiecte de suport administrativ: ADLIC - Admiterea în licee și școli de arte și meserii 2004, Bacalaureat 2004, Titularizarea profesorilor 2004.
- SEI 4 – 2005 A avut ca obiectiv principal extinderea informatizării învățământului la nivel gimnazial: - 3.228 laboratoare informatizate pentru școli generale și 42 de centre județene de instruire;
- 3 ani suport tehnic pentru derularea etapei curente pentru toate școlile implicate;
- Actualizarea hardware a 120 locații dotate cu laboratoare informatizate în cadrul primei etape a SEI;
- Dotarea a 1.000 de școli cu hardware pentru uz administrativ;
- Realizarea de 1.255 lecții interactive și implementarea în toate laboratoarele informatizate, instruirea administratorilor de sistem și a profesorilor;
- Derularea de proiecte pentru susținerea examenelor naționale: ADLIC, Bacalaureat, Titularizarea profesorilor.
- Asigurarea de suport informatic în pentru derularea proiectelor:
 - * EURO 200 - acordarea de ajutor financiar pentru achiziționarea de calculatoare de către elevi și studenți.
 - * Programul național de protecție socială "Bani de liceu".
 - * Implementarea unui sistem de management al documentelor și al fluxurilor de lucru în Ministerul Educației și în Inspectoratele Școlare Județene.
 - * Dotarea cu tehnică de calcul pentru centrul de date al Ministerului Educației și al Inspectoratelor Școlare Județene/al Municipiului București.
 - * Îmbunătățirea conectivității ISJ/ISMB la Internet pentru susținerea sistemului de management al documentelor, examenelor naționale și bazei naționale de date a educației.
 - * Restructurarea și administrarea portalului Ministerului Educației Cercetării și Inovării, www.edu.ro, administrarea și întreținerea Portalului Educațional SEI www.portal.edu.ro
 - * Auditarea utilizării și impactului programului SEI.
- SEI Rural (2007, 2008) - 1.974 de școli din mediul rural au fost dotate cu laboratoare informatizate moderne;
- 33.813 calculatoare au fost dotate cu tehnologie de ultimă oră, inclusiv platforma AeL, Windows Vista, suita Office 2007, aplicație antivirus etc;
- 16.500 de profesori au fost instruiți în utilizarea tehnologiei informației și a instrumentelor AeL în educație.
- SEI 5 (2008, 2009) - 8.191 de școli au fost dotate cu laboratoare informatizate moderne;
- 79.284 calculatoare au fost prevăzute cu tehnologie de ultimă oră, inclusiv platforma AeL și AeL eContent, Windows Vista, suita Office, aplicație antivirus etc;
- 42.810 profesori au beneficiat de formare în utilizarea tehnologiei informației și AeL;
- Peste 7.000 de momente individuale de învățare pentru 21 de materii, au fost special concepute;
- Administrarea portalului educațional SEI, <http://portal.edu.ro>.
- Derularea de proiecte pentru susținerea examenelor naționale: Admiterea ADLIC; Examenul de Bacalaureat; Examenul de titularizare. Pe lângă componentele tehnice, o

puternică strategie de comunicare a fost implementată la nivel național, menită să înlesnească adopția noilor soluții ca suport complementar și să promoveze efectele benefice ale programului. A fost organizată caravana SEI, menită să promoveze adopția soluțiilor, a fost înființat Centrul Virtual de Excelență, având drept obiectiv dezvoltarea potențialului elevilor informaticieni prin intermediul competițiilor de profil. Pe durata implementării au fost publicate 180 de comunicate de presă, 670 articole în presă, 980 de articole online, 57 de programe radio, 20 de clipuri TV, 260 de transmisiuni TV, 120 de reportaje TV, seminarii și dezbateri publice, prezentări la diferite evenimente și expoziții publice (Educa Berlin, BETT Londra, IST Africa, GESS Middle East), premii și competiții internaționale (IPMA, ICT Awards, eGovernment Awards).

Elemente Novatoare

Dezvoltarea programului SEI pornește de la ideea inovației în educație, prin propunerea unui curriculum structurat pe metode moderne de predare, bazate pe introducerea tehnologiei la clasă. Prin SEI se asigură o pregătire pedagogică superioară, bazată pe predarea centrată pe elev folosind ca metodă de predare-învățare metoda proiectului, cu sprijinul tehnologiei moderne. Tehnologia inclusă în proiect respectă cele mai noi standarde (MathML, SVG, SCORM), metodologii și recomandări în educație. Conținutul educațional AeL este realizat după norme pedagogice internaționale și cuprinde animații multimedia, experimente interactive, simulări virtuale, clipuri video, teste și evaluări. Toate acestea cresc gradul

de reținere a cunoștințelor și cresc curiozitatea naturală și creativitatea elevului, încurajându-i să descopere și pună în practică noțiunile teoretice învățate. Unicitatea programului SEI este dată de pe de o parte de accesul liber la un tezaur de conținut digital de înaltă calitate (16.000 de momente individuale de învățare), de metodologia standardizată, precum și de amploarea și impactul înregistrat la nivel național, în rândul tuturor beneficiarilor. Rezultatele înregistrate de SEI de-a lungul celor 9 ani de implementare demonstrează succesul unui program strategic, coerent, proiectat pe termen lung, cu impact pozitiv la nivel social, cultural și economic.

Lecții învățate

Implementarea programului SEI este un proces extrem de complex. Punerea în aplicare a SEI necesită urmărirea unei strategii coerente, pe termen lung. Accentul este pus în primul rând pe beneficiile pedagogice (prin software educațional, conținut multimedia interactiv, mapat pe curriculum), iar echiparea școlilor cu componente hardware – calculatoare, servere, internet, aduce un plus de valoare proiectului, oferind un suport modern, motivant pentru beneficiari. Managementul schimbării are un rol esențial în implementarea proiectului, vizând adoptarea instrumentelor digitale puse la dispoziție, complementare celor tradiționale și diseminarea rolului esențial al profesorului în educație, prin înlăturarea temerii acestuia de a fi înlocuit de computer. Întrucât profesorii au cel mai puternic impact pentru a determina utilizarea instrumentelor IT, sunt luate măsuri speciale cu scopul de a facilita transferul de cunoștințe. Sunt organizate sesiuni de formare pentru profesori, experți și inspectori școlari, cu scopul de a oferi acestora

posibilitatea de a dezvolta competențele necesare adoptării noilor tehnologii. Sunt făcute eforturi și pentru a încuraja utilizarea tehnicilor de predare și învățare inovatoare și pentru a stimula creativitatea în rândul profesorilor și elevilor, prin asigurarea unui cadru general pentru dezvoltarea de proiecte colaborative. Astfel, toți beneficiarii sistemului de învățământ au șanse să participe direct la dezvoltarea societății informaționale.

Rezultate

SEI reprezintă cea mai importantă componentă a reformei educaționale, plasând România în cadrul țărilor cu un sistem educațional modern, eficient, orientat către dezvoltarea spre o societate a cunoașterii. SEI înregistrează efecte benefice la nivelul elevilor, profesori, părinților, personalului administrativ și decidenților guvernamentali și asupra economiei naționale. SEI a fost nominalizat ca "un exemplu de bună practică" (Jan Figel, Comisarul European pentru Educație, Formare, Cultură și Tineret), și a primit un număr important de premii internaționale, care recunosc calitatea înaltă a serviciilor prestate, a soluțiilor software și a metodologiei de implementare. SEI a adus școlile românești la nivelul european de informatizare. Prin intermediul SEI, 13.181 de școli românești beneficiază astăzi de o soluție completă de eLearning. 192.000 calculatoare de ultimă generație au fost instalate cu programe software, inclusiv librăria AeL eContent (desemnată la World Summit Award 2005 cel mai bun conținut educațional din lume) și platforma educațională AeL. Managementul schimbării este o componentă de succes în implementarea proiectului SEI. Un accent foarte puternic este pus pe integrarea de soluțiilor IT în sistemul de învățământ și pe acceptarea resurselor digitale ca resurse valoroase, suplimentare celor clasice, menite să ușureze procesul de predare-învățare. Un studiu independent, efectuat la nivel național în 2007-2008 de către Universitatea din București, în colaborare cu Institutul de Științe ale Educației, Centrul pentru Dezvoltare și Inovare în Educație și Asociația pentru Științele Educației, relevă impactul pozitiv al SEI asupra sistemului de învățământ, atât din perspectiva cadrelor didactice cât și a elevilor: -95% dintre elevi declară că ar dori să utilizeze mai mult computerul și Internetul pentru lecții la diferite discipline; -70,2% dintre profesori remarcă impactul pozitiv al TIC asupra performanței la disciplina pe care o predau; -90% dintre elevi consideră că aceia dintre ei care nu au acces la un calculator vor fi dezavantajați mai târziu; -83% dintre profesorii care au urmat un curs de formare specializat remarcă un impact pozitiv al utilizării computerului asupra elevilor. Cea mai importantă realizare este însă revoluția în mentalitatea școlii în particular și a societății în general. Asimilarea noilor instrumente educaționale a atins un nivel de masă - un atu important pentru strategiile educaționale pe termen mediu și lung.

Referințe

Articole, rapoarte si studii independente, statistici

MENTIUNE

Instituția: Direcția Județeană de Evidență a Persoanelor Cluj

Titlul bunei practici

Performanță, securitate și operativitate cu sistemul de comunicații on-line, aplicat pentru actualizarea registrului județean de evidență a persoanelor

Persoană de contact

Comisar șef de poliție Viorel SIRCA, director

Parteneri

Biroul Județean de Administrare a Bazelor de Date privind Evidența Persoanelor, Serviciile Publice Comunitare Locale de Evidență a Persoanelor din Județul Cluj, Inspectoratul de Poliție al Județului Cluj

Descrierea bunei practici

Odată cu intrarea României în Uniunea Europeană, cartea de identitate valabilă constituie document de călătorie în statele din comunitatea europeană, fapt ce a determinat o creștere semnificativă a cererilor cetățenilor către serviciile publice comunitare de evidență a persoanelor pentru eliberarea actelor de identitate. În consecință, s-a impus modernizarea și eficientizarea activității de evidență a persoanelor în privința metodologiei de lucru și a sistemului informatic integrat creat în anul 2000. Pentru realizarea acestor obiective au fost necesare modificări legislative (prin modificarea metodologiei de lucru) și tehnice (prin modernizarea sistemului informatic și a rețelelor de comunicații a datelor). Având în vedere dezvoltarea rețelelor de comunicații, atât din punct de vedere al securității datelor transmise cât și ca arie de acoperire la nivel național și de asemenea existența mai multor companii de comunicații ce oferă soluții moderne în domeniul transmiterii datelor, conducerea Direcției Județeană de Evidență a Persoanelor Cluj în colaborare cu Biroul Județean de Administrare a Bazelor de Date privind Evidența Persoanelor Cluj, a luat hotărârea de a realiza o rețea de tip VPN care să faciliteze legătura între serviciile publice de evidență a persoanelor existente în județul Cluj, cu posibilități de extindere și la alte servicii locale care s-ar putea înființa pe viitor. Datorită faptului că la acea dată existau condiții tehnice necesare testării aplicației RJEP.EXE, județul Cluj a fost ales pentru testarea proiectului pilot de actualizare a RNEP și a RJEP on-line prin intermediul aplicației RJEP.EXE. Perioada de testare s-a întins pe parcursul a trei luni, aceasta finalizându-se la sfârșitul lunii septembrie 2007. În concluzie, rețeaua VPN oferă posibilitatea de comunicare

rapidă și eficientă între serviciile publice locale de evidență a persoanelor din județ, asigurându-se în același timp și securitatea datelor transmise.

Website

www.djepcluj.ro

Problema

De ani de zile se încearcă să se reducă numărul persoanelor care nu dețin un act de identitate valabil dar această activitate a fost îngreunată ca urmare a lipsei infrastructurii necesare și a imposibilității de deplasare în unele zone din județul Cluj. Înainte de crearea rețelei Virtual Private Network (VPN) era nevoie ca de fiecare dată Șeful serviciului public comunitar local de evidență a persoanelor să se deplaseze la Biroul Județean de Administrare a Bazelor de Date Cluj să aducă copiate pe suport extern cererile și documentele necesare pentru întocmirea actelor de identitate, iar după câteva zile să revină pentru ridicarea cărților de identitate pe care apoi, să le elibereze solicitanților la sediul serviciului public comunitar local de evidență a persoanelor. Această activitate de eliberare a cărții de identitate consuma mult timp și multe resurse, atât umane cât și financiare. Prin crearea rețelei VPN s-a reușit ca transmiterea datelor să se facă on-line.

Scopul

Se urmărește în permanență modernizarea și eficientizarea activității de evidență a persoanelor în privința metodologiei de lucru și a sistemului informatic integrat. În acest sens, Direcția Județeană de Evidență a Persoanelor Cluj în colaborare cu Biroul Județean de Administrare a Bazelor de Date Cluj a luat hotărârea de a realiza o rețea de tip Virtual Private Network (VPN) care să faciliteze legătura între serviciile publice de evidență a persoanelor existente în Județul Cluj, încă din anul 2006, cu posibilități de extindere și la alte servicii publice comunitare locale. Derularea proiectului pilot de modernizare a Sistemului Național Informatic de Evidență a Populației (SNIEP), prin realizarea unei rețele de tip VPN și construirea infrastructurii de comunicații între Direcția Județeană de Evidență a Persoanelor Cluj și Serviciile Publice Comunitare Locale de Evidență a Persoanelor din județ, ne-a dat posibilitatea ca începând cu data de 14 ianuarie 2010 să eliberăm Cărți de Identitate pentru locuitorii întregului județ, activitate ce se derulează conform legii, pentru testarea și urmărirea funcționării aplicațiilor informatice, pentru soluționarea unor cazuri deosebite, precum și pentru activități ce vin în sprijinul cetățenilor netransportabili sau internați în instituții de ocrotire socială, ori care locuiesc la distanțe mari de sediile Serviciilor Publice Comunitare Locale de Evidență a Persoanelor.

Obiective

Cel mai important aspect al soluției oferite de VPN este securitatea și operativitatea transmisiilor. O rețea VPN, prin natura sa, trebuie să se ocupe cu, și să rezolve toate tipurile de amenințări ale siguranței, oferind și servicii de securitate în domeniul autentificării (controlului accesului). Pentru punerea în legalitate a cât mai multor persoane fără acte de identitate sau cu acte de identitate expirate, s-au stabilit următoarele obiective: Creșterea gradului de informare publică privind modul de obținere și a actelor de identitate, precum și actele necesare pentru eliberarea acestora. DJEP Cluj, informează în permanență cetățenii despre obligația de a se prezenta la sediul SPCLEP la care sunt arondați sau la sediul instituției noastre și de a solicita intrarea în legalitate, în sensul eliberării actului de identitate, în cazul tinerilor care au împlinit vârsta de 14 ani, precum și în cazul persoanelor care dețin acte de identitate expirate.

Resurse

Prin Proiectul Phare: „Modernizarea activităților de evidență a persoanelor din județul Cluj“ a fost achiziționată stația mobilă care este utilizată pentru deplasarea în teren făcând posibilă desfășurarea acțiunilor de punere în legalitate cu acte de identitate a persoanelor. Potrivit „Graficului acțiunilor privind punerea în legalitate a persoanelor ce nu dețin acte de identitate, cărora urmează a le expira, sunt deteriorate, pierdute, etc.” lucrătorii Direcției Județene de Evidență a Persoanelor Cluj, se deplasează cu stația mobilă, periodic, în vederea preluării documentelor pentru întocmirea actelor de identitate. Aceste acțiuni se desfășoară în sprijinul persoanelor cărora starea sănătății sau posibilitățile materiale nu le permit să se prezinte la serviciul public comunitar local de evidență a persoanelor pentru obținerea documentelor de identitate, precum și a tinerilor care au împlinit vârsta de 14 ani și nu au solicitat eliberarea cărții de identitate. Persoanele respective intră în posesia actelor de identitate în termenul legal prevăzut de actele normative în vigoare. În sprijinul acestor acțiuni sunt captate și autoritățile

publice locale (primăriile, posturile de poliție comunală, etc.). În urma testelor efectuate la nivelul județului Cluj, atât pentru rețeaua VPN cât și pentru aplicația informatică RJEP.EXE, s-a constatat că din punct de vedere tehnic (hardware și software), se poate trece la etapa de actualizare on-line a bazei de date județene de evidență a persoanelor, eliminându-se etapa de actualizare pe baza locală. În perioada următoare, pe măsura ce vor fi realizate rețele VPN și în celelalte județe, acest proiect va fi extins la nivel național. De altfel, ca argument al necesității existenței (extinderii la nivel național) conducerea Ministerului Administrației și Internelor, a emis prin fostul Inspectorat Național pentru Evidența Persoanelor (actuala Direcție pentru Evidența Persoanelor și Administrarea Bazelor de Date), mai multe radiograme prin care se cerea demararea și punerea în funcțiune a acestui gen de comunicații.

Implementare

Existența rețelei VPN ne-a creat posibilitatea de a actualiza on-line a Registrului Național de Evidență a Persoanelor și de a elibera cărți de identitate în conformitate cu prevederile art. 83, alin. 1 din HG nr. 1375 pentru aprobarea unitară a dispozițiilor legale privind evidența, domiciliul, reședința și actele de identitate ale cetățenilor români. Astfel, la nivelul Direcției Județene de Evidență a Persoanelor Cluj există un Grafic al acțiunilor pentru soluționarea unor cazuri deosebite, precum și pentru activități ce vin în sprijinul cetățenilor netransportabili sau internați în instituții de ocrotire socială, ori care locuiesc la distanțe mari de sediile Serviciilor Publice Comunitare Locale de Evidență a Persoanelor. Graficul se întocmește în baza unui studiu prealabil făcut de autoritățile locale, având la bază situația centralizată a persoanelor fără acte de identitate sau cu acte de identitate expirate. Pentru a avea rezultate optime Direcția Județeană de Evidență a Persoanelor Cluj prin informări periodice în mass-media, prin comunicate de presă postate pe site-ul Consiliului Județean Cluj și pe site-ul Direcției Județene de Evidență a Persoanelor Cluj, încearcă să intensifice activitățile privind punerea în legalitate a persoanelor ce nu dețin acte de identitate, cărora urmează a le expira, sunt deteriorate, pierdute, etc. Având în vedere dezvoltarea rețelelor de comunicații, atât din punct de vedere al securității datelor transmise cât și ca arie de acoperire la nivel național și de asemenea existența mai multor companii de comunicații ce oferă soluții moderne în domeniul transmiterii datelor, conducerea Direcției Județeană de Evidență a Persoanelor Cluj în colaborare cu Biroul Județean de Administrare a Bazelor de Date Cluj, a luat hotărârea de a realiza o rețea de tip VPN care să faciliteze legătura între serviciile publice de evidență a persoanelor existente în județul Cluj, cu posibilități de extindere și la alte servicii locale care s-ar putea înființa pe viitor. În acest sens, a fost pregătit de către conducerea Direcției Județeană de Evidență a Persoanelor Cluj încă din anul 2006 un plan de măsuri cuprinzând termeni, oportunități, activități prealabile, acorduri de principiu, soluții tehnice care au urmărit realizarea la parametrii maximi a rețelei VPN, iar în luna februarie 2007 s-a organizat la sediul direcției o licitație pentru atribuirea contractului de realizare a rețelei VPN, iar contractul a fost atribuit companiei ROMTELECOM SA. Sursele de finanțare a contractului au fost furnizate de la Bugetul Consiliului Județean Cluj - pentru Direcția Județeană de Evidență a Persoanelor Cluj și de la Bugetul Primăriilor din Cluj-Napoca, Câmpia Turzii, Dej, Gherla, Huedin și Turda - pentru serviciile publice comunitare locale de evidență a persoanelor. Din luna martie 2007 rețeaua VPN funcționează în condiții bune, fără incidente majore care să pericliteze sau să îngreuneze activitatea specifică instituțiilor legate la aceasta rețea. În vederea fluidizării tranzacțiilor de la nivelul local la nivelele superioare și a eliminării timpului de actualizare a acestor nivele, s-a impus ca o necesitate, actualizarea informațiilor cu privire la persoana să fie făcute on-line la nivel județean. Astfel, începând cu luna iulie 2007 s-a trecut la instalarea, verificarea drepturilor de acces la module și testarea funcțiilor aplicației RJEP.EXE. Datorită faptului că la acea dată existau condiții tehnice necesare testării aplicației RJEP.EXE, județul Cluj a fost ales pentru testarea proiectului pilot de actualizare a RNEP și a RJEP on-line prin intermediul aplicației RJEP.EXE. Perioada de testare s-a întins pe parcursul a trei luni, aceasta finalizându-se la sfârșitul lunii septembrie 2007. La testarea aplicației au participat următoarele instituții: Direcția Județeană de Evidență a Persoanelor Cluj, Biroul Județean de Administrare a Bazelor de Date Cluj și toate serviciile publice comunitare locale de evidență a persoanelor din județ (Cluj-Napoca, Dej, Câmpia Turzii, Gherla, Huedin, Turda). Pentru ca activitatea de testare să se desfășoare în bune condiții și să producă date certe și care pot fi valorificate ulterior. Pe baza rapoartelor de testare trimise săptămânal, specialiștii din cadrul Direcției pentru Evidență Persoanelor și Administrarea Bazelor de Date, au completat sau corectat aplicația RJEP.EXE. În urma testării s-a întocmit un raport de testare în care pe lângă observațiile privind aplicația testată, s-au făcut propuneri de completare a aplicației (acolo unde a

fost cazul) și la nivelul direcțiilor județene să fie permisă preluarea documentelor și a pozei pentru producerea pașapoartelor simple și de asemenea, preluarea actelor pentru permise de conducere, în sistem de ghișeu unic, la nivel județean să existe posibilitatea conectării la baza de date a Serviciului Cazier. În concluzie, rețeaua VPN oferă posibilitatea de comunicare rapidă și eficientă între serviciile publice locale de evidență a persoanelor din județ, asigurându-se în același timp și securitatea datelor transmise. Prin crearea aplicației RJEP.EXE s-a redus timpul necesar emiterii documentelor de identitate, actualizarea în timp real a bazei de date centrale privind evidența persoanelor, realizarea de servicii operative și de calitate față de cetățeni. Odată cu introducerea noului sistem de actualizare a registrului de evidență a persoanelor, s-a creat posibilitatea ca Direcția Județeană de Evidență a Persoanelor Cluj să emită documente de identitate pentru cetățenii cu domiciliul pe raza județului. În urma testelor efectuate la nivelul județului Cluj, atât pentru rețeaua VPN cat și pentru aplicația informatică RJEP.EXE, s-a constatat că din punct de vedere tehnic (hardware și software), se poate trece la etapa de actualizare on-line a bazei de date județene de evidență a persoanelor, eliminându-se etapa de actualizare pe baza locală.

Elemente Novatoare

Direcția Județeană de Evidență a Persoanelor Cluj, a fost inițiatorul creării unei infrastructuri de comunicații date, între toate serviciile publice de evidență a persoanelor din județ și Rețeaua de Comunicații Voce Date din MAI, noul model de funcționare SNIEP fiind implementat și testat în premieră pe țară timp de 3 luni (conform aprobării date de conducerea MAI), iar în urma evaluării acestui proiect pilot, s-a aprobat de către conducerea MAI trecerea în producție a noului model de funcționare SNIEP, respectiv pe două nivele (județean și central), în cadrul județului Cluj. Rezultatul existenței infrastructuri a dus la posibilitatea eliberării de Cărți de Identitate de către Direcția Județeană de Evidență a Persoanelor Cluj. Astfel, începând cu data de 14 ianuarie 2010, eliberarea cărților de identitate se derulează conform legii, respectiv pentru soluționarea unor cazuri deosebite, precum și pentru activități ce vin în sprijinul cetățenilor netransportabili sau internați în instituții de ocrotire socială, ori care locuiesc la distanțe mari de sediile

Serviciilor Publice Comunitare Locale de Evidență a Persoanelor. În anul 2008, prin proiectul Phare “Modernizarea activităților

de evidență a persoanelor în județul Cluj”, a fost achiziționată, o stație mobilă destinată deplasărilor în teritoriu pentru preluări de imagini și acte pentru punerea în legalitate a persoanelor care nu au posibilități materiale sau starea sănătății nu le permite să se deplaseze la sediile SPCLEP.



Lecții învățate

Deplasările cu stația mobilă în zone unde se găsesc cetățeni fără acte de identitate care se regăsesc în cazurile prevăzute de art. 83, alin. 1 din HG nr. 1375 pentru aprobarea unitară a dispozițiilor legale privind evidența, domiciliul, reședința și actele de identitate ale cetățenilor români, trebuie făcute conform unui plan de acțiuni bine întocmit și pe baza unui grafic de deplasări. Înaintea fiecărei acțiuni se ia legătura cu șeful de post și cu primarii din comunele unde se vor face deplasările pentru a stabili locul unde se va desfășura acțiunea de preluare de documente și imagini pentru eliberarea actelor de identitate. Cu aproximativ o săptămână înainte, autoritățile locale aduc la cunoștință cetățenilor, desfășurarea acțiunilor de preluare de documente în vederea eliberării de acte de identitate. Urmând acești pași, lucrătorii din cadrul Direcției Județene de Evidență a Persoanelor Cluj, pot prelua un număr mare de acte, încercând să satisfacă cerințele tuturor cetățenilor

Rezultate

Modernizarea comunicării instituționale prin introducerea tehnologiei informației a avut ca rezultat creșterea eficienței activității derulate de către Direcția Județeană de Evidență a Persoanelor Cluj, debirocratizarea și creșterea calității serviciilor prestate cetățenilor. De la data eliberării primei cărți de identitate de către Direcția Județeană de Evidență a Persoanelor Cluj, respectiv din 14.01.2010 și până în prezent, au fost preluate, verificate și pregătite un număr de 1223 cereri în vederea întocmirii cărții de identitate. Astfel, au fost eliberate 859 cărți de identitate rezultate din acțiunile desfășurate prin deplasarea cu stația mobilă, iar 364 cărți de identitate au fost eliberate prin depunerea cererii în vederea întocmirii cărții de identitate, la sediul Direcției Județene de Evidență a Persoanelor Cluj. De reținut faptul că, efectele soluției tehnice puse în practică, are o componentă majoră în privința beneficiului pe care instituții ale statului și nu numai, le are prin obținerea unor informații din Registrului Național de Evidență a Persoanelor, actualizate prin sistemul on-line, date care reflectă realitatea la zi a mișcării populației. Nu în ultimul rând lucrătorii structurilor de evidență a persoanelor din județ, au posibilitatea evitării primirii și întocmirii unor acte de identitate prin substituie de persoană, existând posibilitatea confruntării Registrului Județean de Evidență a Persoanelor (istoricului), a fotografiei existente cu persoana care solicită un act de identitate.

Referințe

Comunicate de presă, poze de la acțiunile cu stația mobilă



Serviciul Public de Impozite, Taxe și alte Venituri ale Bugetului Local Constanța

Titlul bunei practici

Certificatul de atestare fiscală online

Persoană de contact

Hermina BECTEMIR, referent

Parteneri

Telliso, Real Data Grup, Cert Sign Romania

Descrierea bunei practici

Aplicatia E-Tax a Serviciului Public de Impozite, Taxe si alte Venituri ale Bugetului Local Constanta, implementata inca din anul 2001, vine in sprijinul contribuabililor sai, in premiera la nivel national, cu o noua functie: cererea si eliberarea online a certificatului de atestare fiscala. Aceasta noua functie este disponibila din primavara anului 2009, pentru contribuabilii persoane juridice, iar din august 2010 si pentru contribuabilii persoane fizice. Noua forma de certificare fiscala inlocuieste standardul clasic tiparit pe suport de hartie si autentificat prin semnatura holografa, cu formatul fisierului electronic autentificat prin semnatura digitala. Documentul electronic semnat digital se afla sub protectia Legii nr. 455/2001 privind semnatura electronica si produce aceleasi efecte ca si actul in forma autentica. Pentru a beneficia de un certificat fiscal semnat electronic contribuabilii trebuie să îndeplinească următoarele condiții: - să fie utilizator al sistemului electronic oferit de SPITVBL - să aplice o cerere on-line pentru certificat fiscal - să nu aibe datorii către SPITVBL - să nu aibe dosar de urmărire și executare silită inițiat de SPITVBL. Pentru a intra în posesia unui certificat valabil, contribuabilii care au dobândit calitatea de utilizator al sistemului electronic, trebuie sa completeze cererea online. Documentul va fi eliberat în 24 sau 48 de ore în funcție de opțiunea utilizatorului. Taxele aferente emiterii certificatului vor fi debitate pe rolul fiscal al contribuabilului care va trebui să le achite ulterior. Valabilitatea documentului este dovedita prin prezentarea formatului digital pe suport electronic (CD, DVD, stick de memorie, memorie flash, discheta etc.). Autenticitatea documentului si a semnatuurilor electronice pot fi verificate suplimentar pe site-ul institutiei noastre, in sectiunea “verifica certificat fiscal” (<http://etax.spit-ct.ro/VerificaCF.aspx>).

Website

<http://www.spit-ct.ro/certificat-fiscal-online-pf>

Problema

Conform legii, certificatul de atestare fiscala se elibereaza personal proprietarului pe baza actului de identitate. In situatia in care proprietarul nu se poate deplasa la ghiseele agentilor fiscale ale Serviciului Public de Impozite, Taxe si alte Venituri ale Bugetului Local Constanta, trebuie sa desemneze un reprezentant legal prin procura notariala. Pentru contribuabilii din strainatate, procura trebuie sa fie întocmita la Ambasada sau Consulatul Romaniei. Drept urmare, proiectul a venit in intampinarea contribuabililor care nu locuiesc in municipiul Constanta si a celor care, din diverse motive, nu se pot prezenta la ghiseele agentilor fiscale.

Scopul

Acest proiect a avut drept scop satisfacerea cerintelor contribuabililor prin obtinerea certificatului de atestare fiscala online direct de acasă, fără deplasări la sediul vreunei agenții fiscale a SPITVBL. Certificatul de atestare fiscala online reprezinta un instrument pentru ducerea la indeplinire a viziunii institutiei de a fi lideri de performanță în sectorul instituțiilor publice locale și un model de profesionalism și integritate pentru contribuabili și alte părți interesate.

Obiective

Obiectivele proiectului au fost stabilite in concordanta cu politica organizatiei, si anume:

1. Creșterea satisfacției contribuabililor prin îmbunătățirea continuă a calității serviciilor prestate.
 2. Îmbunătățirea continuă a performanțelor globale ale organizației.
 3. Conformarea cu cerințele legale în vigoare și alte cerințe aplicabile la care organizația subscrie.
 4. Prevenirea poluării prin reducerea consumului de hartie.
 5. Reducerea birocratiei.
-

Resurse

In vederea implementarii proiectului au fost necesare urmatoarele tipuri de resurse: - resurse financiare pentru achizitionarea unui soft performant si pentru 125 de semnaturi digitale; - resurse umane din cadrul Serviciului Informatizare si Operare Plati si din cadrul agentilor fiscale pentru persoane fizice si juridice; - resursa-timp pentru concepere, implementare si instruire-utilizare.

Implementare

Implementarea a avut parte in sectiuni distincte de timp, dintre care:

- 06.10.2008 - 10.10.2008 ACTIVITATE = Analiza Legii nr. 455/2001 privind semnatura electronica ORGANIZATOR = Biroul Juridic COMUNICARE = Adresa interna de asimilare si aliniere la cuprinsul Legii nr. 455/2001
- 13.10.2008 - 24.10.2008 ACTIVITATE = Analiza de piata furnizori de certificate digitale si semnaturi electronice ORGANIZATOR = Serviciul Informatizare si Operare Plati COMUNICARE = Participare directa si dezbatare publica la Conferinta ANIAP/2008
- 27.10.2009 - 28.10.2009 ACTIVITATE = Prezentarea produsului de certificare digitala ORGANIZATOR = Conducerea SPITVBL si compania CERT SIGN ROMANIA COMUNICARE = Prezentare sintetica si probe practice, pentru 20% din personalul institutiei, cu privire la modul de obtinere, utilizare si recunoastere a validitatii certificatului
- 29.10.2008 - 31.10.2008 ACTIVITATE = Stabilire plan de lucru privind modificarea aplicatiei E-Tax, la noile cerinte ORGANIZATOR = Serviciul Informatizare si Operare Plati si REAL DATA GRUP COMUNICARE = Reunire la nivelul compartimentelor de IT, cu privire la strategiile software ce trebuie implementate, pentru noile cerinte
- 03.11.2008 - 07.11.2008 ACTIVITATE = Organizarea licitatiei cu privire la achizitionarea certificatelor digitale si a semnatuurilor electronice ORGANIZATOR = Biroul Achizitiei Publice COMUNICARE = Aplicarea pe www.e-licitatie.ro
- 25.11.2008 ACTIVITATE = Atribuirea contractului de achizitionare a semnatuurilor electronice ORGANIZATOR = Biroul Achizitiei Publice CANTITATE = 32 dispozitive e-token
- 02.12.2008 ACTIVITATE = Sedinta cu privire la distribuirea drepturilor de operare si semnatura electronica in aplicatia informatica, pentru persoanele desemnate sa elibereze certificate fiscale electronice, similare cu cele editate clasic ORGANIZATOR = Conducerea SPITVBL PARTICIPANTI = Sefii de compartimente si angajatii Serviciului Informatizare si Operare Plati COMUNICARE = Convocator sedinta
- 02.02.2009 - 13.02.2009 ACTIVITATE = Traning pentru utilizare aplicatie informatica si atribuirea certificatelor digitate personalului desemnat; ORGANIZATOR = REAL DATA GRUP si Serviciul Informatizare si Operare Plati COMUNICARE = Adresa de participare si instruire INSUSIRE CUNOSTINTE = Procese verbale individuale de instruire
- 23.03.2009 - 27.03.2009 ACTIVITATE = Implementarea in interfata web a functiei „Verifica certificat fiscal” + teste de functionalitate PARTICIPANTI = Serviciul Informatizare si Operare Plati si TELLISO COMUNICARE = Reunire Serviciul Informatizare si Operare Plati si TELLISO
- 30.03.2009 - 03.04.2009 ACTIVITATE = Campanie instiintare lansare serviciu „Certificat fiscal online” PARTICIPANTI = Serviciul Informatizare si Operare Plati, Telliso COMUNICARE = Comunicate de presa, newsletter, scrisori de comunicare pentru toate persoanele juridice care solicitasera certificate fiscale in ultimele 12 luni FEEDBACK = 338 de noi conturi E-Tax pentru persoanele juridice, pe langa cele 148 existente pe perioada 2003-2008
- 06.04.2009 ACTIVITATE = Lansare operationala a functiei „Certificat fiscal online”.

Elemente Novatoare

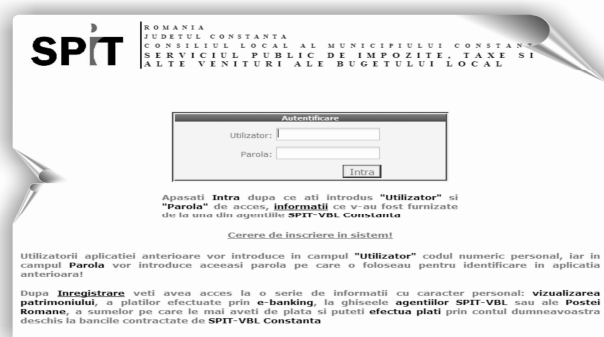
Serviciul Public de Impozite, Taxe si alte Venituri ale Bugetului Local Constanta este prima institutie publica din Romania care a pus la dispozitia contribuabililor persoane fizice si juridice posibilitatea de a solicita si obtine certificatul de atestare fiscala online.

Lecții învățate

Pe perioada implementării acestui proiect am constatat cât de importantă este comunicarea. În acest sens, am procedat la selecționarea contribuabililor persoane juridice cu cele mai multe cereri de solicitare a certificatului de atestare fiscală. Dintr-o plajă de peste 3000, au fost selecționați 1000 de contribuabili cărora le-au fost transmise scrisori de informare privind modalitatea de a solicita și obține online certificatul de atestare fiscală. Aceste informații și-au dovedit utilitatea prin creșterea progresivă a solicitărilor online, fapt ce a determinat conducerea instituției de a demara un nou proiect intitulat "Newsletter". "Newsletter" este un instrument de comunicare eficientă și permanentă prin care contribuabilii persoane fizice și juridice primesc pe mail informații privind activitatea SPITVBL, noutăți legislative, termene scadente ale impozitelor și taxelor etc.

Rezultate

Obiectivele stabilite la demararea proiectului au fost realizate. Astfel, performanțele obținute ca urmare a implementării certificatului de atestare fiscală online pentru contribuabilii persoane juridice au condus la extinderea proiectului prin eliberarea acestui document online și pentru contribuabilii persoane fizice.



Referințe

Scrisori de informare către contribuabili, comunicate de presă

Linkuri

[http://www.observator.ro/16816/stiri-economie/certificate-de-atestare-fiscala-electronice/;](http://www.observator.ro/16816/stiri-economie/certificate-de-atestare-fiscala-electronice/)
http://www.telegrafonline.ro/1283461200/articol/search/134783/certificate_de_atestare_fiscala_online_pentru_persoanele_fizice.html

Instituția Prefectului Județului Cluj

Titlul bunei practici

Standardizarea activității juridice și promovarea aplicării unitare și transparente a actelor normative un pas important pentru modernizarea instituțională

Persoană de contact

Mihaela BUJOR, Simona STUPAR, manageri publici

Descrierea bunei practici

Una dintre prioritățile Instituției Prefectului județului Cluj o constituie modernizarea și creșterea calității analizei legalității actelor administrative de la nivelul județului Cluj, prin promovarea informării și interpretării corecte și unitare a prevederilor legale, în relația cu unitățile administrativ-teritoriale, prin redefinirea priorităților și a atribuțiilor specifice juriștilor angajați. Etapele de modernizare a activității juridice au vizat în principal: 1. Identificarea și promovarea unor modalități transparente și unitare de comunicare rapidă a modificărilor legislative. Forumul de discuții creat pe site-ul instituției promovează ultimele modificări legislative, afișează întrebări și răspunsuri unitare specifice, 2. Simplificarea procedurilor administrative aplicabile în domeniul restituirii proprietății și soluționarea mai rapidă a acestora, prin constituirea unei evidențe electronice a dosarelor în lucru, respectiv a etapei de soluționare a acestora, a unor proceduri standardizate de lucru în relația cu autoritățile publice locale și cu cele centrale, 3. Creșterea responsabilității și autonomiei personalului angajat, prin stabilirea unor regulamente unitare, în paralel cu încurajarea delegării și asumării rapide a altor sarcini de către angajați, 4. Prioritizarea dosarelor în lucru conform unor criterii unitare aprobate, identificarea unor indicatori de performanță pentru activitatea juridică, 5. Analiza nevoilor de formare specifice fiecărui post și participarea juriștilor la cursuri de perfecționare pe domenii de actualitate, 6. Îmbunătățirea colaborării cu instanțele de judecată în vederea creării unor practici judiciare unitare și coerente. Identificarea acestor priorități s-a realizat prin aplicarea unei analize SWOT direcției de specialitate, prin discuții tematice cu angajații și cu coordonatorul direcției, pentru identificarea tuturor aspectelor problematice.

Website

www.prefecturacluj.ro

Problema

Aspecte problematice specifice structurii juridice vizează : Inexistența forum de discuții pentru noutățile legislative și interpretările acestora, Insuficienta promovare a rolului de consiliere și îndrumare legislativă al instituției, Numărul mare de întrebări privind aceleași aspecte legislative,

Inexistența unor proceduri de lucru standardizate, Inexistența și neutilizarea unui sistem de înregistrare electronică a corespondenței, Nesoluționarea unitară a unor probleme complexe și comunicarea deficitară între angajați, Fișele de post cuprind multe atribuții specifice, fiind foarte diferite între ele, Inexistența unor criterii unice de prioritizare a dosarelor în lucru Insuficienta colaborare cu reprezentanții instanțelor judecătorești pentru crearea unor practici judiciare unitare pentru spețe similare Consumul mare de timp al juriștilor pentru îndeplinirea unor formalități administrative specifice Inexistența unei analize a nevoilor de formare

Scopul

Instituția Prefectului județului Cluj și-a conturat și asumat următorul scop specific - Eficientizarea activității de verificare a legalității actelor prin standardizarea activităților specifice, comunicarea unitară a noutăților legislative și a interpretărilor acestora și îmbunătățirea colaborării cu instituțiile publice și cu instanțele judecătorești din județului Cluj. Cadrul Comun de auto-evaluare a modului de Funcționare a instituțiilor publice (CAF) reprezintă un instrument de management al calității totale prin care UCRAP sprijină procesul de modernizare administrativă în instituțiile publice. Implementarea acestui instrument a contribuit la sporirea eficienței serviciilor și la creșterea transparenței instituționale, în deplin acord cu obiectivele asumate în relația cu Uniunea Europeană în domeniul reformei și modernizării administrative. Acest proiect de îmbunătățire a imaginii instituționale se încadrează în liniile directoare ale Strategiei de la Lisabona, în obiectivele de guvernare asumate prin Programul de Guvernare pentru perioada 2009-2012, capitolul 19 – Reforma administrației publice, respectiv în obiectivele asumate de Guvernul României după momentul aderării la Uniunea Europeană.

Obiective

1. Creșterea transparenței activității de verificare a legalității actelor, prin crearea unui forum de informare unic, specializat și ușor accesibil pentru unitățile administrativ-teritoriale,
 2. Standardizarea unor activități specifice și responsabilizarea personalului angajat prin introducerea unor proceduri de lucru și a unor fișe de post cu caracteristici unitare pentru juriști,
 3. Adaptarea nevoilor de formare ale juriștilor, cerințelor actuale rezultate din analiza activităților lor, în conformitate cu bugetul limitat alocat de minister
 4. Îmbunătățirea colaborării cu instanțele judecătorești în vederea adoptării unor practici judiciare unitare la nivelul județului Cluj
-

Resurse

Surse financiare Sumele din bugetul instituției și al instituțiilor cooptate în acțiunile derulate
Resurse umane 2 manageri public din cadrul instituției Funcționari publici din cadrul direcției juridice și directorul direcției Funcționari publici din cadrul compartimentului de relații publice
Resurse materiale: Forumul de discuții creat pe site-ul instituției cuprinzând legislație actualizată,

întrebări și răspunsuri Legislația și interpretările diferitelor reglementări în vigoare Materiale privind tehnici de elaborare a procedurilor de lucru Procedurile de lucru elaborate Fișele de post modificate Indicatorii de măsurare a performanțelor activității juridice Criteriile unice de prioritizare a cauzelor Planul de participare la cursuri de formare profesională aprobat de prefect Setul de problematice abordate în discuțiile cu președinții de instanțe din județul Cluj Regulamentul de organizare și funcționare al instituției, Regulamentul de ordine interioară, Multiplicarea materialelor – regulamente, proceduri

Implementare

Identificarea priorităților activității juridice s-a realizat prin aplicarea în luna decembrie 2009 a unei analize SWOT, prin discuții tematice cu angajații, cu coordonatorul direcției. Utilizarea simultană a acestor instrumente a contribuit la conturarea unei imagini de ansamblu a performanțelor acestei direcții, dar și a deficiențelor specifice, fiind identificate pârghii specifice de acțiune. Metodele aplicate s-au axat pe îmbunătățirea colaborării cu unitățile administrativ-teritoriale în privința interpretării juridice a legislației, creșterea vizibilității activității juridice, cu un accent deosebit pe prevenirea încălcării prevederilor legale și identificarea de soluții unitare rapide și transparente, în paralel cu creșterea performanțelor profesionale ale juriștilor angajați. Măsurile de modernizare structurală vizând direcția juridică au fost adoptate și implementate în perioada noiembrie 2009 – februarie 2010 astfel: 1. Crearea în luna februarie 2010, a forumului de discuții de pe site-ul prefecturii, permanent actualizat cu legislația precum și cu interpretări unitare ale legislației, 2. Utilizarea de la finele anului 2009 a unei evidențe informatizate a documentelor, a circuitului lor și a modului lor de soluționare, prin implementarea unei aplicații numită SOBIS, 3. Evidențierea în format electronic, începând cu luna februarie 2010, a numărului de dosare în lucru în domeniul restituirii proprietății, a stadiului lor de soluționare, precum și a demersurilor instituționale efectuate pentru soluționarea lor, 4. Stabilirea în cursul lunii februarie 2010 a unor reguli/proceduri de lucru în format standardizat, ușor accesibile și utilizabile, asumarea lor de către personalul angajat, 5. Degrevarea juriștilor de unele activități de rutină cum ar fi de ex. înregistrarea și verificarea unor acte și preluarea acestora de către alte persoane din cadrul altor compartimente 6. Desemnarea unei persoane din cadrul compartimentului de relații publice pentru preluarea apelurilor telefonice și a actelor necesare pentru completarea dosarelor în domeniul restituirii proprietății, 7. În luna februarie 2010 au fost modificate și standardizate fișele de post ale juriștilor astfel încât atribuțiile specifice postului de jurist să se regăsească în toate fișele de post, asigurându-se astfel o preluare mai ușoară a atribuțiilor specifice altui coleg jurist, 8. Aprobarea în luna martie 2010 a unui Regulamentului de organizare și funcționare a instituției și a celui de organizare internă, ambele afișate pe site-ul instituției, 9. Identificarea și aplicarea unei metode unice, general aplicabile la nivelul structurii, de prioritizare a soluționării dosarelor, prin adresa internă cu nr 577/16.02.2010 10. Aprobarea unor indicatori de performanță pentru evaluarea activității juridice, pentru evidențierea performanțelor specifice, prin adresa internă cu nr 577/16.02.2010 11. Analiza nevoilor actuale de formare specifice structurii juridice și planificarea participării la cursuri de formare profesională pentru juriști în funcție de domeniile de interes identificate și de bugetul limitat alocat, conform documentului cu nr. 6801/03.05.2010 12. Organizarea în data de 16 aprilie 2010 a unei întâlniri cu președinții de instanțe- Curtea de Apel, Tribunalul și Judecătoria Cluj pentru a

analiza posibilitatea adoptării unor practici judiciare unitare în situații similare din domeniul legilor fondului funciar și ale restituirii proprietății Responsabilitatea îndeplinirii acestor activităților a revenit unui grup de lucru care reunește diferite categorii de personal din instituție (director executiv, manager public, funcționari publici din cadrul direcției juridice). Asigurarea colaborării și implicării tuturor acestor categorii de personal cooptate în realizarea activităților s-a realizat prin acte de autoritate semnate de conducătorul instituției – prefectul județului Cluj, prefect care a aprobat, la termenele stabilite, toate documentele necesare îndeplinirii obiectivelor propuse. Prima prioritate, în cadrul setului de activități specifice de modernizare a direcției juridice a reprezentat-o identificarea unei modalități de comunicare rapidă, transparentă, ușor accesibilă și unitară a modificărilor legislative intervenite precum și a eventualelor interpretări ale acestora. O altă prioritate viza stabilirea unui set de reguli sau proceduri de lucru general aplicabile acestei structuri, care să fie aprobate de conducerea instituției, cunoscute și asumate de către tot personalul care le utilizează precum și standardizarea fișelor de post ale tuturor juriștilor din direcția juridică. Utilizarea mai rațională a timpului de lucru și eficientizarea activității juridice prin degrevarea acestora de unele sarcini de rutină cum ar fi înregistrarea sau verificarea unor acte obligatorii de depus într-un dosar având ca obiect restituirea proprietății. Un alt aspect definitoriu care contribuie la fluidizarea activității de juridice este utilizarea de către instituție a unui soft specializat care permite înregistrarea electronică a documentelor, a circuitului lor precum și a tuturor operațiunilor necesare până la soluționarea și expedierea lor. Analiza nevoilor de formare ale juriștilor cuprinzând cursurile anterior urmate și de actualitate, a permis conturarea unei planificări personalizate sau adaptate fiecărui profil de post care să asigure participarea la cursuri de formare adaptate problematicilor de actualitate. Conducerea instituției a considerat utilă organizarea unor întâlniri cu președinții de instanță din județul Cluj pentru identificarea unor soluții unitare în spețe similare la nivel de județ. Metoda de modernizare aplicată direcției juridice a contribuit la garantarea legalității actelor administrative din județ printr-o mai transparentă interpretare a legislației. Consecința firească observată a fost diminuarea numărului de acțiuni în contencios administrativ promovate de prefect.



Elemente Novatoare

Sintetic, elementele de noutate introduse în activitatea juridică vizează: Creșterea transparenței activității juridice prin crearea și actualizarea forumului de discuții pe site-ul instituției, Sporirea nivelului de informare legislativă al unităților administrativ-teritoriale, Standardizarea unor activități specifice domeniului juridic, Sporirea responsabilității și autonomiei personalului angajat, prin crearea unui model unic de fișă de post pentru juriști, Încurajarea practicării delegării, a preluării și asumării rapide a noilor sarcini de către angajați, Degrevarea juriștilor de sarcinile administrative, repetitive dar care consumă mult timp Desemnarea unei alte persoane din cadrul structurii de relații publice pentru preluarea acestor sarcini administrative Identificarea și aplicarea unor modalități unice de prioritizare a dosarelor instrumentate Conturarea unor indicatori specifici de evaluare a performanțelor juriștilor pentru încurajarea competitivității, a performanței profesionale Adaptarea nevoilor de formare ale juriștilor, cerințelor actuale rezultate din analiza activității lor în conformitate cu bugetul limitat alocat de minister Specializare juriștilor în domenii de actualitate de interes major cum ar fi de ex. – achizițiile

publice Colaborarea cu președinții de instanță în vederea asigurării unor practici unitare ale instanțelor judecătorești de la nivelul județului Cluj.

Lecții învățate

Identificarea aspectelor problematice s-a realizat cu implicarea activă a juriștilor angajați și a directorului coordonator. Unor unități administrativ-teritoriale le lipsește exercițiul utilizării unor astfel de mijloace de comunicare gen forum de discuții, ei fiind obișnuiți să scrie întrebări sau să discute verbal. Conturarea și implementarea instrumentelor de lucru este accelerată dacă toți membrii structurii contribuie la elaborarea lor, doresc aplicarea lor, și le asumă și propun adaptarea lor la noile realități. Delimitarea mai clară a sarcinilor de serviciu, degrevarea de unele sarcini administrative și utilizarea la maximum a timpului de lucru pentru soluționarea unui număr cât mai mare de dosare în domeniul restituirii proprietății a contribuit la sporirea randamentului direcției juridice. Eficiența intervențiilor în paralel, atât la nivel operațional precum și la nivel managerial prin sprijinul acordat de conducerea instituției în îndeplinirea obiectivelor specifice. Bugetul limitat alocat nu a permis participarea unui număr foarte mare de angajați la cursurile de perfecționare profesională, fiind preferate cursurile organizate ca locație în municipiul Cluj. Colaborarea cu instanțele în procesul de stabilire a unor interpretări unitare a prevederilor legilor la nivelul județului Cluj asigură coerență în aplicarea legilor. Acest demers sporește și gradul de încredere al cetățenilor în instituții, garantând modernizarea soluțiilor.

Rezultate

Aplicarea CAF-ului și efectuarea analizei interne a contribuit la conturarea unui profil al compartimentului, la elaborarea unui plan specific de acțiune cu posibile riscuri dar și la prognozarea unor tendințe pentru viitor. Crearea formului de discuții permanent actualizat, transparent și ușor accesibil prin simpla conectare la internet contribuie la o mai bună și mai rapidă cunoaștere a modificărilor legislative intervenite asigurând și o interpretare unitară cu privire la unele aspecte juridice. Procedurile de lucru și regulamentele interne elaborate și funcționale, sub forma unui set de reguli unitare și coerente constituie un instrument practic, util și transparent, la îndemâna oricărui angajat, care contribuie la fluidizarea și eficientizarea activității la nivel instituțional. Redistribuirea unor sarcini administrative de la juriști la unele persoane de la relații publice a condus la o sporire a timpului alocat de juriști pentru soluționarea mai rapidă a unor dosare. Reformularea fișelor de post asigură continuitatea exercitării respectivelor atribuții de către o altă persoană din cadrul compartimentului, care să poată prelua cu ușurință, rapid și eficient soluționarea respectivelor aspecte. Delimitarea clară a atribuțiilor administrative de cele specializate, juridice a condus la soluționarea unui număr mai mare de dosare aflate în lucru. Prin utilizarea concomitentă a acestor pârghii diferite, crearea forumului de discuții, schimbări de atribuții, implementarea de proceduri de lucru, adoptarea de regulamente interne s-a încercat o nouă abordare a managementului instituțional, prin creșterea

responsabilizării personalului angajat, standardizarea și fluidizarea activităților specifice. Metoda de modernizare aplicată juridice se va extinde și generaliza în viitor, la toate structurile instituționale, reprezentând un pas esențial în restructurarea întregii instituții. Evidențierea rolului instituției de garantare a legalității actelor administrative ale unităților administrativ-teritoriale de la nivelul județului Cluj se poate realiza prin implicarea sporită a direcției juridice, prin toate mijloacele de comunicare, în interpretarea unitară a prevederilor legale și în diseminarea în timp real a acestora.

Referințe

Forumul de discuții, Regulamentele de organizare internă și de organizare și funcționare ale instituției, toate existente pe site-ul prefecturii, analiza SWOT privind direcția juridică cu planul de măsuri aferent, noile fișe de post modificate



Linkuri

www.prefecturacluj.ro,
<http://www.administratie.ro/articol.php?id=29395>
<http://cluj.time4news.ro/administrativ/stamatian-se-lauda-ca-a-fost-un-prefectjucator/>
<http://www.citynews.ro/cluj/din-oras-10/prefectura-vrea-comunicare-online->

Titlul bunei practici

Rețea de informare și asistență pentru fondurile structurale ale U.E. în județul Bihor

Persoană de contact

Dan POINAR, consilier

Parteneri

Institutia Prefectului Județul Bihor, Primăriile Oradea, Aleșd, Beiuș, Vascau, Valea lui Mihai, Marghita, Salonta

Descrierea bunei practici

Scopul proiectului îl constituie crearea unei rețele de informare și asistență constituită dintr-o structură de coordonare la nivel județean și opt puncte de informare în județul Bihor. (b) grupul(rile) țintă Grupurile țintă sunt angajații administrației publice locale (30 de persoane din structurile Instituției prefectului, Consiliului Județean și a 7 primării de municipii sau orașe), 120 de angajați ai primăriilor comunale, întreprinzători privați și membri ai O.N.G.-urilor din județul Bihor. (c) activitățile principale - organizarea Rețelei de Informare și Asistență pentru Fondurile Structurale ale UE (numită în continuare R.I.A.F.S.) în județul Bihor constituită din 7 puncte zonale, unul județean (cu două birouri) și un punct ”mobil” - achiziții de mijloace necesare punctelor de informare și asistență – a celor județene, zonale și a celui ”mobil” - organizarea unui curs de management a Fondurilor Structurale (în special POR și Cooperare Teritorială - CBC) adresat angajaților administrației locale – membri ai R.I.A.F.S. - organizarea a 4 seminarii și a 6 mese rotunde privind managementul Fondurilor structurale adresate angajaților primăriilor comunale, ONG-urilor și întreprinzătorilor privați din județul Bihor - organizarea a 4 campanii de informare: două la nivelul punctelor de informare și asistență zonale și două la nivelul punctelor de informare și asistență județene - realizarea unui site dedicat R.I.A.F.S., a unei rețele de Intranet și a unor publicații.

Website

www.finantare-bihor.ro

Problema

De aceea, „dezvoltarea capacității colectivităților locale de asigurare a unei gestionări mai eficiente a fondurilor disponibile” determină în țara noastră o permanentă nevoie de instruire a personalului din administrație, pentru dobândirea de noi cunoștințe, aptitudini și atitudini care să conducă la creșterea eficienței și eficacității activităților care se desfășoară în sectorul public. În acest sens, un factor deosebit de important îl constituie îmbunătățirea capacității instituțiilor administrației publice locale de a gestiona fondurile disponibile pentru dezvoltarea comunităților respective cât și capacitatea de a dezvolta parteneriate la nivelul comunităților locale pentru accesarea în viitor a fondurilor europene. Totodată, încurajarea relației de colaborare și parteneriat cu celelalte sectoare (privat și civic) și utilizarea tehnologiilor moderne de comunicare și informare susțin efortul de creare a unei administrații de calitate pentru cetățeni.

Scopul

Reforma administrației publice reprezintă o prioritate a României, fapt datorat pe de o parte, atât angajamentelor asumate în procesul de integrare europeană, dar și cerințelor societății românești care solicită și așteaptă servicii publice mai bune, mai prompte, mai transparente și adaptate la necesitățile acestora precum și informarea cât mai promptă asupra posibilităților de finanțare din fondurile U.E. Necesitatea unei administrații moderne la standarde europene, se resimte atât la nivelul cetățeanului, cât și la nivelul instituțiilor care prestează servicii publice. În procesul de schimbare a administrației publice, simplificarea administrativă și informarea promptă a cetățenilor constituie un demers fundamental pentru modernizarea și reformarea administrației. De aceea, scopul proiectului îl constituie crearea unei rețele de informare și asistență constituită dintr-o structură de coordonare la nivel județean și opt puncte de informare în județul Bihor.

Obiective

Din punct de vedere al perspectivei temporale, obiectivele proiectului pot fi clasificate astfel:

Pe termen lung:

- adaptarea administrației publice locale la realitățile economico-sociale din România, respectiv la schimbările determinate de aderarea țării la structurile europene
- creșterea capacității administrației locale din județul Bihor de atragere a fondurilor comunitare

Pe termen scurt:

- creșterea capacității administrațiilor publice locale din județul Bihor de a acționa în parteneriate pentru atragerea și managementul fondurilor U.E.
- îmbunătățirea pregătirii personalului din administrația locală bihoreană, în managementul fondurilor U.E.

Resurse

Consiliul Județean Bihor și Instituția Prefectului au rolul de a asigura înființarea și funcționarea Punctului de Informare și Asistență Județean, compus din două birouri, care va avea și rolul de coordonator al R.I.A.F.S. Cele două instituții vor asigura resursele umane și financiare necesare funcționării celor două birouri. Consiliul Județean Bihor, ca solicitant, își asumă desfășurarea tuturor procedurilor de achiziții publice, derularea și ținerea evidenței operațiunilor financiar-contabile precum și deschiderea și gestionarea unui cont bancar dedicat acestui proiect. Prin parteneriatul semnat cele două instituții vor asigura funcționarea R.I.A.F.S. pentru cel puțin încă doi ani după terminarea proiectului. Cele șapte primării partenere în proiect au rolul de a asigura înființarea și funcționarea Punctelor de Informare și Asistență Zonale asigurând resursele umane și materiale necesare

Implementare

Durata: 12 luni Activități: 1. Achiziții de echipamente I.T. 2. Achiziții de mijloace - autovehicul 3. Curs Fonduri Structurale 4. Campanii de informare la nivel județean 5. Campanii de informare la nivel local 6. Publicații (4 bannere, 100 stickere, 100 afișe, 10 plăci indicatoare afișate în locațiile de desfășurare a activităților proiectului) 7. Conferințe de presă (3) 8. Seminarii (2) 9. Mese rotunde (6) 10. Realizare site și intranet 11. Audit Echipa de management a constat din: Managerul de proiect, Managerul executiv, Asistentul managerului de proiect, Coordonator rețea de informare și asistență pentru fondurile structurale, Coordonator puncte de informare și asistență zonale, Responsabil cu vizibilitatea și mass-media, Responsabilul financiar, au fost implicați și un număr de 14 specialiști locali selectați din rândul angajaților primăriilor partenere care au încadrat Punctele de Informare și Asistență Zonale.

Elemente Novatoare

Prin finalizarea acestui proiect și implementarea R.I.A.F.S. s-a asigurat un nou instrument de lucru la nivelul județului care va asigura o mai bună absorbție a fondurilor U.E., atât la nivelul administrației publice locale cât și al ONG-urilor și întreprinzătorilor privați. Proiectul promovează lucrul în rețea, deci metoda de lucru în parteneriat, având astfel un real impact structural. În consecință, se va lărgi paleta de instrumente, proceduri și mecanisme la dispoziția administrației locale, menite să asigure utilizarea eficientă a fondurilor și implicit, deservirea cetățenilor din comunitatea respectivă.

Lecții învățate : 1. Lucru în echipă 2. Colaborarea inter-instituțională 3. Proceduri de elaborare a proiectelor cu finanțare europeană 4. Ținerea contabilității în cadrul proiectelor cu finanțare europeană. 5. Colaborarea instituțiilor publice cu întreprinzătorii privați și cu O.N.G.-urile

Rezultate

Rezultat final: Înființarea rețelei de asistență și informare privind fondurile structurale ale U.E. în județul Bihor. Dotarea punctelor de asistență și informare cu aparatură și birotică necesară. Instruirea personalului acestor puncte. Participarea angajaților din cadrul administrației publice locale din județul Bihor la 1 curs și 4 seminarii de perfecționare în domeniul Fondurilor Structurale organizate prin acest proiect, înființarea unei rețele intranet și a unei pagini web vor fi promovate prin intermediul mass-mediei locale, astfel încât cetățenii să fie informați cu privire la inițiativa administrației de a crește nivelul de calificare a personalului său, pentru o gestionare mai eficientă a fondurilor publice și îmbunătățirea serviciilor oferite populației în cadrul a 3 conferințe de presă și 6 mese rotunde. În acest sens, ne bazăm pe bunele relații de cooperare existente între instituția Consiliului Județean Bihor și reprezentanții mass-mediei locale, scrise, audio și video. Vor apărea articole în presa scrisă, interviuri și reportaje la posturile de radio și TV locale. În locațiile unde s-a desfășurat proiectul au fost afișate 4 bannere, 10 plăci indicatoare, activitățile din cadrul proiectului au fost promovate și prin 1000 de fluturași iar pe echipamentele procurate în cadrul proiectului au fost atașate 100 de stickere. Nu în cele din urmă, în cadrul proiectului au fost realizate 300 de broșuri conținând informații esențiale și actualizate referitoare la Fondurile Structurale.

Referințe

Broșura realizată în cadrul proiectului



Titlul bunei practici

Realizarea unui mediu de lucru dinamic, inovativ, în exercitarea competenței Instituției Prefectului – Județul Suceava

Persoană de contact

Angela IOANOVICI, consilier

Descrierea bunei practici

În urma analizei principalelor probleme de management privind comunicarea, coerența funcțională și structurală, resursele disponibile, a rezultat necesitatea îmbunătățirii mediului de lucru al instituției. În acest scop a fost creat un site intern accesat în cadrul rețelei locale Intranet, astfel încât comunicarea să se facă atât în interiorul, cât și în exteriorul instituției, cu ajutorul poștei electronice. Intranetul este implementat într-o rețea locală LAN – Local Area Network, unde un număr de 52 calculatoare sunt legate fizic între ele. În acest fel Intranetul leagă resursele informatice interne și creează un mecanism de schimb controlat cu exteriorul. Pe site-ul intern se găsesc informații referitoare la: Monitorarele Oficiale publicate în anii 2009 și 2010 (pe luni și zile, postate de regulă a doua zi de la publicare), ordinele emise de prefect, regulamente ale instituției, liste privind numerele de telefon, adresele de e-mail, codurile funcționale ale angajaților instituției, adresele de e-mail ale primarilor, precum și alte informații de interes. Prin e-mail se pot furniza informații în maniera cea mai oportună: acestea pot fi transmise simultan angajaților, salariații pot comunica între ei sau cu primăriile, serviciile publice deconcentrate, cetățenii etc. Intranetul oferă o interfață facilă de folosit, permițând salariaților să ajungă la datele din cadrul oricărei baze de date pe care bordul instituției dorește să o facă disponibilă. Prin scanarea documentelor întocmite, cetățenii beneficiază de răspunsuri la anumite solicitări exprimate de regulă prin petiții sau se pot transmite primăriilor diferite informații, ordine, adrese, dar mai ales avertizări pentru situații de urgență. Totodată, comunicarea cu ministerele și Guvernul României a devenit facilă, mai ales la transmiterea unor lucrări care necesită un volum mare de informații. Stația de lucru (serverul) se află în grija unui angajat, care are și atribuții de administrator.

Website

www.prefecturasuceava.ro

Problema

Pentru funcționarea eficientă a instituției, contextul relațional este definitoriu, deoarece este axiomatic faptul că un sistem izolat, fără să interacționeze este ermetic și nereceptiv la mesajele de comunicare. Forma de comunicare folosită cu preponderență în relațiile de la nivel intern și extern, era comunicarea formală. Aceasta se realiza prin: corespondență, raportări, informări, petiții, reclamații, solicitări de date etc. Una dintre disfuncționalitățile semnalate a fost legată de întârzierile determinate de procedurile de circuit al documentelor (semnături, aprobări, timpi de așteptare, decalaje mari de timp între data întocmirii unei corespondențe și data primirii acesteia de către destinatar). La acesta se adaugă lipsa prefîgurării unor fluxuri comunicaționale pe orizontală și verticală, care să conducă la creșterea vitezei de circulație a informației. Resursele financiare limitate nu au impus achiziționarea de noi calculatoare, rețeaua intranet utilizând cele existente.

Scopul

Realizarea unui management performant se asigură prin investigarea acelor aspecte care să asigure o analiză riguroasă a capacității instituției pentru atingerea viziunii și scopurilor propuse, pentru realizarea sarcinilor prevăzute în actele normative și în documentele de politici publice. În acest context, îmbunătățirea serviciilor publice printr-un management organozațional și al calității performant era mai mult decât evident. Simplificarea procedurilor administrative prin utilizarea tehnicii de calcul în comunicare, conduce implicit la consolidarea capacității administrative și la îmbunătățirea calității serviciilor publice. Creșterea gradului de utilizare a comunicării electronice atât în interiorul, cât și în exteriorul instituției, determină dezvoltarea schimbului rapid e informații și mai puțin costisitor, între structurile de specialitate și cei interesați. Strategia Guvernului privind informatizarea administrației publice, aprobată prin HG nr. 1007 din 4 octombrie 2001, urmărește introducerea tehnologiei informației în birourile de lucru de la toate nivelurile. Proiectul descris contribuie la îndeplinirea țințelor cuprinse în această strategie, dar și în Strategia Guvernului privind accelerarea reformei în administrația publică, aprobată prin HG nr. 1006 din 4 octombrie 2001 și în Programul de Guvernare 2009 - 2012. Instituția Prefectului se angajează astfel, să fie o organizație eficientă, aflată în topul progreselor din domeniul administrației publice.

Obiective

Principalele obiective urmărite în realizarea acestui proiect (bune practici) sunt: - dezvoltarea unor servicii publice de calitate, a unor standarde ridicate de furnizare a serviciilor și a unui management îmbunătățit; - promovarea inovației la nivelul domeniilor de competență ale instituției; - îmbunătățirea fluxului informațional, atât cu mediul intern, cât și cu cel extern instituției; - scurtarea duratei transmiterii/obținerii de informații; - crearea unui mediu de lucru atractiv, prin îmbunătățirea managementului organizațional.

Resurse

Pentru realizarea rețelei INTRANET în cadrul Instituției Prefectului - Județul Suceava au fost utilizate resurse materiale, financiare și umane. Bugetul de timp alocat proiectului a fost de 8 ore/zi, timp de 10 zile lucrătoare. Din cei 57 salariați ai instituției, 52 utilizează calculatoare legate în rețea. De asemenea, instituția are în gestiune un număr de 4 scanere, 6 fax-uri, 4 xerox-uri, un server. Administratorul de rețea utilizează un server (13.798,37 lei), un calculator (19.020,81 lei) și un scanner (4.456,50 lei) a căror costuri totale se ridică la 20.157,68 lei. Pentru realizarea rețelei s-au folosit calculatoarele care erau deja utilizate de salariați; unii salariați care au prin atribuțiile de serviciu activități cu caracter ”secret de serviciu”, dispun și de calculatoare care nu sunt legate în rețea. Instruirea personalului s-a făcut de către administratorul de rețea, în timpul celor 8 ore de lucru ale zilei și pe parcursul a 5 zile. Facem precizarea că din cei 52 salariați care dețin calculatoare legate în rețea și sunt utilizatori ai acestora, un număr de 5 au participat la cursurile pentru obținerea Permisului european de Conducere a Computerului (ECDL), finanțat în cadrul unui proiect prin Fondul de modernizare al Administrației Publice și un salariat a urmat aceste cursuri la un alt loc de muncă. Deoarece în instituție sunt un număr de 45 imprimante, iar volumul tipăriturilor este uneori foarte mare, de la 200 - 300 pagini (de exemplu, în cazul monitorizărilor modului de realizare a planului de Acțiuni pentru îndeplinirea Programului de Guvernare), un xerox special conectat la rețea, aflat într-o anumită încăpere, oferă posibilitatea listării mai multor pagini într-un timp relativ scurt.

Implementare

Implementarea proiectului privind realizarea unui mediu de lucru atractiv în exercitarea competenței Instituției prefectului - Județul Suceava, cu ajutorul rețelei INTRANET, a început cu luna decembrie 2009 și continuă. Instituția prefectului deține numeroase resurse pentru sustenabilitatea acestui proiect. Proiectul a urmărit implicarea fiecărui salariat, prin asumarea responsabilităților în respectarea cerințelor regulamentului Intern al Instituției, regulamentului de Organizare și funcționare, iar prin cunoașterea ploticii promovate de conducerea instituției, aceștia garantează capacitatea și seriozitatea în îndeplinirea sarcinilor și furnizării serviciilor într-un sistem ordonat și controlabil. Dintre activitățile desfășurate menționăm: - Identificarea informațiilor necesare managementului organizațional și transmiterea acestora tuturor salariaților instituției. Acest fapt a determinat succesiunea și interacțiunea proceselor, precum și aplicarea metodelor necesare pentru a se asigura că, atât operarea, cât și controlul acestor procese sunt eficace; - Asigurarea resurselor (financiare, umane, logistice) și a informațiilor necesare pentru a susține operarea, măsurarea, analiza și monitorizarea acestor procese; - Desemnarea unui administrator de rețea (și a unui înlocuitor, cu atribuții corespunzătoare cuprinse în fișa postului; - Montarea serverului și realizarea legăturilor cu scannerul, xeroxul și a celor 52 calculatoare legate în rețea; - Realizarea site-ului intern; - Instalarea unui firewall (un calculator folosit la monitorizare, verificarea și restricționarea intrărilor și ieșirilor de orice natură din Intranet); - Identificarea/stabilirea parolilor pentru fiecare utilizator; - Instalarea automată a datelor de contact pentru salariații instituției, primării, servicii publice deconcentrate și alte

instituții, - Instruirea celor 52 utilizatori (salariați) conectați la rețea; - Încărcarea bazei de date disponibilă pe site-ul intern, de administratorul de rețea; - Transmiterea pe e-mail, tuturor angajaților, a diferitelor comunicate din partea board-ului de conducere a instituției; - Comunicare prin e-mail cu diferite instituții, servicii publice deconcentrate și autorități ale administrației publice locale, pentru obținerea în timpul cel mai scurt a diferitelor situații, informări etc. - Transmiterea răspunsurilor la petițiile adresate de cetățeni conducerii instituției prin e-mail, prin utilizarea scannerului după ce corespondența a fost semnată, cu aplicarea ștampilei corespunzătoare. În ceea ce privește managementul organizațional, s-a urmărit ca personalul implicat în activitățile rețelei, activități cu impact asupra calității serviciilor și realizării unui management eficient să fie competent sub aspectul studiilor, instruirii, experienței și aptitudinilor, conform precizărilor din diplome și a cerințelor fișei postului.

Elemente Novatoare

- Utilizarea cât mai redusă, a instrumentelor de comunicare învechite: fax, corespondență prin poștă, transmiterea notelor telefonice etc. - Realizarea unei legături informatice interne și crearea unui mecanism de schimb controlat cu exteriorul; - Transmiterea de comunicate/informații simultan la toți salariații instituției; - Transmiterea, cu ajutorul poștei electronice, a unor adrese pentru solicitarea de date/informații sau comunicate privind situațiile de urgență, tuturor primăriilor sau serviciilor publice deconcentrate în mod simultan, cu obținerea confirmării recepționării e-mailului; - Primirea prin e-mail a informațiilor solicitate, ceea ce conduce la reducerea timpului de centralizare a datelor, dar și a numărului de salariați angrenați în elaborarea unor situații complexe; - Asimilarea informațiilor stocate pe site-ul intern, cu tezaurul unei bănci; - Accesul rapid al angajaților la conținutul Monitoarelor Oficiale, imediat după publicarea acestora (a doua zi de la publicare). - Scanarea și transmiterea în mod rapid a unor documente contribuie la realizarea unui mecanism de comunicare inter-instituțional eficient; - Asigurarea celerității serviciului public.

Lecții învățate

Proiectul realizat a condus la învățarea unor lecții, cum ar fi: - În condițiile globalizării, realizarea unui management performant constituie o metodă de sprijinire a instituțiilor în scopul obținerii unor rezultate remarcabile; - O informație accesibilă și la momentul oportun, constituie un mare avantaj, uneori chiar strategic; - Salariații instituției vor informații imediate, ceea ce le conferă siguranță în realizarea cu responsabilitate a sarcinilor de serviciu; - Disponibilitatea/receptivitatea personalului la mobilizarea și implicarea acestuia în procesul de îmbunătățire continuă; - Integrarea diferitelor inițiative privind calitatea, în activitățile instituției; - Asigurarea unui sistem unitar de transmitere a informațiilor, conduce la predictibilitate, asigurarea transparenței și eliminarea zvonurilor.

Rezultate

Prin îmbunătățirea mediului de lucru în exercitarea competenței instituției, cu ajutorul rețelei interne INTRANET s-au realizat schimbări importante în activitatea de management organizațional, a creșterii performanței și a orientării mai accentuate asupra calității serviciilor oferite. Pentru măsurarea rezultatelor obținute s-au folosit indicatori de input (ex. personal, fonduri, logistică), indicatori de rezultat (nr. salariați instruiți, nr. participanți la cursuri de perfecționare, număr e-mailuri transmise, nr. e-mailuri primite, etc) și indicatori de impact. Principalele rezultate obținute s-au concretizat în:

- a) Perfecționarea comunicării pe orizontală și verticală; acest fapt a contribuit la realizarea unui schimb rapid de date și informații, la creșterea calității actului administrativ și la simplificarea procedurilor administrative. În acest sens a crescut gradul de transmitere a informațiilor prin e-mail, a scăzut numărul de petiții sau de reveniri la acestea adresate de cetățeni instituției într-un anumit interval de timp. Comparând numărul de petiții adresate Instituției Prefectului în semestrul I din anii 2008, 2009, 2010 se constată că acesta s-a redus considerabil. Dacă în semestru I 2008 s-au înregistrat 973 petiții, în 2009 numărul era de 950 petiții, iar în anul 2010, de 800 petiții. Numărul de persoane care au solicitat audiență și conducerea instituției le-a acordat s-a redus de la 1.256 persoane în primul semestru al anului 2008, la 804 persoane în anul 2009 și la 508 persoane în anul 2010, în același interval al anului. Totodată au scăzut cheltuielile cu: telefoanele, de la 11.639 lei în trim. II 2009, la 7.934 lei în trim. II 2010; timbrele și taxele poștale, de la 4.343 lei în trim. II 2009, la 4.073 lei în trim. II 2010; cheltuielile cu e-mailul/Internetul s-au eliminat în totalitate (1.505 lei în trim. II 2009), prin schimbarea furnizorului de servicii și trecerea la rețeaua STS.
- b) Modernizarea modului de acțiune a prefectului în gestionarea situațiilor de urgență, prin utilizarea e-mailului.
- c) Realizarea unui flux informațional operativ și eficient cu structurile abilitate în gestionarea situațiilor de urgență; fluxul informațional se transmite simultan comitetelor pentru situații de urgență, cât și canalelor mass-media.
- d) Optimizarea managementului instituției, prin promovarea lucrului în echipe în cazul unor activități comune și complementare;
- e) Primirea rapidă a feed-back și a ”prospețimii informațiilor”.

Referințe

- Pagina de start a rețelei locale Intranet; - Raport privind activitatea de soluționare a petițiilor și de primire a cetățenilor în audiență desfășurată în sem.I din anii: 2008 - 2010; Situații financiare;

Titlul bunei practici

Modul Aplicat de Strategie a Comunicării și Protecție a Comunicării în IDSA

Persoană de contact

Prof. univ. dr. Gheorghe ONTANU, șef birou Coordonare Programe, Dezvoltare, Comunicare, Cercetare

Descrierea bunei practici

Proiect unicat la nivelul serviciilor medicale și medicale veterinare din România, care a condus la optimizarea monitorizării aplicării și respectării procedurilor interne care reglementează activitatea curentă a Institutului de Diagnostic și Sănătate Animală, are ca motto „Comunicarea transparentă multidirecțională - metodă de lucru, nu scop în sine”. Acest proiect este soluția optimă pentru îmbunătățirea modului de utilizare a resurselor materiale, financiare și umane ale instituției, utilizarea eficientă a instrumentelor de management al calității în livrarea de servicii publice specifice domeniului de activitate, îmbunătățirea constantă a cooperării între instituții și inițiativele de creare a rețelelor de colaborare specifice domeniului sanitar veterinar și pentru siguranța alimentelor, implicând atât sănătatea publică cât și sănătatea și bunăstarea animalelor. Proiectul se constituie într-un instrument important pentru promovarea modernizării managementului organizațional în administrația sanitară veterinară și pentru siguranța alimentelor, prin măsuri novatoare, prin specializarea funcționarilor publici, motivarea și mobilizarea acestora în direcția inovației. Eficiența proiectului propus rezidă în faptul că, prin sistemul de diseminare a informațiilor s-a realizat valorificarea rezultatelor privind managementul calității, în ceea ce privește cultura organizațională, reducerea costurilor financiare ale instituției, promovarea soluțiilor electronice, creșterea nivelului de securitate a documentelor publice, precum și simplificarea procedurilor administrative și măsuri de reducere a birocrăției, eliminarea sistemului de xerografiere sau copiere și distribuția manuală a documentelor. Proiectul a condus la îmbunătățirea evidentă a satisfacției publicului țintă, intern și extern, cuantificată prin numărul și conținutul feedback-urilor primite, constituind un instrument nou de comunicare și colaborare și îmbunătățirea evidentă a serviciilor publice.

Website

www.idah.ro

Problema

Domeniile de competență principale ale institutului sunt: sănătatea animală, bunăstarea animală, biologie moleculară și OMG, medicină legală veterinară, legislație veterinară, cercetare, dezvoltare și inovare, accesare fonduri structurale și de cercetare. În structura institutului funcționează toate cele 33 de Laboratoare Naționale de Referință, institutul coordonând tehnic aceste domenii, pentru cele 41 de laboratoare veterinare județene. Informarea și documentarea specialiștilor în vederea soluționării responsabilităților specifice menționate se realiza, până la sfârșitul anului 2009, individual, aceasta implicând un consum ridicat de timp prin sumarizarea timpilor individuali, cheltuieli materiale și financiare consistente, absența coordonării în sistemul informațional, utilizarea aleatorie a surse lor de informare, suprapunerea domeniilor de informare între specialiști, precum și lipsa unei proceduri de comunicare internă, între specialiștii institutului și externă cu partenerii.

Scopul

Nu exista în cadrul instituției o procedură oficială de reglementare a procesului de comunicare, de cunoaștere a barierelor de comunicare și nici tehnici procedurale privind comunicarea internă și pentru scheme de asociere și nici pentru comunicarea externă publică normală și pentru situații de urgență. De asemenea, nu exista o structură de gestionare coordonată a informațiilor și de reglementare a fluxurilor de comunicare și nici proceduri de audit al procesului de comunicare și criterii de evaluare a acesteia. Proiectul propus are ca prim scop remedierea neconformităților, prin elaborarea unei strategii care să reglementeze termenii și definițiile comunicării, importanța și funcțiile acesteia, instrumente de eliminare a barierelor de comunicare, tehnici de comunicare internă și scheme de asociere, definirea categoriilor de public țintă și a relațiilor publice cu mass media, reglementarea rețelei de protecție a informațiilor neclasificate și a celor clasificate (ghid practic), soluționarea petițiilor, organizarea campaniilor de relații publice, protejarea dreptului de proprietate a clienților, stabilirea criteriilor de evaluare a comunicării și a unui modul de audit a acesteia. Al doilea scop major a constat în crearea unei structuri de gestionare a informațiilor și a unei rețele de comunicare, precum și modularea informațiilor transmise prin rețea, în cadrul celor 15 module de comunicare, cu încadrarea în legislația specifică privind comunicarea și protecția comunicării.

Obiective

Proiectul propus are în vedere, ca obiectiv general modernizarea managementului organizațional și a calității în livrarea serviciilor publice, prin implementarea unor instrumente novatoare, subordonate unor obiective sectoriale ce vizează:-definirea unei structuri specifice privind colectarea, procesarea, monitorizarea și gestionarea informațiilor;-crearea unei rețele de comunicare internă și externă;-stabilirea unor proceduri operaționale specifice privind gestionarea informațiilor clasificate, precum și a celor neclasificate;-elaborarea unui ghid practic

pentru protecția informațiilor clasificate;-modularea informațiilor neclasificate în cele 15 module de comunicare;- diminuarea la maximum a cheltuielilor materiale și financiare destinate comunicării, informării și documentării;-disponibilizarea timpilor de informare și documentare pentru activități tehnice specifice;-familiarizarea specialiștilor cu fluxurile de informație și conținutul acestora;-obținerea unui feedback real.

Resurse

Până la sfârșitul anului 2009 exista, la nivelul celor 18 servicii, birouri și compartimente din structura institutului, câte 1 persoană care avea responsabilități privind comunicarea internă. La nivelul instituției exista, în responsabilitatea directorului executiv, atribuții privind comunicarea referitoare la informațiile clasificate, iar în responsabilitatea directorului adjunct tehnic, atribuții privind comunicarea informațiilor de interes public, atribuții stabilite prin decizie și acreditare ORNIS. Prin proiect s-a renunțat la cei 18 specialiști menționați, eliminând responsabilități administrative, în favoarea realizării activităților specifice tehnice, informațiile clasificate au rămas în responsabilitatea funcționarului de securitate, în persoana directorului instituției, iar comunicarea privind informațiile neclasificate și integral sistemul de comunicare a fost transferată în responsabilitatea noii structuri menționate, realizându-se debarasarea conducerii tehnice de o responsabilitate nespecifică și eficientizarea sistemului de comunicare, informare și documentare. Întreg sistemul menționat a fost, prin proiect, transferat în responsabilitatea a 3 specialiști, între aceștia și purtătorul de cuvânt al instituției. Colectivul respectiv gestionează integral comunicarea internă și externă pentru informații și documente de interes public, asigură comunicarea cu clienții și persoanele terțe, precum și comunicarea „in house”, între structurile instituției. Resursele financiare și materiale alocate sistemului de comunicare, informare și documentare au fost optimizate, realizându-se în același timp și o importantă disponibilizare a timpilor de lucru în favoarea activităților tehnice specifice. Introducerea transferului de informații în sistem on-line, a condus la o economie evidentă de resurse materiale, eliminându-se xerografierea și copierea documentelor, iar prin aceasta și o economie de resurse financiare. Totodată, au fost diversificate, într-o manieră considerabilă, sursele de informații tehnice de specialitate, de informații privind activitatea de cercetare, dezvoltare, inovare, precum și realizarea unei biblioteci legislative și a uneia tehnice on-line, cu acces direct din partea tuturor utilizatorilor. Tot în acest sistem au fost modulate și informațiile privind sistemul de management al calității, precum și informațiile care se încadrează în sistemul rapid de alertă sau cele pentru situații de urgență.

Implementare

Dezvoltarea organizațională a Institutului de Diagnostic și Sănătate Animală și creșterea vizibilității acestuia ca for metodologic privind îmbunătățirea statusului de sănătate și bunăstare a animalelor a condus la o diversificare relațională internă, cât și cu partenerii externi și la creștere evidentă a vizibilității instituției. Aceasta a impus existența unui sistem de comunicare intern și, de asemenea, perfectarea unui sistem relațional de comunicare cu partenerii externi, clienții și opinia publică. Inițial proiectul a fost implementat în ultimul trimestru al anului 2009, în sistem

pilot cu 10 beneficiari interni și 5 parteneri externi, în vederea evaluării funcționării acestuia și a măsurilor corective necesare. Proiectul a fost implementat, începând cu 1 ianuarie 2010, atât în relația cu utilizatorii interni, cât și în relație cu partenerii externi, clienții și publicul de relație. Acesta este astfel structurat încât este transferabil, fără nici o adaptare, celor două institute veterinare centrale, cât și celor 42 direcții sanitare veterinare și pentru siguranța alimentelor județene. Totodată, poate fi ușor transferat și implementat, cu mici adaptări de profil, altor instituții de profil medical veterinar, de profil medical sau de profil biologic.

Proiectul a fost implementat în următoarele etape: 1. identificarea nevoilor de comunicare internă și externă, de informare și documentare și de acces la informațiile publice, ale publicului țintă intern sau extern; 2. stabilirea obiectivelor strategice privind dinamismul, multilaritatea, realismul, oportunitatea, siguranța și precizia, sinteza, conciziunea și specificitatea procesului de comunicare; 3. stabilirea obiectivelor operaționale pe termen scurt, caracteristice fiecărui modul de comunicare; 4. stabilirea obiectivelor tactice pe termen mediu (Legea 182/2002, HG 781/2002); 5. stabilirea termenilor și definițiilor specifice; 6. definirea aspectelor semnificative ale comunicării privind mesajul, cuplul emițător – receptor, cuplul cuvânt – înțelegere; 7. stabilirea mijlocului/canalului de comunicare; 8. definirea limbajului comunicării (verbal, nonverbal, paraverbal); 9. precizarea contextului comunicării; 10. stabilirea sistemului de feedback; 11. definirea obiectivelor tactice generale (pe termen lung) privind receptarea corectă a mesajului, înțelegerea corectă a mesajului, acceptarea mesajului de către receptor, transmiterea deciziilor, influențarea și instruirea receptorului, crearea de imagine, motivarea, promovarea culturii organizaționale și integrarea; 12. identificarea barierelor în procesul comunicării; 13. tehnici și organizarea comunicării interorganizaționale; 14. realizarea design-ului pentru comunicarea externă, cu identificarea categoriilor de public, a tehnicilor de comunicare publică și a relațiilor publice cu mass media (alcătuirea unui dosar de presă); 15. realizarea pattern-ului pentru comunicarea și informarea publică pentru situații de urgență; 16. stabilirea procedurii de gestionare a informațiilor prin crearea cadrului instituțional, a fluxurilor de comunicare internă și externă și a rețelei de protecție a informațiilor clasificate; 17. identificarea categoriilor de informații neclasificate și clasificate existente în cadrul institutului; 18. stabilirea modalităților de soluționare a petițiilor, a elementelor de etică și deontologie profesională în activitatea de relații publice; 19. delimitarea rolului și atribuțiilor structurii de comunicare privind gestionarea informațiilor și elementelor, organizarea și desfășurarea unor campanii de relații publice; 20. stabilirea criteriilor și procedurii de evaluare și audit a comunicării; 21. implementarea ghidului practic pentru protecția informațiilor clasificate; 22. elaborarea procedurii specifice privind protejarea dreptului de proprietate a clienților; 23. stabilirea domeniului specific pentru cele 15 module de comunicare internă și externă; 24. stabilirea structurii interne a fiecărui modul cu referire la comunicarea internă în rețea orizontală, comunicarea internă în rețea verticală, cu conducerea institutului, comunicarea externă cu parteneri de profil și comunicarea externă cu structura de finanțare sau de management; 25. stabilirea surselor de informații pentru fiecare modul; 26. precizarea pentru fiecare modul a : scopul acțiunilor de comunicare, publicul țintă al comunicării, (intern sau extern), tipul de mesaj (integrator, promovare a culturii organizaționale, de instruire a receptorului, de influențare a receptorului, de transmitere a deciziilor), mijloace de comunicare (internet, intranet, skype, adrese oficiale), strategii adoptate pentru preluarea, procesarea și comunicarea informațiilor, indicatori de performanță (actualizări periodice, număr de comunicate, număr și calitate feedback), responsabilități și înregistrări oficiale; 27. pentru

fiecare modul s-au stabilit sursele de informații, în faza de implementare pilot a proiectului, iar în faza de implementare propriu-zisă a acestuia, există o strategie pentru diversificarea surselor de informație, atât cele interne, dar în special cele externe, precum și selectarea nivelului calitativ al acestora; 28. s-a instituit, de asemenea, un sistem specific de gestionare a feedback-urilor atât de la utilizatorii interni, cât și de la parteneri, clienți și publicul de relație, precum și criterii de evaluare și ierarhizare a satisfacției acestora în relație cu conținutul, forma, actualitatea și specificitatea informațiilor transmise

Elemente Novatoare

Proiectul implementat este o premieră pentru serviciile veterinare, atât pentru cele centrale, cât și pentru cele județene, prin care se realizează managementul comunicării între Autoritatea Veterinară Centrală și institut, între diferitele structuri ale institutului, între institut și instituțiile de profil pe care acesta le coordonează tehnic, precum și cu clienții externi. Proiectul este, prin complexitate, singurul pentru serviciile veterinare naționale ale Statelor Membre și, prin structură, poate fi adaptat la orice instituție de profil medical și biologic din România. Proiectul constituie o premieră în ceea ce privește modularea sistemului informațional pe domenii de informații și, totodată, constituie un element novator privind gestionarea și utilizarea informațiilor. În același sens se realizează, pentru prima dată, o eficientizare a gestionării și monitorizării procesului de comunicare, un colectiv redus realizând un volum de activitate considerabil, facilitat de existența unor surse pertinente de informații, a unor fluxuri de informație bine stabilite care satisfac într-o manieră mai mult decât benefică necesarul de informații al utilizatorilor și furnizarea de informații publice clienților și publicului țintă. Un alt element novator este rapiditatea identificării oricărei informații și oportunitatea transmiterii informațiilor publicului țintă prin utilizarea sistemului on-line. Este prima dată când s-a creat o bibliotecă tehnică și o bibliotecă legislativă on-line.

Lecții învățate

Deși proiectul este implementat de o perioadă relativ scurtă, beneficiile obținute sunt evidente. Proiectul constituie un element esențial de înlocuire a tehnicilor clasice de comunicare (pe suport de hârtie sau electornic mobil) prin tehnici virtuale de comunicare, utilizând sistemul on-line în cadrul unor megarețele (Internet) sau a unor rețele proprii (Intranet, Skype). Un alt atu al acestui sistem este realizarea unei comunicări în timp real cvasi-simultan și obținerea în aceeași manieră a feedback-ului față de o informație transmisă. Implementarea acestui proiect în cadrul institutului a fost un exemplu de identificare a unor modalități de reducere a cheluielilor umane, materiale și financiare, precum și de disponibilizare de timp real pentru activitățile specifice. Tot ca o lecție învățată este și faptul că informația poate fi identificată, selectată și procesată într-un timp record și poate fi pusă la dispoziția publicului țintă sau a clienților în mod partajat. Totodată, prin distribuirea partajată a informației, publicul țintă are la dispoziție informația relevantă pentru domeniul de activitate, fiind eliminați timpii necesari identificării și selectării în

regim propriu a acesteia, conducând la eficientizarea activităților specifice. Prin feedback-urile primite s-a realizat faptul că, implementarea acestui proiect a condus la o creștere evidentă a vizibilității institutului, prin operativitatea comunicării și sistemul modular de transmitere.

Rezultate

Prin implementarea proiectului au fost diseminate, atât în structurile interne ale institutului, cât și la nivelul clienților și partenerilor externi, cunoștințe și experiență privind arta comunicării în regim reglementat. Impactul proiectului a fost deosebit în cadrul institutului și a influențat în sens evident pozitiv relațiile cu partenerii externi, naționali și internaționali. Sustenabilitatea proiectului este de foarte lungă durată prin crearea unei structuri oficiale în cadrul institutului și alocarea de resurse umane, materiale și financiare în acest scop. Există o strategie de dezvoltare a proiectului prin diversificarea surselor de informații și creșterea numărului partenerilor externi, naționali și internaționali. Implicarea cetățenilor în regim de voluntariat s-a realizat prin relația cu clienții și prin evaluarea și acceptarea unor propuneri de îmbunătățire din partea partenerilor. Rețeaua de comunicare on-line stabilită are două componente, una internă, operațională prin sistemul Intranet, Internet, Skype și LIMS și o componentă externă, operațională prin Internet și Skype. Componenta internă cuprinde 145 unități de public țintă. Componenta externă cuprinde o secțiune de parteneri și clienți naționali cu care institutul are relații ierarhice, în număr de 86, și o altă secțiune de parteneri naționali fără relații ierarhice, în număr de 29, precum și un număr de 36 parteneri internaționali. În cadrul componentei interne de comunicare au fost transmise un număr de 529 comunicări, din care 23 pentru modulul 8.1. Informații referitoare la cercetare, 6 pentru modulul 8.2. Informații referitoare la programe tehnice, 32 pentru modulul 8.3. Informații referitoare la sistemul de management al calității, 5 pentru modulul 8.4. Teste de competență și comparări interlaboratoare, 21 pentru modulul 8.5. Informații referitoare la relația cu clienții, 328 pentru modulul 8.6. Informații tehnice și științifice de specialitate, 2 pentru modulul 8.7. Informații referitoare la dezvoltarea vizibilității, 31 pentru modulul 8.9. Informații pe rețeaua de comunicare cu Autoritatea Veterinară Centrală, 11 pentru modulul 8.10. Informații pentru comunicarea cu partenerii interni, 3 pentru modulul 8.11. Informații privind patrimoniul de standarde, 1 pentru modulul 8.13. Informații privind traducerile de specialitate, 62 pentru modulul 8.14. Biblioteca legislativă on-line, 4 pentru modulul 8.15. Biblioteca tehnică on-line.

Referințe

1. Regulamentul de Organizare și Funcționare al Institutului de Diagnostic și Sănătate Animală;
 2. Regulamentul de Ordine Interioară al Institutului de Diagnostic și Sănătate Animală;
 3. Organigrama de funcționare a Institutului de Diagnostic și Sănătate Animală;
-

Titlul bunei practici

Să vorbim despre Constanța prin sport

Persoană de contact

Elena FRINCU, reprezentant legal

Parteneri

Primăria Municipiului Constanța și cele orășenești și comunale din județul Constanța, FEFS din cadrul Universității Ovidius Constanța, DSP Constanța, Inspectoratul Județean de Jandarmi, Inspectoratul de Poliție al Județului Constanța

Descrierea bunei practici

Programul județean "Să vorbim despre Constanța prin sport" a plecat de la ideea coeziunii factorilor de decizie pentru a putea dezvolta sau a crea cadrul organizațional necesar implementării unei nevoi a comunității, aceea de a face mișcare, de a practica un sport, de a avea un mod de viață sănătos, de a socializa. Sportul este un fenomen social, economic și educativ, iar cei trei inițiatori Direcția pentru Sport a Județului Constanța, Consiliul Județean Constanța și Inspectoratul Școlar Județean și-au asumat răspunderea de a conecta majoritatea elevilor, tinerilor și cetățenilor la activitățile sportive organizate, fiind totodată un mod plăcut de transmitere a valorilor importante precum spiritul de echipă, solidaritate, toleranță și fair play. Proiectul s-a adresat unui număr de 7000 de elevi și studenți ai județului. Prin cele 13 activități cuprinse în proiect s-au practicat cele mai întâlnite sporturi: volei, handbal, fotbal, rugby, atletism, ciclism și înot. Bugetul total al proiectului a fost de 515.639 lei și s-a desfășurat pe parcursul a 10 luni în 15 localități din județ. Ca instituție europeană care recunoaște specificitatea rolului pe care îl joacă sportul în societate, bazat pe structuri benevole (voluntariat) în beneficiul sănătății, educației, integrării sociale și culturii, Direcția pentru Sport a Județului Constanța a mai implementat în perioada 2006 – 2009 următoarele proiecte județene: „Prin sport educă-ți mintea și trupul, vei fi sănătos” (2006/2007), „Sportul un mod de viață” (2007/2008), „Sportul un element al culturii” (2008/2009), având ca parteneri administrația publică locală și cofinanțarea Consiliului Județean Constanța.

Website

<http://www.dsconstanta.ro/ro/215/actiuni-dsj/790/proiect-județean-sa-vorbim-despre-constanta-prin-sport/>

Problema

Rolul important al sportului în societatea europeană, precum și natura sa specifică au fost recunoscute în decembrie 2000, în cadrul Declarației Consiliului Europei privind caracteristicile pe care le denotă funcția sa socială în Europa, de care trebuie să se țină cont atunci când se pune problema implementării politicilor comune (Declarația de la Nisa). Declarația subliniază că, organizațiile sportive și statele membre (România) au responsabilitatea de a organiza activitățile sportive în conformitate cu „legislația comunitară”. În același timp se menționează că, în pofida lipsei de atribuții directe în domeniu, comunitatea, conform diferitelor reglementări ale Tratatului, trebuie să țină cont în acțiunile pe care le întreprinde de funcțiile pe care sportul le joacă în plan social, educațional și cultural, motiv pentru care codul etic în conservarea rolului său social trebuie respectat.

Scopul

Promovarea sportului, înțeles ca: „toate formele de activități fizice care, printr-o participare mai mult sau mai puțin organizată, au drept obiectiv expresia sau ameliorarea condiției fizice și psihice, dezvoltarea relațiilor sociale sau dobândirea unor rezultate pozitive în competițiile de toate nivelurile” și recunoașterea lui ca făcând parte integrantă din realitatea socială, culturală și economică a României și ca factor de consolidare a imaginii și a relațiilor sale internaționale. Promovarea principiului "Minte sănătoasă în corp sănătos".

Obiective

- Creșterea nivelului de educație, de socializare și a stării de sănătate a populației tinere (copii, elevi, studenți) prin practicarea educației fizice și a sportului.
- Perfecționarea organizării și funcționării sistemului național de educație fizică și sport. - Ameliorarea potențialului psiho-biomotric și intelectual al populației tinere prin dezvoltarea activităților de educație fizică școlară și universitară.
- Dezvoltarea activităților din cadrul programului „Sportul pentru Toți” la nivelul județului Constanța conform HG „Mișcare pentru Sănătate”.
- Elaborarea unor programe speciale pentru dezvoltarea activităților sportive în mediul rural, în corelație cu programele naționale de dezvoltare rurală la nivelul județului Constanța.
- Promovarea valențelor cultural – educative ale sportului și educației fizice, a spiritului de toleranță și fair-play.
- Promovarea măsurilor de prevenire, de educație și de sancționare a actelor de dopaj și violență în sport.

Resurse

Resurse umane: 7000 participanți, 500 voluntari, 300 personal calificat, 100 personal medical. Resurse financiare: de la bugetul de stat, de la bugetul local, donații, sponsorizări, reclamă și activități comerciale însumând 515.639 lei.

Resurse specifice: Echipament sportiv 5000 bucăți (treninguri, tricouri, pantaloni, șepci, colanți, șosete, pantofi sport).



Implementare

Durata proiectului 1 Octombrie 2009 - 1 August 2010.

Activități: „Deschiderea anului sportiv școlar”: 1 – 6 Octombrie 2009 „Săptămâna Sportul pentru Toți”: 5 – 11 Octombrie 2009 „Cupa Consiliului Județean” – ediția a V-a: 12 Octombrie 2009 – 15 iunie 2010 „Olimpiada Națională a Sportului Școlar”: 15 Octombrie 2009 – 1 Mai 2010 „Cupa Academicus” – ediția a XIV-a: februarie – iunie 2010 “Turul Dobrogei la Ciclism” – ediția a IV-a: Mai 2010 „Volei, Handbal și Fotbal în mediul rural” – ediția a III-a: 1 Aprilie – 1 Iunie 2010 „Cupa 1 Iunie” – ediția a XX-a: 25 Mai – 5 Iunie 2010 „Crosul Ziua Olimpică” – ediția a XXIII-a: 20 – 26 Iunie 2010 „Rugby Tag la nivel județean” – ediția I: 15 Octombrie 2009 – 15 Mai 2010 „Festival Județean de Volei Beach” – ediția a II-a: 10 Iunie – 20 Iulie 2010 „Festival Județean de Handbal Beach” – ediția a III-a: Iulie 2010 „Sunt constănțean – știu să înot”: 15 Noiembrie 2009 – 1 August 2010 Management: încheierea de protocoale cu administrația locală, asociațiile sportive școlare și asociațiile județene pe ramură de sport. Comunicarea: promovarea proiectului prin intermediul conferințelor de presă, a comunicatelor de presă, afișe și pliante, bannere.

Elemente Novatoare

Implementarea voluntariatului prin angrenarea unui număr cât mai mare de profesori, arbitri la diferite discipline sportive. Promovarea "Codului moral al sportului" la nivel județean. Înființarea Comisiei de Educație Sportivă ce a avut ca rol promovarea proiectului atât în mediul urban cât și în cel rural, angrenând un număr cât mai mare de elevi. Furnizarea de servicii sportive prin intermediul sistemului informațional. A fost un proiect de cooperare între organizațiile sportive, școli, societatea civilă, părinți și administrația publică locală.

Lecții învățate

Am învățat lucrul în echipă, să ne jucăm, să socializăm și să creștem sănătos. Creșterea copiilor în mod sănătos este un semn al speranței. Participanții au învățat că există și alte modalități alternative de petrecere a timpului liber în mod organizat. Au învățat ce este Fairplay - ul (calitatea esențială care ar trebui să definească relațiile între oameni).

Rezultate

Perfecționarea sistemelor de selecție, pregătire și competiționale pentru fiecare ramură de sport la nivelul județului în vederea practicării sportului de performanță. Acțiunile desfășurate au condus la dezvoltarea fizică și psihică armonioasă a copiilor participanți, care au manifestat dorința de a se perpetua acest gen de activități. Calificarea echipelor clasate pe primul loc la Olimpiada Națională a Sportului Școlar în fazele zonale și naționale ale competiției. Livrarea de servicii sportive către populația tânără. Oferirea mijloacelor



informaționale în vederea reducerii consumului de droguri, a criminalității și a discriminării. Toate activitățile au condus la dezvoltarea capacității de autodepășire, de creativitate, de autocontrol și echilibru emoțional a fiecărui participant. Creșterea notorietății Direcției pentru Sport a Județului Constanța.

Articole presă și poze activități

Ziua Copilului, sărbătorită prin sport

Copiii cu vârste cuprinse între 3 și 14 ani au participat, ieri, la mai multe competiții sportive organizate în cadrul Cupei 1 Iunie

Ieri, adulții au lăsat orice competiție și au devenit cei mai pripi suporteri ai copiilor, pentru că a fost ziua lor. La Constanta, Directia pentru Sport a Județului, în colaborare cu multe alte instituții și cluburi, a organizat o multime de activități sportive pentru micuți, aceștia fiind răsplătiți cu diplome, premii și cadouri din partea organizatorilor și a sponsorilor.

Copiii s-au întrecut în două cursuri, unul organizat pentru clasele I-IV și unul pentru V-VIII. Un alt sport preferat a fost fotbalul, care a avut parte de două competiții - una la Palatul Copiilor și una la Stadionul Voința. Au mai fost concursuri și la rugby sau

judo, dar și multe competiții mai puțin legate de un sport propriu-zis. Au fost concursuri de stafete, role și multe alte întreceri care i-au îndemnat pe copii la mișcare. Competițiile s-au organizat atât în orașul de la malul mării, cât și în mai multe localități din județ. La școala din localitatea Biruința a fost organizată o întrecere sub denumirea sugestivă „Campion de ziua mea.”

În final, organizatorii au fost mulțumiți de participarea înregistrată și de implicarea copiilor. Cupa 1 Iunie s-a desfășurat și în zilele precedente, organizatorii estimând că numărul micilor participanți se ridică undeva în jurul cifrei de 2.000.

www.observat

<http://www.dsconstanta.ro/ro/215/actiuni-dsj/790/proiect-judetean-sa-vorbim-despre-constanta-prin-sport/>

www.observator.ro

Titlul bunei practici

Buletinul Informativ al Instituției Prefectului - județul Hunedoara, o sursă importantă de informații pentru instituțiile hunedorene

Persoană de contact

Irina Alexandra Pădurean, manager public
Dorina Milian, consilier

Descrierea bunei practici

În 2006, odată cu autoevaluarea CAF, s-a readus în atenția conducerii instituției ideea de a elabora un Buletin Informativ. Se dorea asigurarea transparenței activității instituției printr-un mijloc modern, care să permită o cuantificare a informațiilor furnizate. Am pornit de la transmiterea unui chestionar care viza o analiză a percepției beneficiarilor cu privire la activitatea instituției. Secțiunea finală a chestionarului transmis primarilor și conducătorilor serviciilor publice deconcentrate se referea la intenția instituției de a-și mediatiza activitatea prin intermediul unui Buletin Informativ, destinatarii fiind rugați să menționeze ce gen de informații le-ar fi utile. Demersul a fost pregătit din august 2006 până în septembrie 2007, când a fost publicat pe pagina de internet a instituției primul număr al Buletinului Informativ. Acest mijloc de informare a fost gândit ca un instrument electronic, disponibil pe pagina de internet a instituției și transmis prin poștă electronică beneficiarilor. Pe scurt, Buletinul Informativ conține: prezentarea agendei prefectului și a subprefecților, a activității structurilor de specialitate, sinteza celor mai importante acte normative publicate în Monitorul Oficial al României, comunicate de presă /informări ale unor servicii publice deconcentrate, anunțuri, consultări publice, și un capitol dedicat informației europene (agenda europeană, știri din actualitatea europeană, informații utile despre lansare apeluri ale liniilor de finanțare, acte normative, corrigenda, instrucțiuni, oportunități de finanțare active, competiții europene, etc.), toate din săptămâna anterioară publicării. Conținutul și design-ul acestuia au fost evaluate în anul 2007, iar chestionarul de evaluare este postat permanent pe pagina web a instituției unde, în cei 4 ani de la prima apariție online până în prezent, au fost postate 146 de numere.

Website

<http://www.sips.ro/prefectura/index.php?id=79>

Problema

Orice instituție publică trebuie să respecte prevederile legale legate de asigurarea liberului acces la informațiile de interes public și pe cele legate de asigurarea transparenței decizionale în administrația publică (Legile nr. 544 /2001 și nr. 52 /2003), astfel că era necesară o apreciere a impactului activității instituției asupra societății civile, precum și percepția beneficiarilor, atât asupra activității instituției, cât și asupra atribuțiilor conferite de lege prefectului. În urma evaluării a reieșit necesitatea publicului de a fi informat, care, corelată cu nevoia instituției de a asigura transparență maximă activității și de a-i informa pe beneficiari și pe parteneri (regăsindu-și astfel o parte din justificarea de mediator între instituțiile publice centrale și administrația publică locală), a condus la concluzia că era oportună crearea unui mijloc de informare și de mediatizare a propriei activități care să fie modern, util, rapid, accesibil și gratuit.

Scopul

Scop: îmbunătățirea imaginii instituției prin mediatizarea propriei activități și prin furnizarea de informații utile beneficiarilor și/sau partenerilor instituționali. Documente programatice: - Planurile de comunicare și relații publice ale instituției (2006, 2007) cuprind sub obiectivul “Transparență și deschidere, informare corectă, oportună și sistematică a opiniei publice asupra activității Instituției”, activități referitoare la editarea de buletine informative, la difuzarea de informații publice relevante prin e-mail și /sau pe site-ul oficial al instituției; - Planul de acțiuni elaborat în urma aplicării Cadrului Comun de Autoevaluare a Funcționării instituțiilor publice (CAF) în anul 2006 se referă în mod expres la editarea unui Buletin Informativ al Instituției Prefectului - județul Hunedoara; - Planurile de acțiuni și rapoartele Instituției Prefectului - județul Hunedoara pentru implementarea Programului de Guvernare, precum și cele pentru promovarea accesării fondurilor europene (2008 - 2010), prevăd editarea Buletinului informativ și transmiterea acestuia beneficiarilor, ca mijloc principal de informare; - Elaborarea Buletinului Informativ este una dintre activitățile principale care contribuie la atingerea unui important obiectiv general al instituției, și anume eficientizarea comunicării interne și externe (a se vedea în acest sens Rapoartele de activitate ale instituției pentru anii 2007, 2008, 2009 publicate pe site-ul: www.prefecturahunedoara.ro).

Obiective

1. Îmbunătățirea imaginii instituției și a echipei manageriale prin mediatizarea activității desfășurate de prefect, de cei doi subprefecți, de serviciile publice comunitare și de structurile aparatului de specialitate al prefectului;
2. Creșterea calității în comunicarea cu mediul extern (autorități ale administrației publice locale, ale administrației publice centrale, servicii publice deconcentrate, cetățeni, ONG-uri, presă, alte instituții ale prefectului, parteneri externi);
3. Asigurarea unui grad ridicat de transparență a activității instituției, prin furnizarea de informații legate atât de activitatea instituției, cât și de teme de interes general (acte normative

nou-apărute, consultări publice pentru proiecte de acte normative cu impact asupra administrației publice locale, anunțuri importante ale instituțiilor publice județene și naționale, informație europeană complexă, etc.).

Resurse

Publicarea exclusiv electronică a Buletinului Informativ a eliminat cele mai importante costuri ale editării, cele implicate de tipărire și de distribuție. Singura excepție o reprezintă listarea pentru afișarea la Punctul de informare de informare europeană al instituției, și, la solicitarea unor beneficiari, imprimarea anumitor pagini de interes pentru aceștia. Așa încât putem totuși considera că singurele resurse alocate sunt resursa-timp și cea umană. Resursa-timp: - 1 - 2 h /săptămână /structură - redactare materiale-sinteză a informațiilor destinate publicării - 1 h /zi culegere informații + 3 h /săptămână - redactare materiale secțiunea „Informație europeană” - 2 - 3 h - editare Buletin informativ - ½ h - 40’ - transmitere Buletin informativ în format electronic grupului-țintă - ½ oră - publicare Buletin informativ pe pagina de internet a instituției Resurse umane: - 1 persoană din fiecare structură pentru redactarea articolelor; - 1 persoană pentru primire materiale, tehnoredactare și editarea schiței; - 1 persoană din Cancelaria Prefectului pentru verificarea formei finale a Buletinului (bunul de tipar); - 1 persoană din Compartimentul Afaceri Europene și Relații Internaționale pentru transmiterea Buletinului Informativ prin e-mail grupului-țintă; - 1 persoană - specialist TI pentru publicarea pe pagina de internet a instituției. Resurse financiare și materiale: Nu sunt implicate. Tip de informații (Structuri implicate): a) Informații privind mecanismele instituționale, de finanțare, și politicile UE, agenda instituțiilor europene și din România, scheme de finanțare (lansare apeluri, termene-limită, condiții, criterii), concursuri lansate la nivel european, oferte de parteneriate europene, exemple proiecte de succes și de bune practici europene, apariția altor buletine electronice, etc. (Compartiment Afaceri Europene și Relații Internaționale); b) Ultimele modificări legislative, acte normative publicate în M.O. (Serviciul Verificarea Legalității Actelor, Aplicarea Actelor Normative, Contencios Administrativ - SVLAANCA) c) Ședințe care au avut loc în cursul săptămânii (Structurile responsabile, pe domenii) d) Evenimente din agenda prefectului, a subprefecților; Comunicate (Cancelaria Prefectului) e) Articole diverse – prezentarea activității diferitelor structuri ale aparatului de specialitate. (Toate structurile instituției) f) Concluzii ale evenimentelor desfășurate în săptămâna anterioară publicării.(Structurile organizatoare)

Implementare

Durată: septembrie 2007 - prezent

Activități: 1. Aprobarea Planului de acțiune rezultat în urma implementării Cadrului comun de Autoevaluare a modului de Funcționare a instituțiilor publice (CAF) în anul 2006. Asumarea de echipa de management a unui obiectiv pentru anul 2007, în sensul îmbunătățirii imaginii instituției și a mediatizării activității proprii prin intermediul unui Buletin Informativ al Instituției.

2. Evaluarea percepției beneficiarilor cu privire la activitatea instituției prin intermediul unor chestionare (septembrie 2006 - februarie 2007). Chestionarele au fost transmise progresiv din

noiembrie 2006, pentru a evalua măsura în care destinatarii răspund la inițiativă, astfel că, cea mai mare rată de răspuns a venit din partea primăriilor (45% - 31 primării din 69). Dacă într-o primă etapă au fost transmise chestionare tuturor primăriilor din județ, ulterior au fost incluse serviciile publice deconcentrate. Din analiza datelor cuprinse în chestionarele returnate a reieșit necesitatea de informare a beneficiarilor. Datele corelate au condus la concluzia că o parte din activitatea instituției este oportun să fie prezentată acestora prin intermediul unui Buletin informativ. Nevoia de informare se referea în general la informații din următoarele categorii: activitatea structurilor de specialitate; obiectivele strategice ale instituției pe termen mediu, mod de realizare; fonduri structurale, proiecte - prezentări, informări, ghiduri; activitatea comisiilor organizate la nivelul instituției; evenimente importante de interes general; implicarea Prefectului în activitatea de dezvoltare economică a județului (atragera de investitori, sprijinirea acestora); noutăți legislative.

3. August 2007 - conducerea instituției aprobă un conținut-cadru al Buletinului Informativ.

4. Sunt stabilite reguli generale, aplicabile tuturor structurilor care furnizează informații pentru Buletinul Informativ, prin intermediul unei Proceduri operaționale gestionate de proprietarul de proces. Buletinul Informativ este editat de Compartimentul Management Public, verificat de Cancelaria Prefectului, transmis beneficiarilor în format electronic de Compartimentul Afaceri Europene și Relații Internaționale și postat pe pagina de internet a instituției de specialistul TI.

5. Octombrie 2007 - evaluarea Buletinului Informativ. A fost elaborat un chestionar de evaluare a Buletinului Informativ transmis, cu adresă de însoțire potențialilor beneficiari: primării, servicii publice deconcentrate și alte instituții ale prefectului. Scopul imediat al demersului era de a stabili în ce măsură informațiile din Buletinul informativ răspund așteptărilor potențialilor cititori, dar și acela de a identifica punctele slabe, direcțiile de îmbunătățire și categoriile de informații necesare. Din analiza punctelor tari și slabe identificate de respondenți, rezultă că o serie de informații sunt prezentate mult prea detaliat, fiind necesară sintetizarea acestora. Alte categorii de informații nu sunt suficient detaliate (oportunitățile de finanțare; activitatea prefectului pentru săptămâna din cursul căreia se publică Buletinul Informativ; rezultatele activităților structurilor de specialitate etc.). Se recomandă publicarea Buletinului în format de hârtie, însă aceasta ar presupune un efort financiar din partea instituției, care nici la acest moment nu poate fi susținut. Peste 80% dintre respondenți au evaluat elementele caracteristice (grafică; accesibilitate; calitate, actualitate și importanța informației; relevanța pentru activitatea instituției; cantitatea de informație furnizată; gradul de detaliere; adresabilitate) cu excelent sau bun.

6. Până în prezent, au fost publicate 146 de numere ale Buletinului Informativ al Instituției Prefectului - județul Hunedoara. Primele numere au fost destinate prezentării structurilor de specialitate ale instituției, existând deja rubrici constante în conținutul buletinului: - agenda săptămânală a prefectului (o prezentare succintă a activității Prefectului județului Hunedoara din săptămâna anterioară publicării); - detalii din activitatea subprefecților, a structurilor de specialitate, a comisiilor de specialitate, concluzii ale unor controale mai importante, ș.a.; - comunicate de presă ale instituțiilor publice județene. În anul 2007, ne-am exprimat disponibilitatea de a cuprinde în paginile Buletinului Informativ comunicate de presă ale serviciilor publice deconcentrate, în măsura în care acestea sunt transmise în timp util spre editare; - o selecție de acte normative publicate în săptămâna anterioară în Monitorul Oficial al României; - secțiunea destinată informației europene. Cu timpul, secțiunea destinată informației europene a devenit o parte consistentă a Buletinului Informativ, regăsind-se informații dintre cele

mai variate: prezentarea principalelor instituții europene - Parlamentul, Comisia, Consiliul UE, președinția UE, ș.a.. Sunt inserate și articole despre politici și strategii ale UE, mecanismele instituțional și financiar, procesul legislativ, agenda principalelor organisme europene și din România (Departamentul pentru Afaceri Europene), documente programatice, documente supuse consultării /dezbaterei publice, scheme de finanțare (lansare apeluri, termene-limită, condiții, criterii, reglementări comunitare și naționale), concursuri lansate la nivel european, oferte de parteneriate europene, exemple de proiecte de succes și de bune practici europene, apariția altor buletine electronice, etc. Grafica Buletinului Informativ se îmbunătățește continuu, iar chestionarul de evaluare este postat pe pagina de internet a instituției și este accesibil tuturor celor interesați.

Elemente Novatoare

Un Buletin Informativ care mediatizează activitatea unei instituții și care facilitează beneficiarilor accesul la informații pentru care altfel ar fi nevoiți să consulte o mulțime de alte surse, nu este o inovație în sine. Cu toate acestea, faptul că Buletinul Informativ al Instituției Prefectului - județul Hunedoara, este publicat pe pagina de internet a instituției de 3 ani, cu o frecvență constantă săptămânală, fără costuri suplimentare, ci prin mai buna gestionare a resursei-timp din partea echipei implicate în editare, verificare, transmiterea și publicarea online a documentului, reprezintă un exemplu ce poate preluat, de exemplu, de instituția prefectului din celelalte județe, dar și de alte instituții și servicii publice. Pe de altă parte, frecvența apariției sale (săptămânală) este în mod fericit complementară celei anuale, prevăzute de Legea nr. 544 /2001 în Cap. 1, art. 5, alin. 2. Publicarea în Buletin a informațiilor privind oportunitatea de a participa la consultări publice asupra unor proiectelor de acte normative, de documente programatice, lansate de instituții și organisme naționale și comunitare, suplinește faptul că Legea nr. 52 /2003 nu este aplicabilă de instituția prefectului. În același timp, realizarea Buletinului reprezintă asumarea noilor direcții de acțiune cuprinse în Cartea albă a politicii europene de comunicare, a Planului 3 D: democrație, dialog, dezbateri, respectarea principiilor: a asculta.

Lecții învățate

Dacă vizibilitatea Buletinului Informativ al Instituției Prefectului este destul de bună, el fiind disponibil online și transmis în fiecare săptămână celor înscriși pe lista inițială de difuzare, deveniți abonați tradiționali, dar și noilor destinatari, adăugați pe parcurs, există și minusuri. Totuși, față de primele luni de editare, se poate observa cu ușurință o creștere în calitate, a informației inserate în buletin, a tehnoredactării, dar și o creștere cantitativă considerabilă de informație, în special a celei europene, care pune instituția în imposibilitatea de a-l tipări, chiar și la un tiraj redus, pentru a fi distribuit în format de hârtie. Din semnalele primite, s-ar impune probabil editarea, fie a unui supliment al actualei publicații, fie chiar a unui buletin informativ de informare europeană de sine stătător, cum de altfel a mai existat în anii 2002 – 2003. Ce este sigur este că munca de editare a Buletinului de informare va continua, însă o nouă evaluare ne va oferi indicii cu privire la tematici, editare, design, adresabilitate.

Rezultate

Anul 2007 / 15 numere Anul 2008 / 51 numere Anul 2009 / 50 de numere Anul 2010 / 30 de numere „Mie, personal, și primăriei ne este de mare folos Buletinul. Găsesc acolo toate informațiile de care am nevoie.” - Otilia Crișan - Primăria Ilia „Angajații Primăriei comunei Sălașu de Sus studiază cu regularitate Buletinul Informativ al Instituției Prefectului - județul Hunedoara și astfel își clarifică anumite probleme care apar în activitatea de zi cu zi și iau cunoștință de ultimele noutăți, atât în domeniul legislativ, cât și în alte domenii. Mulțumim Instituției Prefectului - județul Hunedoara !” - PRIMAR, MARICA SORIN Primăria comunei Peștișu Mic: „Suntem mulțumiți cu datele pe care ni le furnizează această publicație, cu mențiunea că ne-am dori mai multă informație în ceea ce privește activitatea primăriilor de comună.” - Primar „Biroul de Integrare Europeană al Primăriei Comunei Crișcior apreciază calitatea Buletinului Informativ al Instituției Prefectului, atât în ceea ce privește organizarea conținutului, cât și pentru faptul că primim toate informațiile necesare, și acest lucru ne ajută în rezolvarea problemelor, iar ce ne interesează cel mai mult, avem informații despre majoritatea fondurilor europene. Vă mulțumim pentru că ne trimiteți Buletinul Informativ !” - Terchia Ovidiu „Buletinul Informativ al Instituției Prefectului - județul Hunedoara” are un grad de adresabilitate mare, este o sursă importantă de informare pentru multe compartimente din cadrul primăriilor. Secțiunile "Informație europeană" și "Selecția de acte normative apărute în Monitorul Oficial" prezintă interes deosebit pentru personalul instituției noastre. Apreciam în mod special grafica, actualitatea și calitatea informațiilor. Felicitări, și la cât mai multe numere !” - Carmen Pricăjan, Primăria Orăștie „Eu citesc BI și găsesc în ele informații și atenționări în legătură cu proiectele europene, și alte informații utile, atât biroului nostru, cât și pentru celelalte birouri. Consider că sunt utile, mai ales când ni se anunță termene-limită la unele axe prioritare și DMI ale POR.” – Melania, Hațeg.

Referințe

Plan de acțiuni CAF 2006, Plan de comunicare și relații publice 2006, Propuneri implementare acțiuni, Propunere schiță BI, Solicitare date BI; Chestionare evaluare, Rapoarte, Buletine informative din cei patru ani, procedura de elaborare a BI

Linkuri

<http://www.sips.ro/prefectura/index.php?id=79;>
www.prefecturahunedoara.ro secțiunea Buletin Informativ

Titlul bunei practici

Sistemul IT de la Agenția de Plăți și Intervenție pentru Agricultură

Persoană de contact

Raluca DAMINESCU, director

Descrierea bunei practici

Începând cu anul 2007, România beneficiază de fonduri pentru agricultură de la Uniunea Europeană sub formă de plăți directe pe suprafață. Plățile directe reprezintă sprijinul acordat de UE agricultorilor din România în condițiile în care aceștia depun o cerere de plată pe suprafață și îndeplinesc condițiile de eligibilitate. O condiție esențială pe care statul român trebuia să o îndeplinească pentru a putea absorbi fondurile europene pentru plățile directe a fost crearea unui sistem care să asigure administrarea și controlul riguros al cererilor de plată ale fermierilor. Acesta este Sistemul Integrat de Administrare și Control (IACS), iar crearea, implementarea și gestionarea lui intră în atribuțiile Agenției de Plăți și Intervenție pentru Agricultură (APIA). Dezvoltarea, implementarea și finalizarea la termenele stabilite a sistemului IACS pentru agricultura din România, prin realizarea componentelor informatice, a reprezentat o etapă importantă în procesul de aderare a României la Uniunea Europeană. Astfel, în luna septembrie 2006 demara în România cel mai mare proiect de informatizare al agriculturii, având ca furnizor SIVECO România. La numai o lună de la demararea proiectului, a fost necesară realizarea, în avans față de planul proiectului, a primei versiuni a Modulului de Înregistrare a Fermierilor. Acest modul a fost prezentat în data de 7 septembrie 2006 în fața delegației Comisiei Europene. Practic, proiectul a contribuit la ridicarea unui steguleț roșu, realizarea sa reprezentând una din condițiile pentru aderarea României la UE, la 1 ianuarie 2007. Pe 01 martie 2007, la începerea Campaniei 2007, sistemul informatic dezvoltat în cadrul proiectului cuprindea toate funcționalitățile necesare, pe parcursul derulării proiectului fiind înglobate toate cerințele nou apărute. Astfel, în cadrul sistemului informatic s-au regăsit toate schimbările generate de obligativitatea alinierii procedurilor de lucru la regulamentele CE aflate într-o continuă evoluție.

Website

www.apia.org.ro

Problema

Ținând cont de faptul că fiecare stat membru UE este obligat să-și dezvolte propriul sistem IACS, iar firmele care realizează aceste sisteme nu au voie să-l înstrăineze în alte state membre UE, sistemul folosit de APIA a fost construit de la zero. Spre deosebire de celelalte țări membre UE, România a avut la dispoziție numai un an și jumătate pentru construirea și punerea în funcțiune a sistemului IT pentru APIA, ceea ce a reprezentat un adevărat „tur de forță”, în condițiile în care alte state au realizat același lucru în 3-4 ani. De asemenea, la momentul demarării proiectului, în România nu existau nici un fel de date în format electronic referitoare la mărimea parcelelor, la numărul de proprietari, la litigii pe legea funciară, iar gestionarea acestor situații complexe și gradul de fragmentare a teritoriului, s-au reflectat în soluția informatică aleasă de APIA care cuprinde un număr maxim de componente, în comparație cu sistemele similare din alte țări.

Scopul

Sistemul informatic integrat al APIA permite: evidența fermierilor, a fermelor și a exploatațiilor agricole; preluarea cererilor de subvenții pentru plata pe suprafață; efectuarea controalelor administrative și a celor pe teren; calcularea și autorizarea plăților pe fermă, inclusiv activitățile de control al calității și de audit; executarea efectivă a plăților către fermieri; contabilizarea plăților – proceduri contabile standard pe baza conturilor de venituri și cheltuieli; evidența datelor geografice și alfanumerice privind suprafețele declarate de fermieri; tipărirea hărților pentru fermieri, atât pe bloc fizic, cât și pe fermier; gestiunea schemelor de comerț exterior – licențe de comerț, restituiri, calcul și eliberare garanții, dezvoltarea setului de rapoarte licențe comerț – import-export; gestiunea schemelor de intervenție privind achiziția, depozitarea publică, depozitarea privată și vânzarea, precum și dezvoltarea modificărilor de funcționalitate licitații vânzare achiziție; aplicarea schemelor de subvenție a laptelui în scoli din cadrul măsurilor de intervenție pentru lapte și produse lactate; gestionarea în sistemul IT a plăților privind măsura de sprijin pentru ajutor financiar în programul apicol; gestiunea și urmărirea plăților din schemele naționale pentru acordarea de sprijin financiar; gestiunea avansurilor și garanțiilor; gestiunea și urmărirea debitelor rezultate din plățile pe schemele naționale; gestiunea și urmărirea plăților din schemele europene.

Obiective

Realizarea unui sistem IT integrat pentru administrarea și controlul sprijinului financiar acordat fermierilor din fondurile UE în conformitate cu Politica Agricolă Comună prin:

- Realizarea mecanismelor de înregistrare privind cererile de sprijin, verificarea, aprobarea și plata către fermieri;

- Îmbunătățirea activităților pentru detectarea și controlul fraudei, utilizând instrumente performante pentru stocarea și regăsirea în orice moment a informațiilor dorite;
- Îmbunătățirea semnificativă în administrarea costurilor;
- Crearea capacității de monitorizare, în orice moment, a oricărei cereri de sprijin.
- Realizarea compatibilității sistemului național cu sistemul UE;
- Utilizarea de tehnologii standard de facto și platforme de dezvoltare deschise; Sistemul informatic dezvoltat urmărește pas cu pas procesele de business funcționale în cadrul întregii organizații a APIA, în conformitate cu cerințele CE.

Resurse

Realizarea și implementarea tuturor funcționalităților (bazate pe cerințele APIA) au fost posibile datorită unei echipe numeroase, puternice și unite, formată din specialiști de excepție ai APIA și ai SIVECO România, care au acoperit toate ariile de business incluse în cadrul implementării acestui proiect. Numai pentru campania din 2007, efortul echipei cumulează 15.310 zile-om (42 ani-om). Pentru realizarea analizei au fost necesare 5922 zile-om, pentru proiectare s-au consumat 5060 zile-om, pentru dezvoltare, implementare, testare și punere în funcțiune a aplicațiilor – 4328 zile-om. APIA a realizat și implementat peste 100 de proceduri pentru toate cele 7 componente de baza ale aplicației.

Implementare

ORGANIZARE. Implementarea sistemului IT a necesitat crearea unor departamente de suport care să completeze activitatea agenției: Direcția măsuri de sprijin și IACS, Direcția control pe teren, Direcția măsuri de piață, Direcția ajutoare de stat și subvenții, Direcția inspecții, Direcția juridică și contencios, Direcția management resurse umane, Direcția patrimoniu, achiziții publice și administrativ, Direcția audit intern, Direcția economică, Direcția IT, Direcția metodologie și relații instituționale, Serviciul relații cu publicul. IMPLEMENTARE. Soluția software pentru Agenția de Plăți și Intervenție pentru Agricultură a implicat implementarea a șapte componente de bază, formate la rândul lor din 12 module principale.

Cele 7 componente sunt:

1. Sistemul de înregistrare a fermierilor – reprezintă componenta cu cea mai centralizată bază de date a organizației pentru categoriile de informații privind fermierii. A fost realizată de către echipa SIVECO România în totalitate, fiind dezvoltat mai întâi un sistem pilot (Farmer Registry Speed-Up), care a fost apoi generalizat și interfațat cu înregistrarea suprafețelor din cererile de sprijin;
2. Sistemul integrat de administrare și control (IACS – Integrated Administration and Control System) reprezintă principala componentă a sistemului IT din APIA și este format din 5 module: Modulul Captare Date; Modulul Control Administrativ; Modulul Control pe Teren (acoperind funcționalitățile referitoare la controlul clasic pe teren și respectiv prin teledetecție); Modulul Calcul Plăți; Modulul Autorizare Plăți.

3. Sistemul de identificare a parcelelor agricole (LPIS – Land Parcels Identification System). Aceasta componentă asigură vizualizarea și întreținerea blocurilor fizice (printr-un bloc fizic înțelegând parcela de referință). Începând cu Campania 2008, se folosește aplicația SIVGISAPIA realizată de SIVECO România în colaborare cu alte firme;
4. Sistemul de gestiune a schemelor de reglementare a pieței (MR – Market Regulation) - sistemul pentru comerțul cu cereale, vin, carne de pasare și ouă, carne de porc, zahăr; sistemul de intervenție la cereale;
5. Sistemul de gestiune a măsurilor pentru dezvoltare rurală (RD – Rural Development) - plăți pentru zone cu handicap natural; plăți de agro-mediu;
6. Sistemul financiar - contabil –componentă din pachetul integrat SIVECO Applications, realizat de către SIVECO România, asigură procesarea activităților financiar - contabile din APIA: gestionarea tuturor documentelor specifice din toate birourile județene și sediul central; gestionarea fondurilor UE administrate prin IACS; raportările către UE; propriile conturi financiar contabile; raportarea statutară atât către UE cât și pentru România;
7. Sistemul de gestiune a documentelor (SIVADOC = DMS – Document Management System) – componentă realizată de către SIVECO România, care asigură managementul documentelor, aducând avantaje semnificative pentru APIA în comparație cu sistemul tradițional, bazat pe documente pe format de hârtie.

COMUNICARE. La sfârșitul anului 2007, în aparatul central APIA s-a luat decizia înființării unei structuri specializate care reunește activitățile de promovare și comunicare în cadrul Direcției Promovare – Comunicare. În scurt timp, a fost creată propria rețea de responsabili de comunicare, la nivelul direcțiilor aparatului central și în fiecare centru județean. A fost, de asemenea, înregistrat un progres important în relația cu mass-media, prin creșterea transparenței instituționale. Astfel, s-a asigurat: informarea periodică a publicului și beneficiarilor cu privire la schemele de plată și măsurile de plată și intervenție, la drepturile și obligațiile beneficiarilor, precum și la condițiile de acordare a fiecărei forme de sprijin; îmbunătățirea mijloacelor și tehnicilor de comunicare prin adaptarea mesajului la necesitățile diferitelor categorii de public țintă; dezvoltarea unui mecanism de evaluare a campaniilor desfășurate, în vederea îmbunătățirii constante a calității activității de comunicare între APIA și publicul țintă. Beneficiarilor înregistrați în bazele de date ale diferitelor departamente Agenția de Plăți și Intervenție pentru Agricultură li se adresează în mod direct (prin scrisori, e-mail, fax etc.). Pentru rezolvarea solicitărilor de informații de interes public, precum și a petițiilor, a fost creat Serviciul de Relații cu Publicul. În vederea asigurării unei bune colaborări, atât între compartimentele din cadrul Agenției, cât și cu instituțiile externe, la nivelul APIA central s-a înființat Direcția Metodologie și Relații Instituționale. Aceasta direcție asigură comunicarea permanentă și interfața pentru transmiterea informațiilor privind derularea și gestionarea fondurilor europene pentru agricultură, precum și a fondurilor din bugetul național către Ministerul Agriculturii și Dezvoltării Rurale, Autoritatea Competentă pentru acreditarea agențiilor de plăți, Organismul de Coordonare a agențiilor de plăți, dar și către alte organizații guvernamentale, neguvernamentale sau reprezentanțe ale organizațiilor internaționale.

Elemente Novatoare

Sistemul IT a fost într-o continuă schimbare, necesitând îmbunătățiri permanente. Dintre funcționalitățile importante dezvoltate în cursul campaniilor 2007-2009 menționăm:

- ☐ un nou flux al proceselor pentru înregistrarea fermierilor în sistem pornind de la captarea datelor pentru cererea de sprijin și modificarea fluxului în modulul de calcul și autorizare plăți;
- ☐ realizarea fluxului pentru implementarea contestației și a fluxului pentru implementarea sesizărilor;
- ☐ realizarea bazei de date GIS cu migrare date raster, vector, attribute;
- ☐ realizarea modelului digital al terenului;
- ☐ realizarea de proceduri automate de control administrativ in batch.

De asemenea, APIA a dezvoltat aplicația IPA-online ce permite identificarea parcelelor agricole deținute de fermieri prin intermediul internetului. Practic, s-au asigurat avantaje importante: nu mai sunt necesare hărțile pe hârtie; suprafața digitizată de fermier este măsurată foarte exact; riscul depunerii unei cereri de sprijin incorecte este mai mic, deci și riscul de a primi sancțiuni este mai mic; consistența datelor este verificată de sistem, ceea ce duce la reducerea numărului de erori, iar suma suprafețelor parcelelor digitizate este calculată automat; rezultatele sunt disponibile în orice moment; în anul următor digitizării inițiale, tot ce trebuie să facă solicitantul este să actualizeze schițele, ceea ce duce la o economie semnificativă de timp.

Lecții învățate

Gestionarea unui proiect complex, dificil, cu un număr mare de beneficiari implică obstacole pe măsură care necesită o reacție promptă și eficientă. Buna comunicare, mesajele clare, informațiile coerente și concise care ajung ușor la beneficiari sunt esențiale. Pentru a evita crizele de comunicare, responsabilii proiectului au învățat să fie atenți la semnalele care preced o criză de comunicare acționând pentru prevenirea acesteia. Am învățat că trebuie să avem un plan de acțiune în situație de criză, o comunicare și o echipă eficiente și un singur purtător de cuvânt. Fiecare direcție a Agenției a contribuit la gestionarea situației de criză prin asigurarea de informații coerente și suficiente. Buna gestionare a echipei este altă lecție învățată. Un proiect de asemenea dimensiune și importanță implică angajați responsabili, disponibili și bine pregătiți care să știe să depășească ușor problemele apărute. Stagiile de pregătire a angajaților, simularea unor potențiale situații de criză au fost utile pentru depășirea obstacolelor. S-a evitat întârzierea proiectului, depășirea bugetului și s-au diminuat reclamațiile beneficiarilor. Am învățat importanța reuniunilor bi-săptămânale pentru schimbul de informații și pentru analizarea stadiului fiecărei faze. Am învățat că a face comparații cu ceea ce se petrece în alte țări este benefic și util, dar în același timp nu trebuie să uităm că fiecare țară are specificitățile ei care pot conduce la reducerea ori amplificarea problemelor.

Rezultate

Rezultatele proiectului sunt deosebit de importante pentru activitatea APIA, implementarea acestui sistem venind în sprijinul fermierilor care intră în posesia subvențiilor agricole prin intermediul unui mijloc modern, facil și sigur de operare cu fondurile puse la dispoziția lor. Depunerea și urmărirea cererii de finanțare, precum și a documentelor aferente, se face folosind

un sistem transparent care facilitează accesul permanent la informații privind situația unei cereri. Procesul de acordare a finanțării, de la depunerea cererii până la efectuarea de plăți, se desfășoară într-un mod transparent și eficient. Prin utilizarea sistemului se reduc substanțial timpii de așteptare în diversele puncte de pe fluxul de procesare a unei cereri, acest lucru îmbunătățind implicit experiența beneficiarilor în lucrul cu administrația. Cu ajutorul sistemului se realizează o mai bună gestionare, urmărire și procesare a cererilor de finanțare ce vin din partea beneficiarilor măsurilor administrate ale APIA, ceea ce atrage după sine alte două avantaje, și anume simplificarea și eficientizarea activităților APIA. Implementarea unui astfel de sistem este în concordanță cu directivele UE privind implementarea sistemului electronic național de administrare și facilitarea accesului cetățenilor la serviciile guvernamentale. Proiectul IT pentru APIA a însemnat de fapt trei ani de plăți ale subvențiilor europene și naționale, procesarea a peste 1,2 milioane de cereri de subvenții, instruirea a peste 750 000 de utilizatori externi și a aproximativ 5 000 de utilizatori interni (angajați ai APIA), precum și peste 2.500 milioane euro subvenții plătite pentru campaniile 2007-2009, din care 1.500 milioane euro plătite din fonduri europene. Trebuie menționate, de asemenea, gestionarea informațiilor în 261 centre locale și 42 centre județene APIA, în care au depus cereri fermierii arondați acestor centre, dar și evaluarea a 1.650.000 blocuri fizice agricole. Toate acestea reprezintă date concrete care dau dimensiunea unui proiect complex, vital pentru agricultura românească și pentru fermieri.

Referințe

Comunicate de presa, articole de presa, informare de presa

Instituția Prefectului Județului Sălaj

Titlul bunei practici

Grup de lucru interinstituțional pentru facilitarea accesării fondurilor UE la nivelul județului Sălaj

Persoană de contact

Raul MOCUTA, consilier afaceri europene

Parteneri

Serviciile Publice Deconcentrate din Sălaj

Descrierea bunei practici

În data de 18.03.2010 a fost creat prin Ordin al Prefectului "Grupul de Lucru Interinstituțional pentru facilitarea accesării Fondurilor UE la nivelul județului Sălaj". Grupul a fost constituit în scopul facilitării accesării fondurilor europene, pentru deblocarea unor eventuale probleme apărute și pentru evidențierea proiectelor care se derulează în județul nostru. Acesta monitorizează proiectele depuse pe domeniile: Mediu, Resurse Umane, Dezvoltarea Capacității Administrative, Competitivitate economică, ANDZM, FRDS și altele și se întrunește în ședințe lunare. Grupul de Lucru funcționează ca și organ consultativ pe lângă Instituția Prefectului Sălaj și Consiliul Județean Sălaj.

Website

www.prefecturasalaj.ro

Problema

S-a constatat lipsa unei abordări integrate asupra finanțării și proiectelor în desfășurare în județ. SPD-urile din Sălaj au întâmpinat dificultăți în identificarea unor modele viabile de parteneriat interinstituțional, fapt care a dus la diverse lacune în managementul ciclului de proiect. De asemenea, în această împrejurare, instituțiile care au accesat fonduri europene nu au beneficiat de informațiile și experiența pe care ar fi putut să le ofere potențialii parteneri.

Scopul

- promovarea unor parteneriate viabile care să conducă la eficientizarea accesării de către instituțiile publice a fondurilor europene în Sălaj
- accentul pe atragerea fondurilor europene este subliniat în mod repetat în Programul de Guvernare 2009-2012, mai mult de atât, capitolul 24 face referire directă la "Consolidarea

mecanismului de coordonare al afacerilor europene, prin creșterea gradului de apropiere instituțională"

- una din prioritățile Strategiei de Dezvoltare a Instituției Prefectului Salaj este "Creșterea la nivel de județ a absorbției Fondurilor Comunitare"

Obiective

- realizarea unei baze de date cu privire la proiectele de finanțare depuse, aprobate și implementate pentru perioada 2007-2013
- centralizarea fișelor de proiect depuse de instituțiile publice sau de administrația publică locală
- promovarea oportunităților de finanțare
- acordarea de asistență în faza de elaborare și implementare a proiectelor
- diseminarea de bune practici la nivelul județului
- elaborarea de propuneri pentru îmbunătățirea legislației pe domeniul de activitate

Resurse

Instituția prefectului a pus la dispoziția Grupului următoarele resurse: Materiale: - sala de videoconferințe a instituției pentru întâlnirile Grupului - laptop, flipchart, videoproiector și alte materiale de birou. Umane: - 7 persoane desemnate din partea SPD-urilor, responsabile cu gestionarea Programelor Operaționale - 3 persoane din partea Instituției Prefectului - 2 persoane din partea Consiliului Județean - 2 persoane din partea ONG

Implementare

Grupul de lucru desfășoară următoarele activități punctuale:

- Consiliul coordonator:

- analizează raportările primite de la colectivele tehnice
- emit rezoluții cu privire la derularea proiectelor de finanțare
- întocmesc Procese Verbale de ședință
- întocmesc comunicate de presă

- Colectivele tehnice:

- întocmesc fișele de proiect ale instituțiilor publice sau ale administrației publice locale, cât timp această activitate nu creează incompatibilități cu atribuțiile instituției reprezentate
- întocmesc și actualizează tabele centralizatoare pe finanțatori
- întocmesc un raport periodic pe care îl înaintează consiliului coordonator
- furnizează informații privind proiectele avizate pe domeniul de activitate
- formulează observații și propuneri de modificare/completare a prezentului regulament
- evaluează feedbackul beneficiarilor de proiecte propuse spre finanțare
- întocmesc Procese Verbale de ședință

- Secretariatul permanent :

- convoacă ședințele consiliului coordonator și ale colectivelor tehnice
- invită la sesiuni și alte persoane implicate sau vizate când este cazul
- arhivează documentația

Managementul grupului este asigurat de către Prefectul județului Sălaj, respectiv Președintele Consiliului Județean Sălaj (pe principiul co-președenției, prin rotație) Consiliul coordonator își desfășoară activitatea în cadrul ședințelor convocate de regulă lunar sau ori de câte ori este nevoie. Pana acum au avut loc 2 întâlniri. Lucrările Colectivelor tehnice se rezumă strict la problematica axei de finanțare pentru care au fost convocate. Grupul este convocat de către secretar, telefonic și/sau prin e-mail. Pentru o mai bună comunicare, ședințele grupului sunt anunțate și în mass-media, urmând ca după fiecare întâlnire să fie transmis un comunicat de presă care să prezinte activitățile desfășurate în cadrul întâlnirii și deciziile luate de Grup.

Elemente Novatoare

Primul grup interinstitucional de acest gen din județ. Modul de lucru al Grupului este inovator prin munca în echipă între reprezentanții unor instituții diferite, dar cu o sarcină comună. Principiul de conducere prin rotație a Grupului.

Lecții învățate

Prin Grup au fost utilizate metode moderne de guvernare, diferite forme de parteneriat, cu accent deosebit pe implicarea interinstitucională, a sectorului ONG fapt care a eficientizat comunicarea interinstitucională și în final un management operational mai performant. Prin crearea unui cadru comun de discuții, a fost încurajat transferul de bune practici între instituții.

Rezultate

Cu participarea Grupului a fost concepută și editată "Carta Alba a finanțării europene" din județul Sălaj, broșura care conține proiectele în desfășurare din județ. La prezentarea acesteia a fost invitată mass media locală asigurând o diseminare completă a evenimentului. Mai multe proiecte cu dificultăți în implementare au beneficiat de consultanță din partea Grupului.

Referințe

Regulament de organizare și funcționare a Grupului de Lucru Interinstitucional pentru facilitarea accesării Fondurilor UE la nivelul județului Sălaj
Carta albă a absorbției fondurilor europene

Linkuri

www.prefecturasalaj.ro, www.magazinsalajeian.ro, www.graiulsalajului.ro, www.salajeianul.ro

Titlul bunei practici

Implementarea și menținerea sistemului de management al calității în cadrul Consiliului Județean Gorj

Persoană de contact

Ionel DOBRE, manager public

Parteneri

Unitatea Centrală pentru Reforma Administrației Publice

Descrierea bunei practici

Începând cu anul 2008 Consiliul Județean Gorj a început procesul de implementare a instrumentelor de management al calității la nivel instituțional. Astfel, cu sprijinul Unității Centrale pentru Reforma Administrației Publice s-a reușit implementarea cu succes a Cadrului Comun de Autoevaluare a modului de funcționare a instituțiilor publice, analiză în urmă căreia au fost identificate domeniile în care aveam nevoie urgent să întreprindem măsuri pentru modernizarea instituției. A fost realizat și Planul Multianual de Modernizare în care au fost incluse principalele obiective și activități menite să ducă la creșterea calității acutului administrativ. Cunoșcându-se domeniile în care trebuia să acționăm și cu sprijinul financiar al unor proiecte cu finanțare europeană sau prin efort propriu s-a pornit procesul de modernizare a instituției care a vizat 3 domenii prioritare: 1. Modernizarea infrastructurii informatice și implementarea unor instrumente moderne de management al proceselor; 2. Îmbunătățirea pregătirii profesionale a angajaților cu accentul pus pe perfecționarea abilităților de utilizare a IC&T. 2. Standardizarea activității prin implementarea sistemului de management al calității ISO 9001. Plecând de la aceste priorități, s-a reușit achiziționarea soluțiilor informatice: Sistemul de management electronic al documentelor (Opis flow) începând cu luna ianuarie 2009. Sistemul de management al resurselor (Enterprise Resource Planning) Navision. Primăvara, soft dedicat managementului proiectelor. Marea majoritate a angajaților instituției au obținut certificatul european de conducere a calculatorului ECDL. În luna octombrie 2009 Consiliul Județean Gorj a obținut certificarea sistemului de management al calității, certificare realizată de organismul de certificare SRAC – CERT.

Website

www.cjgorj.ro

Problema

- Din modelul PDCA, în marea majoritate a proceselor specifice instituției, preponderente erau activitățile de îndeplinire a sarcinilor, celelalte faze (planificare, raportare, îmbunătățire continuă) fiind ignorate sau desfășurate sporadic, activitățile curente fiind bazate mai mult pe rezultat decât pe respectarea tuturor etapelor unui proces;
 - Nu exista un sistem de formare și motivare a salariaților;
 - Nu era implementat un sistem de măsurare a satisfacției angajaților și clienților instituției;
 - Politicile publice nu erau formulate, implementate și monitorizate în mod adecvat;
 - Nu se alocau resurse proceselor în funcție de importanța contribuției acestora la obiectivele strategice (ex. gestionarea resurselor umane, managementul proiectelor, procese de ITC).
 - Numărul parteneriatelor cu alte organizații similare sau societatea civilă era destul de mic;
 - Cetățenii erau implicați suficient în procesele de luare a deciziilor;
 - Nu exista o evaluare a percepției cetățenilor.
-

Scopul

Scop: Îmbunătățirea modului de funcționare a Consiliului Județean Gorj prin implementarea unui sistem de management al calității. Buna practică este în concordanță cu programul de guvernare 2009 – 2012, care consideră că introducerea standardelor de calitate pentru serviciile publice este o prioritate, ea contribuind la realizarea obiectivului: “Reducerea birocrăției și eficientizarea serviciilor publice” și a direcției de acțiune: “Creșterea transparenței și eficienței actului administrativ” În Planul Național de Dezvoltare sunt prevăzute ca priorități pentru realizarea procesului de descentralizare, următoarele acțiuni: • sprijin pentru îndeplinirea eficientă a competențelor reieșite din procesul de descentralizare (responsabilități și resurse financiare clar stabilite); • îmbunătățirea calității serviciilor publice și sporirea capacității de a furniza noi servicii, • dezvoltarea capacității de accesare și management al fondurilor de dezvoltare interne și externe, în special a fondurilor comunitare. Aceste cerințe sunt îndeplinite prin implementarea unui sistem de management al calității conform standardului ISO 9001.

Obiective

Simplificarea și degrevarea semnificativă a proceselor de management și de execuție, ca urmare a elaborării unor proceduri bine definite și structurate; Creșterea eficienței și eficacității activităților desfășurate în instituție; Implementarea unor indicatori de măsurare a calității serviciilor prestate; Crearea unui sistem de management centrat pe cetățean și pe cerințele acestuia. Standardizarea activităților și clarificarea rolului fiecărui angajat al instituției.

Angajamentul și implicarea managementului la cel mai înalt nivel în implementarea politicilor în domeniul calității. Îmbunătățire proceselor de coordonare și comunicare. Implementarea unor instrumente de măsurare a satisfacției clienților. Dezvoltarea unui sistem de management flexibil care să permită îmbunătățirea permanentă a calității serviciilor publice oferite; Aplicarea principiilor PDCA cu accent pe modalitățile de îmbunătățire continuă a activității;

Resurse

Financiare: plata serviciilor de consultanță și a cursurilor de auditori interni de calitate; Umane: 1 Responsabil cu managementul calității, 1 Responsabil Calitate, 26 responsabili de proces. Logistice: Săli de instruire proprii folosite pentru derularea sesiunilor de instruire. IT: Pentru realizarea documentației RMC, RC și RP au folosit echipamentele din dotare, pentru distribuirea procedurilor s-a folosit sistemul de management al documentelor.

Implementare

Implementarea sistemului de management al calității s-a realizat în mai multe etape: ETAPA 1: Stagiul de informare și inițiere în domeniul managementului calității în conformitate cu cerințele standardului internațional SR EN ISO 9001. Scopul acestei instruirii a fost familiarizarea reprezentanților managementului (Top management și management de nivel mediu) cu standardele de calitate: “Infrastructura de Evaluare a Conformității. Introducere în managementul calității. Prezentarea familiei de standarde ISO 9000. Principiile standardului ISO 9001. Politica în domeniul calității. Responsabilitățile top-managementului” și obținerea angajamentului acestora în vederea implementării cerințelor specifice sistemelor de management al calității. ETAPA 2: Stagiul de instruire și formare în domeniul proiectării și implementării sistemului de management al calității. Personalul implicat în activitățile care determină calitatea serviciilor Consiliului Județean Gorj și în activitățile de proiectare și implementare a sistemului calității a fost instruit în legătură cu cerințele specifice Sistemelor de management al calității.”Infrastructura de Evaluare a Conformității. Introducere în managementul calității. Prezentarea familiei de standarde ISO 9000:2000. Principiile standardului ISO 9001. Cerințe ale standardului ISO 9001. Proiectarea și documentarea unui Sistem de Management al Calității”. ETAPA 3: Diagnosticul sistemului de management al calității. În această etapă s-a evaluat sistemul de management al calității al Consiliului Județean Gorj în conformitate cu cerințele ISO 9001. A fost elaborat un raport de audit de diagnostic. A fost stabilit necesarul de documente pentru sistemul de management al calității. ETAPA 4: Elaborarea hărții proceselor. Au fost identificate următoarele tipuri de procese din Consiliul Județean Gorj : -proces manageriale (de conducere): managementul strategic, managementul financiar, managementul resurselor umane, managementul proceselor, managementul calității; -proces operaționale (de bază): administrare drumuri, urmărire execuție lucrări de drumuri, investiții, emiterea de licențe de transport public județean de persoane prin curse regulate speciale, autorizări lucrări în zona drumurilor, monitorizarea serviciilor de utilitate publică, promovare obiecte patrimoniu, politici social – culturale, politici economice, administrație publică locală, coordonare administrație publică

locală și monitorul oficial al CONSILIULUI JUDEȚEAN GORJ, relații mass – media, urbanism, certificate de urbanism, autorizații construcție, disciplina în construcții, controlul echipamentelor de măsurare și monitorizare; -proces suport: aprovizionare, achiziții publice, sănătate și securitate operațională, proiectare, IT, asistență juridică, cooperare și dezvoltare regională, arhivare, audit intern, gospodărire, întreținere, deservire, registratură. -proces de măsurare, analiză și îmbunătățire: procese prin care se asigură efectuarea măsurărilor și monitorizărilor necesare a fi efectuate asupra sistemului în scopul inițierii acțiunilor de îmbunătățire. Pe baza acestor informații a fost realizată harta proceselor. ETAPA 5: Elaborarea procedurilor de sistem. Au fost elaborate procedurile de sistem: controlul documentelor, controlul înregistrărilor, audituri interne, controlul neconformităților, acțiuni corective, acțiuni preventive, documente ce susțin funcționarea în bune condiții a sistemului de management al calității. ETAPA 6: Elaborarea manualului de management al calității. Manualului de management al calității a fost fundamentat pe informațiile regăsite în celelalte faze și a fost elaborat în scopul ținerii sub control a propriului sistem de management al calității: -ca dovadă a conformității sistemului cu standardul de referință, adusă tuturor clienților săi; -pentru a demonstra organismului de certificare concordanța propriului sistem cu cerințele standardului SR EN ISO 9001:2008, în vederea obținerii certificării. ETAPA 7: Elaborarea procedurilor de proces / specifice / operaționale. Procesele identificate în etapa 2 au fost descrise în procedurile de proces / specifice / operaționale și a instrucțiunile de lucru, fiecare responsabil de proces elaborând propria procedură în colaborare cu RMC și RC. Aceste proceduri sunt destinate atât standardizării activității atât ca circuit cât și ca performanță. ETAPA 8: Stagiul de instruire și formare a auditorilor interni pentru sistemul de management al calității. Pentru urmărirea modului de funcționare a sistemului și aplicarea principiilor îmbunătățirii continue au fost certificați angajați ai instituției. Tematica instruirii a fost: Infrastructura de evaluare a conformității. Cerințe ale ISO 9001. Introducere în auditul calității. Prezentarea standardului SR ISO 19011. Pregătirea și desfășurarea auditului, conform SR EN 19011. ETAPA 9: Implementarea sistemului de management al calității la Consiliul Județean Gorj. Sistemul de management al calității a funcționat 2 luni în regim controlat, a fost realizat un audit de implementare, 1 analiză efectuată de management, a fost elaborat programul de acțiuni corective și preventive, a fost evaluat și optimizat sistemul de management al calității în vederea certificării ISO 9001 de către un organism de certificare. ETAPA 10: Obținerea certificării sistemului de management al calității. În urma unui proces de achiziție publică a fost selectat organismul de certificare SRAC – CERT pentru auditare în vederea certificării, la 26.10.2009, președintele acestuia, Dan Stoichitoiu, a înmănat președintelui Consiliului Județean Gorj, Ion Călinoiu, certificatul de calitate nr. 7508. Înmânarea certificatului s-a făcut în cadru festiv, în cea de-a treia zi a manifestărilor dedicate sărbătoririi a 145 de ani de la înființarea Consiliului Județean Gorj.

Elemente Novatoare

Pentru Consiliul Județean Gorj implementarea ISO 9001 a adus următoarele schimbări în ceea ce privește modul de lucru: Întreaga activitate este centrată pe cetățean și satisfacerea cerințelor

acestui; Activitatea instituției este privită ca o sumă de procese foarte bine identificate și standardizate; Reducerea neconformităților prin implementarea procedurilor de sesizare și corectare a lor; Permanenta preocupare pentru îmbunătățirea continuă a activității; Implicarea managementului la cel mai înalt nivel în activitățile de analiză (conf. procedurii analizei efectuate de management) și realizarea unui plan de acțiune pentru îmbunătățirea activității; Stabilirea unor indicatori de performanță pentru măsurarea gradului de îndeplinire a obiectivelor asumate; Stabilirea unor obiective cuantificabile menite să ghideze întreaga activitate a instituției; Delegarea responsabilităților în ceea ce privește modul de realizare a obiectivelor de la managementul la cel mai înalt nivel către responsabili de proces (personal din managementul la nivel mediu sau de execuție); Integrarea activităților externalizate în procedurile proprii și astfel asigurarea unui control mai riguros al modului de realizare a lor; Integrarea elementelor specifice noilor tehnologii ITC în toate procesele și astfel realizarea primilor pași spre tehnologiile verzi (ex SMC este gestionat electronic în cadrul sistemului electronic de management al documentelor).

Lecții învățate

Implementarea unui sistem de management al calității bazat pe ciclul P-D-C-A (PLAN – DO – CHECK – ACT) contribuie decisiv la îmbunătățirea tuturor proceselor desfășurate în organizațiile publice, în special cele de management întrucât deficiențele constatate în decursul implementării unui astfel de sistem se regăsesc în special în sfera activităților de planificare și îmbunătățire continuă. Implicarea managementului la cel mai înalt nivel în toate fazele implementării politicilor în domeniul calității este esențială pentru asigurarea sustenabilității Sistemului de Management al Calității. Diferitele instrumente de management al calității sunt complementare, input-urile generate de aplicarea CAF fiind foarte utile în identificarea proceselor și implementarea cerințelor standardului ISO 9001. Procesul de implementare în totalitate într-o instituție publică a principiilor ciclului P-D-C-A este unul de durată, fiind nevoie de mai multe elemente pentru succesul acestui demers: - implicarea activă a tuturor angajaților; - o bună comunicare cu beneficiarii; - o bună cunoaștere a legislației și a reglementărilor atât de specialitate, cât și din domeniul managementului calității; Instabilitatea legislativă și schimbarea atribuțiilor instituției ca urmare a descentralizării reprezintă noi provocări la care trebuie să facem față, îngreunând procesul de adaptare a politicilor instituției la cerințele cetățenilor.

Rezultate

Indicatori de „output” Organizarea unei instruiți cu privire la cerințele specifice standardului ISO 9001(3 zile de instruire); Derularea unui curs de auditori interni ai sistemului de management al calității (5 zile de instruire); Încheierea unui contract de consultanță și a unui de certificare a SMC; Indicatori de „result” Doi auditori interni ai sistemului de management al calității certificați; 100 angajați ai Consiliului Județean Gorj au obținut certificat de participare la

instruirea privind cerințele ISO 9001; Realizarea documentației sistemului de management al calității (manualul calității, proceduri de sistem, operaționale, de proces și instrucțiuni de lucru); Certificare sistemului de management al calității conform standardului ISO 9001:2008; Îmbunătățirea calității proceselor specifice instituțiilor publice județene.

Referințe

Certificat implementare ISO 9001:2008



Linkuri

<http://ghimpele.ro/nou/2009/11/consiliul-judetean-gorj-a-obtinut-certificatul-iso-90012008/>

Instituția Prefectului Județului Giurgiu

Titlul bunei practici

Sistem integrat de management al documentelor

Persoană de contact

Sergiu Norut STANISTEANU, prefect

Descrierea bunei practici

Scopul proiectului: Instituția Prefectului Județului Giurgiu eficientă în relația cu cetățeanul. Obiectivele specifice: • îmbunătățirea managementului organizațional la nivelul instituției prin îmbunătățirea politicilor și proceselor interne de lucru cu documentele instituției; • creșterea calității activității funcționarilor publici și implicit a serviciilor oferite cetățenilor prin asigurarea suportului logistic necesar pentru informatizarea activității de secretariat și registratură electronică din Instituția Prefectului; • îmbunătățirea procesului decizional în Instituția Prefectului județul Giurgiu. Principalele rezultate: simplificarea procesului, procedurilor și circuitelor documentelor administrative, monitorizarea documentelor în vederea prevenirii pierderii lor, reducerea numărului de petiții nerezolvate, reducerea birocrației și diminuarea volumului de hârtie folosită în redactarea documentelor, reducerea duratei de livrare a serviciilor. Informatizarea managementului documentelor a fost element de noutate în cadrul administrației publice locale și experiența noastră a fost împărtășită de alte instituții. Grup țintă: Instituția Prefectului Județul Giurgiu. Beneficiari indirecti: cetățenii județului Giurgiu

Website

www.prefecturagiurgiu.ro

Problema

Prefectul județului Giurgiu este reprezentantul Guvernului României în județul Giurgiu, care are o populație de 290232 de persoane. Instituția Prefectului are 43 de angajați ce operează în cadrul sediului central și mai are în subordine 2 servicii publice comunitare. Datorită timpului mare de înregistrare și soluționare a petițiilor și pentru că nu aveam un instrument care să urmărească traseul intern al documentelor intrate/ieșite din instituție, prefectul a luat hotărârea de îmbunătățire a managementului documentelor prin introducerea acestui sistem informatic în vederea reducerii numărului de petiții nerezolvate pe unitatea de timp și de urmărire a circuitului documentelor. Instrumentele de care dispuneam anterior implementării erau: registre de urmărire

a circulației documentelor, registre de intrare / ieșire. Totodată nu există o monitorizare riguroasă a documentelor aflate în circuit.

Scopul

Instituția Prefectului Județului Giurgiu eficientă în relația cu cetățeanul.

Documente programatice: - Planul Național de Dezvoltare 2007-2013 susține crearea unui sistem eficient al administrației publice prin măsuri de consolidare a capacității administrative a autorităților pentru atingerea obiectivelor de dezvoltare. Una dintre aceste măsuri este promovarea societății informaționale care va permite indivizilor și comunităților efectuarea unui salt tehnologic și o participare mai bună la activitățile de inovare și înalt productive. Dezvoltarea și eficientizarea serviciilor publice electronice aduce beneficii atât la nivel public cât și privat. - Planul de Dezvoltare Regională 2007-2013 pentru Regiunea SUD-Muntenia prevede, în domeniul tehnologiei ICT, sprijinirea competitivității economice și creșterea interacțiunii dintre sectorul public și firme/cetățeni prin exploatarea potențialului provenit din ICT.

Obiective

Obiectivele specifice:

- îmbunătățirea managementului organizațional la nivelul instituției prin îmbunătățirea politicilor și proceselor interne de lucru cu documentele din instituție ;
- creșterea calității activității funcționarilor publici și implicit a serviciilor oferite cetățenilor prin asigurarea suportului logistic necesar pentru informatizarea activității de secretariat și registratura electronică pentru Instituția Prefectului;
- îmbunătățirea sistemului decizional în Instituția Prefectului județul Giurgiu.

Resurse

Resurse umane: responsabil implementare, coordonator proiect, personalul instituției care a fost implicat în implementarea sistemului și încărcarea bazelor de date cu asistența reprezentanților firmei furnizoare.

Resurse financiare: 7000 Euro. O provocare în calea succesului acestei inițiative a fost asigurarea resurselor financiare pentru a susține schimbările necesare.

Resurse materiale: echipamente hardware, sisteme informatice, consumabile.

Implementare

Durată: 6 luni

Activități: - Revizuirea, dezvoltarea, optimizarea proceselor interne: analiza celor mai frecvente tipuri de informații furnizate și fluxuri utilizate și elaborarea politicii de utilizare; - Achiziție echipamente, bunuri, servicii, cu următoarele subactivități: instalare și configurare sistem după

datele proprii, testare cu date reale, darea in exploatare, receptie software, instruire administrator sistem si utilizatori.

Managementul a fost asigurat de prefect: - Sarcinile au fost clar stabilite de la inceput si asigurau responsabilitate individuala; - Licitatia si semnarea de catre prefect a contractului de achizitie cu firma furnizoare a sistemului informatic a avut loc la sfarsitul anului 2006. - Implementarea sistemului si monitorizarea circulatiei documentelor a inceput la 01.01.2007 sub coordonarea consilierului prefectului.

Comunicare: - intalniri de informare a personalului; - instruirea personalului in utilizarea sistemului informatic, cu asistenta din partea firmei furnizoare.

Elemente Novatoare

- Implementarea si modelarea sistemului informatic dupa necesitatile institutiei noastre impreuna cu firma furnizoare a programului informatic este un proces inovativ;
- Experienta noastra si exemplul de buna practica se poate multiplica si adapta celorlalte institutii ale administratiei publice.

Lecții învățate

3 lectii invatate din implementarea acestui proiect:

- Managementul prin proiecte duce la eficienta in administratia publica.
- Rezistenta la schimbare a functionarilor publici poate fi depasita.
- Modernizarea administratiei publice se bazeaza pe informatizarea activitatilor.

Rezultate

Principalele rezultate: simplificarea procesului, procedurilor si circuitelor documentelor administrative, monitorizarea documentelor in vederea prevenirii pierderii lor, reducerea numarului de petitii nerezolvate, reducerea birocratiei si diminuarea volumului de hartie folosita in redactarea documentelor, conducand la reducerea duratei de livrare a serviciilor oferite cetatenilor.

Instituția Prefectului Județului Suceava

Titlul bunei practici

Sustenabilitatea elementelor de modernizare a administrației publice la Instituția Prefectului – Județul Suceava

Persoană de contact

Angela IOANOVICI, consilier

Descrierea bunei practici

În urma analizei principalelor probleme de management organizațional și al calității serviciilor oferite, a rezultat necesitatea continuării implementării procesului de reformă a administrației publice, la nivelul Instituției Prefectului – Județul Suceava. În acest scop s-a urmărit coroborarea unor acțiuni și programe care să conducă la asigurarea calității serviciilor publice oferite, prin aplicarea procedurilor și a standardelor în mod corect, concomitent cu identificarea aspectelor negative care pot împiedica eficiența și eficacitatea instituției. Pentru aceasta s-a realizat o întrepătrundere a etapelor și acțiunilor prevăzute în Planul de dezvoltare a sistemului de control intern la nivelul Instituției Prefectului – Județul Suceava, cu acțiunile Grupului de modernizare constituit la nivelul județului și cu procedurile de lucru și Manualul Calității care au fost revizuite la sfârșitul lunii iunie 2010 (instituția respectă cerințele standardului european SR EN ISO 9001/2001, conform certificatului nr. 317/25.03.2008).

Website

www.prefecturasuceava.ro

Problema

În procesul de reformă a administrației publice, instituția prefectului joacă un rol important în definirea și funcționarea algoritmului de împărțire a atribuțiilor, între autoritatea centrală și cea locală. Pentru funcționarea eficientă a instituției s-a simțit nevoia imprimării unor acțiuni rapide, orientate în sensul evoluției procesului de modernizare a administrației publice, care să aibă în vedere interesul general, dar și a grupurilor implicate și a ”stakeholders”. Totodată s-a impus necesitatea întăririi capacității instituționale și îmbunătățirea culturii organizaționale la nivelul Instituției Prefectului – județul Suceava, care să înlăture starea de insatisfacție apărută uneori în rândul salariaților.

Scopul

Scopul urmărit este de creare a unei instituții a prefectului adaptată realităților românești și compatibilă cu structurile administrației țărilor membre ale Uniunii Europene. Realizarea unui management performant se asigură prin investigarea acelor aspecte care să asigure o analiză riguroasă a capacității instituției de a-și atinge viziunea și scopurile propuse, precum și de a realiza sarcinile prevăzute în acele acte normative sau în documentele de politici publice. În acest context, îmbunătățirea serviciilor publice printr-un management organizațional și al calității performant era mai mult decât evident. Implementarea acțiunilor de modernizare a instituției este percepută ca un factor de reducere a birocrăției și a cheltuielilor de funcționare. Proiectul descris și considerat exemplu de bune practici, contribuie la îndeplinirea Țintelor cuprinse în Strategia Guvernului privind accelerarea reformei în administrație publică, aprobată prin H.G. nr. 1006 din 4 octombrie 2001, în Strategia Guvernului privind informatizarea administrației publice, aprobată prin HG nr. 1007 din 4 octombrie 2001, dar și în prevederile Programului de Guvernare pentru perioada 2009 – 2012. Managementul riscului reprezintă un element al sistemului de control intern, cu ajutorul căruia sunt descoperite riscurile semnificative și pot fi identificate eventualele aspecte birocratice sau cele ce pot naște suspiciuni de corupție.

Obiective

Principalele obiective urmărite în realizarea acestui proiect (bune practici) sunt: -dezvoltarea unor servicii publice mai bune, a unor standarde ridicate de furnizare a serviciilor și a unui management îmbunătățit, -promovarea inovației la nivelul domeniilor de competență ale instituției, -identificarea riscurilor ce pot genera neîndeplinirea la timp și de calitate a obiectivelor stabilite; -îmbunătățirea activității instituției, prin optimizarea managementului instituției.

Resurse

Pentru realizarea proiectului evidențiat ca reprezentând Bune Practici, s-au folosit resurse umane, materiale și financiare. Bugetul de timp alocat proiectului a fost în medie de 2 ore/zi, timp de 4 luni. Din cei 57 de salariați ai instituției, un număr de 48 au fost angrenați în amplul proces de modernizare al instituției, de identificare și înlăturare a riscurilor apărute în realizarea obiectivelor, de creștere a calității serviciului public oferit cetățenilor. Ca resurse materiale s-au folosit 48 de calculatoare, 1 scanner, 1 video-proiector, 1 xerox, hârtie (7 topuri), dosare (80 buc). Resursele financiare au fost legate de achiziționarea acestor materiale.

Implementare

Sustenabilitatea elementelor de modernizarea a administrației publice la nivelul Instituției Prefectului – Județul Suceava este absolut necesară, în condițiile în care această instituție a elaborat și implementat mai multe instrumente, ca de exemplu: Strategia de modernizare a instituției prefectului, Programul Multianual de Modernizare (PMM), Cadrul de Autoevaluare și Funcționare a Instituției (CAF), Simplificarea procedurilor administrative. Exemplu de bune practici se referă la continuarea și sustenabilitatea procesului de modernizare în instituție, prin modul de implementare a unor standarde și ordine ale prefectului. Prin Ordinul Prefectului nr. 133 din 23.02.2010 s-a constituit structura internă pentru realizarea Planului de dezvoltare a sistemului de control intern la nivelul Instituției Prefectului – Județul Suceava. Planul a fost întocmit și aprobat de conducerea instituției pe data de 24.03.2010 și se află în perioada de implementare. Rolul acestui program este de adoptare de măsuri sau proceduri care să ducă la diminuarea riscurilor și la îndeplinirea obiectivelor specifice ale Instituției Prefectului – Județul Suceava într-un mod economic, eficace și eficient. Planul a fost transmis tuturor salariaților instituției, de realizarea etapelor răspunzând direct șefii de compartimente, șefii de serviciu, directorul executiv. Monitorizarea are loc trimestrial de auditorul desemnat prin ordin al prefectului. Un alt ordin emis de prefect în scopul susținerii procesului de modernizare este cel prin care a fost reorganizat Grupul județean de modernizare constituit la nivelul județului Suceava (Ordinul Prefectului nr. 224 din 26.05.2010). Acțiunile acestui grup sunt coordonate la nivelul local de subprefectul județului, iar la nivel național de Unitatea Centrală pentru Reforma Administrației Publice din cadrul MAI. Dintre acțiunile acestui grup nou constituit la nivelul județului, acțiuni începute în luna iunie 2010 și care continuă, menționăm: - Transmiterea prin rețeaua locală Intranet a instituției și prin Internet, simultan tuturor salariaților instituției, primarilor și conducătorilor instituției publice deconcentrate, a documentelor ce reprezintă instrumente dezvoltate în cadrul Proiectului PHARE ”Continuarea luptei împotriva corupției în administrația publică”, inițiat de MAI. Aceste documente se referă la: ”Îmbunătățirea procedurilor administrative din perspectiva transparenței”(prezentare matrice de riscuri, factori de risc - Legea nr. 52/2003, factori de risc - Legea nr. 544/2001, prezentare Curs formare), ”Simplificarea procedurilor administrative” - Ghid metodologic de simplificare a procedurilor administrative, ”Mai buna protecție a integrității publice în sectoarele administrației publice mai vulnerabile la fenomenul de corupție” - Declarația de Integritate – instrumente de promovare a integrității în cadrul instituțiilor publice. - Salariații din cele 114 unități administrativ - teritoriale de pe raza județului Suceava au luat la cunoștință despre conținutul acestor documente care au fost difuzate prin grija primarului. În mod similar, conducătorii serviciilor publice deconcentrate au transmis documentele funcționarilor/personalului contractual din aceste instituții. A fost întocmit un calendar al întâlnirilor Grupului județean de modernizare pentru anul 2010 și o listă a tematicilor ce vor fi dezbătute în cadrul acestora. - Pe date de 30 iunie 2010, Grupul de modernizare s-a întâlnit la sediul Instituției Prefectului, ocazie cu care documentele menționate au fost prezentate și dezbătute. Totodată, la Instituția Prefectului s-a făcut o prezentare a documentelor în cadrul unei reuniuni a salariaților propunându-se actualizarea de către fiecare compartiment a Registrului riscurilor și revizuirea Planului de Dezvoltare a Sistemului de Control Intern. Toate aceste documente permit conducerii instituției să dețină un control cât mai

bun asupra funcționării sale, atât pe ansamblu, cât și pe fiecare activitate sau operațiune în parte, în scopul realizării obiectivelor planificate. Un management performant se realizează prin acțiuni pe termen lung ale implementării sistemului de management al calității. Prin ordinul prefectului a fost stabilit responsabilul privind managementul calității și responsabilul cu calitatea. În ceea ce privește managementul organizațional, s-a urmărit identificarea persoanelor ”resursă” care să se implice în diseminarea informațiilor, abordarea riscurilor la sursă, comunicarea eficientă a cunoștințelor referitoare la pericole, riscuri și soluții, precum și utilizarea eficientă a evaluării riscurilor și implementarea rezultatelor acesteia.

Elemente Novatoare

- Identificarea obiectivelor generale ale instituției Prefectului și armonizarea acestora cu obiectivele specifice;
- Asigurarea armonizării procedurilor utilizate în cadrul instituției, în vederea îndeplinirii obiectivelor în mod economic, eficient și eficace și diminuării riscurilor asociate realizării acestora (eliminarea paralelismelor și îmbunătățirea comunicării);
- Cunoașterea periodică a progreselor înregistrate și a corecțiilor necesare ca urmare a activităților de auditare, monitorizare, coordonare și îndrumare;
- Comunicarea eficientă a cunoștințelor referitoare la pericole, riscuri și soluții;
- Consolidarea mecanismelor referitoare la respectarea legilor și reglementărilor interne; - Proiectarea, la nivelul fiecărui compartiment a unor indicatori și standarde de performanță asociați fiecărei activități, care să permită analizarea, pe baza unor criterii obiective a economicității, eficacității și eficienței utilizării resurselor alocate;
- Antrenarea funcționarilor publici la implementarea standardelor, pentru ca aceștia să se simtă atașați direct ideii de performanță. Pentru aceasta a fost necesar: să se încurajeze contribuția fiecăruia la fixarea obiectivelor importante cu ocazia actualizării procedurilor de lucru și a Manualului Calității, să se explice deciziile manageriale luate pentru a le întări credibilitatea, precum și să motiveze acțiunile întreprinse;
- Reducerea birocrăției prin eliminarea unor proceduri, practici și formalități inutile, cronofage.

Lecții învățate

Proiectul realizat a condus la învățarea unor lecții, cum ar fi: - Încurajarea unui cadru pentru realizarea unui management performant și obținerii unor rezultate remarcabile; - Încurajarea îmbunătățirii performanței angajaților; - Importanța monitorizărilor în identificarea și analiza neconformităților care pot afecta realizarea obiectivelor, autoevaluarea riscurilor; - Disponibilitatea/receptivitatea personalului la mobilizarea și implicarea acestuia în procesul de îmbunătățire continuă; - Integrarea diferitelor inițiative privind calitatea, în activitățile instituției; - Ierarhizarea priorităților fiecărui compartiment; - Comunicarea eficientă dintre conducere și angajați conduce la eliminarea și reducerea riscurilor apărute în procesul modernizării activității, asigurându-se viabilitate în timp.

Rezultate

Instituția Prefectului – Județul Suceava este angrenată în amplul proces de reformă al administrației publice, astfel încât satisfacerea nevoilor și așteptărilor cetățenilor să se realizeze printr-un management performant, cu structuri flexibile și angajați de un înalt profesionalism. Susținerea reformei administrației la nivelul Instituției Prefectului – Județul Suceava, creează posibilitatea ca partenerii și colaboratorii din diverse domenii de activitate să perceapă instituția ca fiind una modernă, compatibilă cu instituțiile similare din țările membre ale Uniunii Europene; în același timp, standardele preliminate a fi atinse au condus la creșterea calității actului administrativ, constituind motive de satisfacție pentru angajații instituției. Pentru măsurarea rezultatelor obținute s-au folosit indicatori de input (ex. personal, fonduri, logistică), indicatori de rezultat (nr. salariați participanți la procesul de modernizare al instituției) și indicatori de impact (nr. articole publicate, nr. de acțiuni/întâlniri realizate etc).

Principalele rezultate obținute s-au concretizat în:

- a) Ridicarea standardelor serviciului public oferit cetățenilor, prin: -optimizarea managementului instituției, prin monitorizarea, controlul și îndrumarea respectării procedurilor de lucru și a standardelor de calitate; -creșterea gradului de implicare și responsabilizare a angajaților (gradul de participare al salariaților la proiecte desfășurate în echipă – 90% în cazul comisiilor de evaluare a pagubelor produse de inundații).
- b) Simplificarea procedurilor administrative din instituție prin utilizarea tehnicii de calcul în comunicare; acest fapt conduce implicit la consolidarea capacității administrative și la îmbunătățirea calității serviciilor publice.
- c) Autoevaluarea riscurilor, măsurile aferente diminuării acestora, eliminarea celor care pot apărea și împiedica atingerea obiectivelor stabilite - Registrul Riscurilor întocmit pe fiecare compartiment;
- d) Introducerea unui circuit corespunzător și eficient a actelor și documentelor în vederea minimizării birocrăției (reducerea cu 50% a numărului de petiții a căror soluționare a depășit termenul de 30 zile).

Referințe

Planul de dezvoltare a sistemului de control intern la nivelul Instituției Prefectului – Județul Suceava, Manualul Calitatii, Procedurile de lucru, Registrul Riscurilor, ordinele prefectului

Titlul bunei practici

E-TransALI - Eficienta, Transparenta si Acces Liber la Informatie - Platforma de lucru si colaborare

Persoană de contact

Ionut ILIE, director Unitatea de Management de Proiect și Consultanță

Descrierea bunei practici

Solutia de buna practica a Unitatii de Management de Proiect si Consultanta din cadrul Ministerului Culturii si Patrimoniului National are doua componente: - una publica, reprezentata printr-un website (<http://www.ump-cultura.ro>), care reflectă importanta acestui departament in economia generala a ministerului, impactul proiectelor desfasurate si rezultatele obtinute, asigurand transparenta si liberul acces la informatii a publicului larg. - cea de-a doua componenta o constituie o platforma de lucru si colaborare interna de tip intranet (<http://web.ump-cultura.ro/intranet/>), bazata pe tehnologii si trenduri IT de ultima ora (SaaS , IaaS, Cloud Computing) , avand ca principale avantaje optimizarea activitatii departamentului, cu toate beneficiile pe care o solutie de intranet classic le ofera, la care se adauga costurile reduse de implementare prin utilizarea solutiei tehnice oferite de Google Apps Standard, cu toate componentele si beneficiile: mail, calendar, docs, sites, colaborare. Infrastructura, securitatea si disponibilitatea sunt cele pe care cloud computing-ul le contine. Aplicatia Google Apps Standard este construita pe componentele standardizate ale procedurilor de lucru si orientata spre diminuarea si eficientizarea timpului de executie a sarcinilor, permitand urmarirea indeplinirii obiectivelor de lucru, in special a celor cu grad de de complexitate sporita, unde este nevoie de interdisciplinaritate profesionala. De asemenea, aplicatia ofera urmarirea in timp real a stadiilor de executie a sarcinilor de lucru, a executiei bugetare, fiind in acelasi timp disponibila 24/7 din orice locatie prin intermediul unui web browser si o conexiune la internet.

Website

<http://www.ump-cultura.ro>, <http://web.ump-cultura.ro/intranet/>

Problema

Lipsa unei identitati vizuale distincte a Unitatii de Management de Proiect si Consultanta in configuratia ministerului care sa scoata in evidenta specificitatea muncii departamentului,

informațiile despre proiectele desfășurate și rezultatele obținute și asigurarea, în același timp, a transparenței în utilizarea fondurilor europene, dar și lipsa unei platforme de lucru și colaborare interne care să transpună într-un mediu de lucru electronic procedurile de lucru, să centralizeze și să gestioneze informațiile și documentele necesare desfășurării activității într-o manieră operativă cu un consum redus de resurse, într-un mediu sigur și flexibil, dar și promovarea unui instrument de gestionare a informației și de comunicare la nivel intra- și inter-instituțional, care, ulterior, să se poată integra la randul sau în mai amplul sistem utilizat/preluat de administrația publică centrală și locală sunt câteva dintre problemele identificate pentru găsirea unei soluții de lucru integrate.

Scopul

Scopul proiectului îl reprezintă, pe de o parte, realizarea unei identități vizuale distincte a Unității de Management de Proiect și Consultanța și, pe de altă parte, adecvarea instrumentelor de lucru bazate pe cele mai noi tehnologii de lucru în gestionarea resurselor, în acord firesc cu exigențele de lucru și comunicare practicate de instituțiile Uniunii Europene, cu respectarea principiilor eficienței, transparenței și a liberului acces la informație. Aceste obiective se vor atinge prin crearea unui - website al departamentului - care să ofere publicului larg dar și altor entități interesate informațiile despre activitatea și proiectele desfășurate și să colecteze în același timp păreri, opinii și idei. Provocarea continuă UMPC fiind aceea a adaptabilității sale la procedurile de lucru și comunicare practicate la nivel european și internațional. Pentru îmbunătățirea modului de desfășurare a activității și a colaborării interne, dar și a managementului informațiilor și documentelor, a fost implementat un sistem de tip intranet care să răspundă proceselor interne și care să îmbunătățească calitatea activităților prestate și a serviciilor livrate, dar care, în același timp, să ducă și la reducerea costurilor operationale, la îmbunătățirea modului de utilizare a serviciilor și resurselor, la gestionarea mai eficientă a timpului, promovând în același timp soluțiile electronice și implicarea într-o proporție cât mai mare a IT-ului în procesele din administrația publică.

Obiective

A. Îmbunătățirea modului de utilizare a serviciilor
Îmbunătățirea modului de utilizare a serviciilor s-a atins prin utilizarea într-o proporție mai mare a tehnicii de calcul în procesele interne și a activităților întreprinse, prin îmbunătățirea comunicării și colaborării, prin creșterea eficienței personalului – reducerea timpului de execuție a sarcinilor dar și prin economii realizate la ceea ce privește consumul de hârtie și toner.

B. Reducerea costurilor financiare ale administrației publice
Prin abordarea soluției tehnice novatoare care se folosește de ultimele tendințe în domeniul IT (SaaS, IaaS) s-au făcut economii în ceea ce privește cheltuielile pentru tehnica de calcul, licențe și dezvoltare de aplicații, dar și cheltuieli operationale cu administrarea infrastructurii IT.

C. Promovarea soluțiilor electronice
Majoritatea proceselor operationale au fost transpuse în fluxuri informatice care pot fi executate mai repede, mai ușor și pot fi urmărite pe toată durata execuției.

Resurse

Resurse umane: Echipa Unitatii de Management de Proiect si Consultanta - documentarea, analiza procedurii operationale si implementarea efectiva a solutiei tehnice a fost realizata intern cu resurse din cadrul departamentului.

Resurse financiare: 295 RON, reprezentand rezervarea domeniului „ump-cultura.ro”, necesar site-ului public, platforma intranet fiind implementata pe tehnologia Google Apps Standard care este gratuita. Atat proiectarea si crearea website-ului cat si analiza necesara si implementarea solutiei intranet au fost executate cu resurse interne din cadrul Unitatii de Management de Proiect si Consultanta si nu au necesitat resurse financiare suplimentare.

Implementare

Implementarea intregii solutii a durat aproximativ 3 luni (15 aprilie 2010 – 15 iulie 2010) fiind in acest moment la stadiul de versiune beta in care majoritatea proceselor operationale sunt transpuse in aplicatia intranet. Principalele activitati desfasurate pentru implementarea proiectului au fost: - Analiza preliminara a situatiei (as it is); - Optimizarea procedurilor operationale si a activitatii (to be); - Documentarea cu privire la alegerea solutiei tehnice si alegerea solutiei tehnice optime; - Implementarea propriu-zisa; - Testarea; - Dezvoltare continua; Managementul a fost asigurat intern de catre directorul departamentului. Lansarea intranetului va fi facuta in luna septembrie in cadrul Ministrului Culturii si Patrimoniului National, cu recomandarea extinderii sau replicarii solutiei si la celelalte departamente/directii din minister. Lansarea website-ului va fi facut publica in luna septembrie insotit de un comunicat de presa. Website-ul poate fi accesat la adresa: <http://www.ump-cultura.ro>, iar aplicatia intranet este accesibila pe web la adresa: <http://web.ump-cultura.ro/intranet/> . La intranet au acces numai utilizatorii din Unitatea de Management de Proiect si Consultanta din cadrul Ministerul Culturii si Patrimoniului National pe baza numelui de utilizator si a parolei.

Elemente Novatoare

Principalele elementele novatoare ale proiectului sunt: A. Nivelul ridicat de informare si transparenta pe care site-ul il ofera publicului larg, dar si tuturor celorlate entitati interesate cu privire la activitatile desfasurate si proiecte dezvoltate de Unitatea de Management de Proiect si Consultanta si precum si posibilitatea de primi feedback, idei si recomandari privind posibile activitati viitoare pentru utilizarea eficienta a fondurilor europene. B. Solutia tehnica utilizata pentru implementarea intranetului care pe de o parte nu a implicat costuri de achizitie nici de hardware, nici software sau licente si nu necesita servicii externe de mentenanta – toata administrarea facandu-se intern. Platforma este bazata pe tehnologia Google Apps ofera: email – 7GB / utilizator, Calendar, Documents, Contacts, Sites. Solutia Google Apps este una din cele mai puternice si fiabile solutii de colaborare si lucru in echipa ce poate fi transpusa in solutii de back-end ca si in cazul de fata fiind folosita la nivel de administratie publica de prefecturi/primarii din ale marilor orase si/sau unitati administrativ teritoriale din Europa si

Statele Unite ale Americii. Trendul in industria IT fiind acesta de a externaliza majoritatea serviciilor, aplicatiile proprii rulant in “cloud” avand la baza noile concepte de SaaS (Software as a Service), IaaS (Infrastructure as a Service), Cloud Computing.

Lecții învățate

Principala lectie invatata este aceea ca un departament poate fi competitiv si isi poate imbunatati contiunuu activitatea chiar si in conditii de criza economica. O alta lectie invatata este aceea ca solutiile electronice de colaborare si comunicare reprezinta o cale/o modalitate pentru a optimiza desfasurarea activitatii si in administratia publica, iar folosirea tenologiilor si solutiilor novatoare nu este obligatoriu sa fie costisitoare. Dar o lectie pe care speram sa o invete intreaga Administratie Publica din Romania este aceea ca solutiile novatoare si optimizarea activitatii vin de cele mai multe ori din partea de middle management si a celor implicati in executia activitatilor si livrarea efectiva a serviciilor publice, prin colaborare si comunicare care asigura schimbul informational, de deprinderi si competente intre membrii aceleasi institutii. Noi, Unitatea de Magement de Proiect si Consultanta am invatat ca implicarea este cuvanul cheie care ne-a facut sa trecem peste toate barierele intampinate in implemetarea acestui proiect.

Rezultate

Rezultatele obtinute se observa din calitatea desfasurarii activitatilor care necesita colaboarare, timpii mai mici de executie a sarcinilor cu (25%), comunicarea mai facila (persoanele implicate sunt notificate via email de modificarile sau schimbarile aprute) , disponibilitatea documentelor si a informatiilor 24/7, actualizarea in timp real a documetelor si informatiilor. Solutia pentru intranet permite colaborarea in acelasi timp a mai multor persoane pe acelasi document (ord processor sau spreadsheet), notificarea pe email cu privire la modificarea documentelor a tuturor colaboratorilor. Urmarirea stadiului unui proiect pe masura ce el se se defasoara, a bugetului si a executiei bugetare. Existenta unui calendar electronic comun al departamentului si posibilitatea importarii evenimentelor in calendarul personal al fiecarui utilizator. Cu privire la website, (<http://www.ump-cultura.ro>) aici se pot urmari informatii publice – despre department si activitatea sa, rapoarte de activitate, dar si informatii cu privire la proiectele desfasurate si stadiul lucrarilor – informatii care vor fi actualizate pe masura ce aceste proiecte evolueaza. Dupa lansarea publica a website-ului ne asteptam la un numar de vizitatori unici cuprins intre 500 si 2000 de vizitatori pe luna.

Instituția Prefectului Județului Hunedoara

Titlul bunei practici

Centrul Județean de Comunicare și Informare Publică pentru situații de urgență la nivelul județului Hunedoara

Persoană de contact

Diana Roxana FULOP, manager public

Parteneri

Inspectoratul Județean pentru Situații de Urgență

Descrierea bunei practici

Ținând cont de toate reglementările în vigoare cu privire la situațiile de urgență și dorindu-se, totodată, ca la nivelul județului Hunedoara autoritățile să fie pregătite pentru a interveni în momentul apariției unei situații de urgență, în prima ședință din acest an a Comitetului Județean pentru Situații de Urgență Hunedoara s-a decis elaborarea, la nivelul județului, unei proceduri operaționale privind comunicarea și informarea publică în situații de urgență. Astfel, Instituția Prefectului județul Hunedoara, în parteneriat cu Inspectoratul Județean pentru Situații de Urgență "Iancu de Hunedoara" al județului Hunedoara a elaborat această procedură care a fost transmisă spre consultare Inspectoratului Județean de Jandarmi "Decebal" Hunedoara, respectiv Inspectoratului județean de Poliție al județului Hunedoara. Centrul Județean de Comunicare și Informare Publică pentru situații de urgență va fi format, în mod permanent din purtătorii de cuvânt din: Instituția Prefectului județul Hunedoara, Inspectoratul pentru Situații de Urgență "Iancu de Hunedoara" al județului Hunedoara, Inspectoratul Județean de Jandarmi "Decebal" Hunedoara și Inspectoratului Județean de Poliție al județului Hunedoara. În funcție de natura evenimentului pe lângă acești membri vor putea fi convocați purtătorii de cuvânt ai instituțiilor județene sau locale implicate în situația de urgență produsă. Activitatea Centrului Județean de Comunicare și Informare Publică este coordonată, în permanență de Prefect, în calitate de președinte al Comitetului Județean pentru Situații de Urgență Hunedoara, care va coordona și activitățile specifice gestionării unei situații de urgență ce poate interveni la nivelul județului. Centrul Județean de Comunicare și Informare Publică pentru situații de urgență își încheie misiunea odată cu stingerea evenimentului care a produs situația de urgență precum și a consecințelor acestuia.

Website

www.prefecturahunedoara.ro

Problema

Inexistența unei comunicări unitare, coordonată a instituțiilor publice membre ale Comitetului Județean pentru Situații de Urgență Hunedoara implicate în gestionarea situațiilor de urgență a determinat luarea deciziei privind elaborarea unei proceduri operaționale privind comunicarea și informarea publică în situații de urgență la nivelul județului nostru. Procedura operațională privind comunicarea și informarea publică în situații de urgență pune un accent deosebit pe tot ceea ce înseamnă comunicare în timpul unei situații de urgență și informarea publicului în mod permanent cu privire la desfășurarea activităților în cadrul evenimentului care a generat producerea unei situații de urgență.

Scopul

Implementarea procedurii de comunicare și informare publică în situații de urgență urmărește reglementarea unitară a modului de comunicare a instituțiilor implicate în gestionarea situațiilor de urgență. Prezenta procedură asigură procesul de comunicare între instituțiile cu atribuții și responsabilități în domeniul situațiilor de urgență la nivel județean și local, și mai ales, comunicarea fiecărei instituții cu oamenii. Comunicarea cu publicul larg este intermediată, în majoritatea cazurilor, de către mass-media, iar probleme ca răspândirea zvonurilor, a știrilor false, stăpânirea panicii și anxietății sunt strâns legate de modul cum autoritățile reușesc să se facă înțelese de către public și de reacția acestuia la cerințele structurilor de management. Documente programatice: - Hotărârea Guvernului României nr. 548 din 21/05/2008 privind aprobarea Strategiei naționale de comunicare și informare publică pentru situații de urgență; - Ordinului ministrului internelor și reformei administrative nr. 632 din 7/10/ 2008 privind implementarea Strategiei naționale de comunicare și informare publică pentru situații de urgență.

Obiective

1. Îmbunătățirea capacității autorităților publice de a comunica cu publicul și mass-media în timpul unei situații de urgență;
2. Stabilirea de reguli pentru toate autoritățile publice implicate în situația de urgență, cu scopul de a eficientiza comunicarea și de a preveni difuzarea unor informații contradictorii;
3. Furnizarea cadrului pentru dezvoltarea parteneriatelor și pentru asigurarea resurselor necesare comunicării eficiente în timpul unei situații de urgență;
4. Delimitarea responsabilităților privind comunicarea, pentru fiecare instituție publică implicată în situația de urgență creată.

Resurse

Activitatea Centrului Județean de Comunicare și Informare Publică pentru situații de urgență, în funcție de situația de urgență creată, poate implica, pe lângă resurse umane și de timp, și resurse financiare.

Resurse umane: - 1 purtător de cuvânt al Instituției Prefectului județul Hunedoara - 1 purtător de cuvânt al Inspectoratului pentru Situații de Urgență al județului hunedoara - 1 purtător de cuvânt al Inspectoratului Județean de Jandarmi Hunedoara - 1 purtător de cuvânt al Inspectoratului Județean de Poliție Hunedoara În funcție de situația de urgență creată sunt implicați purtătorii de cuvânt al instituțiilor implicate în afara celor menționați anterior.

Resursa-timp - 60 de minute de la producerea situației de urgență pentru activarea Centrului Județean de Comunicare și Informare Publică; - 30 de minute de la activarea centrului pentru verificarea situației și determinarea gravității și intensității evenimentului - în funcție de durata situației de urgență, până la stingerea acestuia, resursa-timp poate varia de la câteva ore până la câteva zile - 48 de ore monitorizarea și sintetizarea informațiilor apărute în mass-media sau provenite din alte surse

Resurse financiare - În funcție de situația de urgență creată și de durata acesteia, precum și la solicitarea reprezentanților mass-media, pot fi implicate resurse financiare privind hârtie și tonner xerox în legătură cu multiplicarea materialelor informative destinate publicității. De asemenea pot fi alocate resurse financiare pentru dotarea Centrului Județean de Comunicare și Informare Publică pentru situații de urgență în cazul în care se impune deplasarea în teritoriu a membrilor centrului (laptop-uri, conectare internet, telefoane mobile etc.). - Cheltuielile financiare nu pot fi cuantificate în sume exacte deoarece diferă de la neimplicarea nici unei cheltuieli până la angajarea unor cheltuieli corespunzătoare în funcție de natura situației de urgență creată.

Implementare

Durata: februarie 2010 - prezent Comunicarea publică în situații de urgență la nivelul județului Hunedoara se realizează ori de câte ori situația o impune. Nu este vorba de o activitate permanentă, ci doar în momentul producerii unei situații de urgență. Activități: 1. Solicitarea prefectului județului Hunedoara, în calitate de președinte al Comitetului Județean pentru Situații de Urgență, în cadrul ședinței ordinare a comitetului de a se elabora o procedură operațională de comunicare și informare publică pentru situații de urgență la nivelul județului Hunedoara. 2. Aprobarea procedurii operaționale de comunicare și informare publică pentru situații de urgență în cadrul sedinței Comitetului Județean pentru Situații de Urgență. În cazul producerii unei situații de urgență pe teritoriul județului Hunedoara, procedura operațională de comunicare și informare publică pentru situații de urgență prevede o serie de activități obligatorii ce trebuie respectate de către membrii Centrului Județean de Comunicare și Informare Publică pentru situații de urgență după cum urmează: 1. În termen de 60 de minute de la producerea unei situații de urgență purtătorul de cuvânt al Comitetului Județean pentru Situații de Urgență activează Centrul Județean de Comunicare și Informare Publică prin convocarea purtătorilor de cuvânt ai instituțiilor implicate în situația creată. 2. În 30 de minute de la activarea centrului membrii centrului verifică situația și determină gravitatea și intensitatea evenimentului. 3. Purtătorul de cuvânt participă la ședințele Comitetului Județean pentru Situații de Urgență care este convocat în vederea gestionării, în mod eficient, a situației create. 4. Stabilirea grupurilor țintă și a mesajelor principale în funcție de gravitatea evenimentului. 5. Pregătirea comunicatelor de presă precum și a conferințelor de presă și prezentarea materialelor în comitetul pentru situații de urgență. 6. Transmiterea prin e-mail a comunicatelor de presă/susținere conferințe de presă/acordare interviuri. 7. Asigurarea unui spațiu adecvat de lucru pentru reprezentanții mass-

media. 8. Acreditarea/însoțirea reprezentanților mass-media sau a altor persoane care participă la locul intervenției ori vizitează zona afectată. 9. Gestionarea liniei telefonice gratuite ce trebuie activată în cazul unei situații de urgență și actualizarea informațiilor pe pagina de internet a Instituției Prefectului județul Hunedoara. 10. Coordonarea comunicării / informării în cadrul echipei de management al situației de urgență. 11. Comunicarea permanentă cu partenerii implicați în situațiile de urgență/Actualizarea permanentă a unei baze de date cu partenerii și identificarea metodelor de contact în situații de urgență. 12. Actualizarea permanentă a paginii de internet a Instituției Prefectului județul Hunedoara, în funcție de situația creată, cu informațiile relevante pentru populație. 13. Timp de două zile de la producerea evenimentului membrii centrului monitorizează articolele și sintetizează informațiile apărute în mass-media sau provenite din alte surse. 14. După stingerea situației de urgență ce a generat activarea Centrului Județean de Comunicare și Informare Publică pentru situații de urgență, membrii centrului realizează o analiză a evenimentului produs precum și a reflectării acestuia atât în presa scrisă locală, regională și națională, cât și pe posturile de radio și televiziune (ocale și centrale). În urma acestor monitorizări și analize se elaborează materiale suport ce vor putea fi folosite ulterior în comunicarea către populație. 15. În proxima ședință ordinară a Comitetului Județean pentru Situații de Urgență (CJSU), purtătorul de cuvânt al CJSU prezintă un raport cu privire la gestionarea, din punct de vedere mediatic, a situației de urgență ce a determinat punerea în aplicare a procedurii menționate. Procedura de comunicare și informare publică pentru situații de urgență reprezintă un document ce ghidează și, în același timp, reglementează, activitatea Centrului Județean de Comunicare și Informare Publică pentru situații de urgență de la nivelul județului Hunedoara. În situația în care, ca urmare a gestionării unei situații de urgență din punct de vedere mediatic prin respectarea activităților descrise mai sus, se constată că există activități ce lipsesc sau ce trebuie îmbunătățite, procedura poate suferi modificări prin procesul de revizuire.

Elemente Novatoare: O procedură operațională care reglementează activitatea în cadrul unei instituții și care facilitează accesul cetățenilor la informații, care altfel ar fi nevoiți să consulte multe alte surse, nu reprezintă o inovație în sine. Cu toate acestea, faptul că s-a elaborat procedura de comunicare și informare publică pentru situații de urgență la nivelul județului Hunedoara, care reglementează activitatea Centrului Județean de Comunicare și Informare Publică reprezintă un exemplu ce poate fi preluat de instituțiile prefectului din celelalte județe în vederea gestionării, în mod eficient, din punct de vedere comunicațional a oricăror evenimente ce pot conduce la producerea de situații de urgență. Prin intermediul informațiilor furnizate de membrii Centrului Județean de Comunicare și Informare Publică populația are acces direct la informații corecte și furnizate prompt. Pe de altă parte, procedura operațională de comunicare și informare publică pentru situații de urgență este, în mod fericit, complementară celor două acte normative referitoare la Strategia Națională de Comunicare și Informare Publică în situații de urgență HG 548/2008 și OMAI 632/2008.

Lecții învățate: De la elaborarea procedurii de comunicare și informare publică pentru situații de urgență și până la aprobarea acesteia în cadrul Comitetului Județean pentru Situații de Urgență

au existat două evenimente în care s-a activat Centrul Județean de Comunicare și Informare Publică pentru situații de urgență, aceasta reprezentând și o verificare a etapelor/activităților ce trebuie parcurse. Cele două evenimente care au generat producerea unor situații de urgență sunt reprezentate de: - răsturnarea unei cisterne încărcată cu 24 t de dicloropropan la 500 de m de localitatea Brănișca județul Hunedoara în data de 01.04.2010. - inundațiile produse ca urmare a precipitațiilor căzute pe teritoriul județului Hunedoara în data de 23 iunie 2010 unde un număr de 7 localități au avut de suferit. Ca urmare a acestor două evenimente, s-a constatat faptul că, reflectarea în mass-media a situațiilor de urgență create a fost făcută în mod corect evitându-se astfel răspândirea zvonurilor și a știrilor false.

Rezultate: Pe parcursul derulării celor două evenimente care au determinat activarea Centrului Județean de Comunicare și Informare Publică pentru situații de urgență și, implicit, punerea în practică a procedurii operaționale de comunicare și informare publică în situații de urgență au fost emise un număr de 4 comunicate de presă. Informațiile furnizate au fost preluate de presa scrisă locală, regională și centrală precum și de posturile de televiziune: Realitatea tv, Antena3 și ProTv. Gestionarea eficientă, din punct de vedere mediatic, a unui eveniment ce poate produce o situație de urgență, este cel mai important rezultat pe care implementarea procedurii de comunicare și informare publică pentru situații de urgență la nivelul județului Hunedoara îl reprezintă prin Centrul Județean de Comunicare și Informare Publică pentru situații de urgență la nivelul județului. Comunicarea publică în astfel de situații se realizează în mod unitar de către o structură cu atribuții și responsabilități bine stabilite, în care fiecare membru al echipei știe ce are de făcut iar produsul muncii acestei echipe este informația care ajunge la opinia publică prin intermediul reprezentanților mass media. În momente de criză și pe timpul unor evenimente care generează o situație de urgență informația furnizată corect și în timp util poate preveni crearea stării de panică în rândul populației ca urmare a răspândirii de zvonuri și / sau știri false. În asemenea momente, importantă este restabilirea cu prioritate a stării de normalitate, iar comunicarea reprezintă un factor cheie în îndeplinirea acestui obiectiv.

Referințe

Comunicate de presă, articole presă, arhiva stiri posturi tv (Realitatea tv Antena3, ProTv)
Procedura de comunicare și informare publică pentru situații de urgență.

Linkuri

www.prefecturahunedoara.ro, secțiunea Situații de urgență

Primăria orașului Techirghiol

Titlul bunei practici

Înfrățirea orașelor Techirghiol (România) și Acqui Terme (Italia) - schimb de bune practici pentru dezvoltarea turismului termal european

Persoană de contact

Stefania LUZINSCHI, referent Cabinet Primar

Parteneri

Primaria orasului Acqui Terme (Italia), Asociatia Oraselor Termale din Europa și implicit orasele ce fac parte din aceasta Asociatie

Descrierea bunei practici

În baza dispozițiilor Legii nr. 215/2001 a administrației publice locale republicată, art. 16 alin.(1) "inițiativa unităților administrative-teritoriale de a coopera și de a se asocia cu unități administrativ – teritoriale din străinătate, precum și de a adera la o asociație internațională a unităților administrativ – teritoriale" , Consiliul Local Techirghiol a adoptat în data de 22.08.2009 H.C.L. nr. 188 , conform căreia orașul Techirghiol s-a înfrățit cu stațiunea Acqui Terme din Italia. Parteneriatul are ca scop dezvoltarea colaborării între comunități, organizațiile publice și de cultură, cât și manifestări comune în domeniile: cultura, învățământ, turism, sport, activități sociale, economie. În vederea relansării internaționale a turismului, la propunerea municipalității din Acqui Terme, orașul Techirghiol a făcut demersurile necesare pentru a deveni membru al Asociației Orașelor Istorice Termale Europene, în scopul creării unei rețele europene a orașelor termale, creșterii atractivității regiunilor în care aceste orașe sunt situate, valorificarea arhitecturii termice în Europa și a peisajului termic (arhitectura în verde), la promovarea orașelor termice în calitate de centre culturale la nivel european, participării la proiecte de finanțare în parteneriat cu alte orașe - membre ale Asociației. Acest exemplu de bune practici are ca scop pe termen lung stabilirea de relații durabile cu omologii italieni – relații din care să beneficieze cetățenii celor două țări.

Problema

La începutul anului 2001 Consulul onorific al Italiei în România - domnul Gianfranco Fraccarollo, prieten al orașului Techirghiol, ne-a prezentat foarte frumos orașul Acqui Terme din Italia și ne-a expus câteva puncte comune , ceea ce ne-a făcut să purtăm o corespondență cu municipalitățile din Acqui Terme pentru a cunoaște mai bine istoria acestui oraș termal (balnear). În urma corespondenței purtate, reprezentanții orașelor mai sus amintite au hotărât semnarea

unui acord de înfrățire, pentru a întări relația de colaborare deja începută, ținând cont și de faptul că brandul turistic Techirghiol trebuie relansat la nivel internațional. În urma unui studiu făcut de Primăria orașului Techirghiol, a rezultat un număr de 84 turiști străini în anul 2008, ceea ce înseamnă foarte puțin comparativ cu numărul structurilor turistice existente. Principala problemă identificată o constituie mediatizarea redusă a orașului peste hotare și implicit numărul redus de turiști străini.

Scopul

Prin proiectul de înfrățire Primăria orașului Techirghiol vizează crearea unui cadru propice interacțiunii funcționarilor din instituțiile implicate, cetățenilor din diversele domenii de activitate, cu particularitățile fiecăruia. Astfel, au avut / vor avea loc sesiuni de comunicare pentru funcționari, conferințe de presă pentru jurnaliștii invitați, întâlniri și discuții pentru oamenii de afaceri, traininguri pentru operatorii turistici, acordându-se astfel șanse reale și egale de interacționare pentru îndeplinirea obiectivelor comune stabilite de fiecare grup de interes în parte și responsabilizarea lor ca cetățeni ai Uniunii Europene. Participarea activă a cetățenilor la problemele urbei este și va fi promovată și susținută prin discuții publice, evenimente adresate tuturor categoriilor de cetățeni și activități dedicate grupurilor țintă de interes. Vizibilitatea posibilităților pe care cetățenii le au în vederea implicării în deciziile care îi influențează va fi susținută prin măsuri comune ale partenerilor italo-români. Dialogul intercultural este o temă prioritară pe lista problematicilor europene și pentru aceasta Primăria orașului Techirghiol a prevăzut sesiuni de comunicări în pentru conștientizarea importanței dialogului intercultural în viața comunității, atât la nivel local cât și european. Definirea și contextualizarea dialogului intercultural reprezintă o cheie tematică în interacțiunea cetățenilor și creșterea potențialului turistic străin.

Obiective

Primăria orașului Techirghiol prin demararea acestui proiect își manifestă interesul pentru o colaborare fructuoasă și urmărește oferirea posibilității diferitelor grupuri de interese (funcționari, cetățeni, operatori turistici etc) de a se cunoaște și de a crea legături stabile. Printre obiectivele stabilite se vor număra și stabilirea de contracte între agențiile de turism și operatorii turistici, schimbul de experiență prin tabere și sesiuni de lucru pentru elevi, profesori și angajați din domeniul serviciilor turistice, organizarea comună a unor sesiuni tematice – cu accent pe ruta cultural termală europeană. Prin acest demers Primăria orașului Techirghiol și partenerii săi italieni speră să reprezinte un exemplu pozitiv pentru alte orașe din harta europeană și să coopereze eficient pentru sporirea confortului, a profesionalismului și a profitabilității turismului termal, obiectiv susținut și la nivel național de către Ministrul Turismului - Doamna Elena Udrea.

Resurse

Resursele umane implicate în acest proiect au fost numeroase (angajați ai Primăriei orașului Techirghiol, cetățeni, reprezentanții diferitelor instituții publice locale și centrale, reprezentanți ONG-uri, etc.). Împreună, aceste resurse umane au făcut ca proiectul să fie reușit, ajutate și de resurse materiale din dotarea Primăriei: mese, scaune, mape de prezentare realizate de angajații Primăriei.

Implementare

La începutul anului 2001, la propunerea Consulului onorific al Italiei în România - domnul Gianfranco Fraccarollo, care ne-a prezentat foarte frumos orașul Acqui Terme din Italia, am demarat o corespondență cu municipalitatea din Acqui Terme pentru a cunoaște mai bine istoria acestui oraș. Astfel, în urma corespondenței purtate, reprezentanții orașelor mai sus amintite au hotărât semnarea unui acord de înfrățire, pentru a întări relația de colaborare deja începută, ținând cont și de faptul că brandul turistic Techirghiol trebuie relansat la nivel internațional. În urma unui studiu făcut de Primăria orașului Techirghiol, a rezultat un număr de doar 84 turiști străini în anul 2008, ceea ce înseamnă foarte puțin comparativ cu numărul structurilor turistice existente. Consiliul Local Techirghiol, reprezentat legal prin persoana primarului, domnul Stan Adrian, în baza dispozițiilor Legii nr. 215/2001 a administrației publice locale republicată, art. 16 alin.(1) “inițiativa unităților administrative-teritoriale de a coopera și de a se asocia cu unități administrative – teritoriale din străinătate, precum și de a adera la o asociație internațională a unităților administrative – teritoriale , a încheiat un acord de înfrățire cu stațiunea Acqui Terme din Italia. Parteneriatul are ca scop dezvoltarea colaborării între comunități, organizațiile publice și de cultură, manifestări comune în domeniile: cultura, învățământ, turism, sport, activități sociale, economie. Acordul de parteneriat a fost semnat în data de 22.08.2009, în cadrul "Ședinței festive a Consiliului Local Techirghiol" ce s-a desfășurat pe stadionul din localitate. La eveniment au fost invitați simpli cetățeni ai orașului, cetățeni de onoare, reprezentanți ai instituțiilor publice locale și centrale, reprezentanți O.N.G.-uri. Având în vedere acest acord de înfrățire, în cadrul ședinței ordinare a Consiliului Local din data de 06.10.2009 s-a aprobat aplicarea în cadrul Programului Cultural European (2007-2013) - Proiecte de cooperare multianuale (componenta 1.1), în calitate de coorganizator în proiectul "Thermae Europae in motion – Descoperind cultura termica prin mobilitate și dialog" și contractarea finanțării. Urmare a înfrățirii cu orașul Acqui Terme De asemenea, orașul Techirghiol a aplicat pentru a deveni membru al Consiliului European al Rutei Cultural Termale, ce-și are originea în Asociația Orașelor Istorice Termale Europene, Asociație în care Acqui Terme este unul dintre membrii fondatori Orașul Techirghiol a devenit membru al acestei Asociații în scopul creării unei rețele europene a orașelor termale, creșterii atractivității regiunilor în care aceste orașe sunt situate, participării la proiecte de finanțare în parteneriat cu alte orașe - membre ale Asociației.

Elemente Novatoare

Un element novator ar putea fi considerat conceptul de termalism, oraș termal, concept de care orașul Techirghiol a luat cunoștință prin intermediul partenerilor italieni - municipalitatea din Acqui Terme și Asociația Orașelor Termale Europene. Acest concept, nou introdus în țara noastră desemnează orașele - stațiuni, indiferent de mărime sau a numărul de locuitori, care au fost recunoscut legal ca și orașe balneare, care desfășoară activități legate de cure de apă cu efectele sale asupra dezvoltării orașului, turismului și inițiativelor culturale și socio-economice. Curele de apă în cauză sunt legate de exploatarea de ape minerale și spa.

Lecții învățate

Principala lecție învățată ca urmare a demarării acestui proiect este aceea că trebuie să valorificăm cât mai bine resursele naturale de care dispunem : climat, nămol sapropelic, apa sărată a lacului Techirghiol, pentru atragerea unui număr cât mai mare de străini, mediatizarea cât mai mult a orașului Techirghiol și a atuurilor sale de interes național și internațional Cel mai ușor de făcut acest lucru este în echipă...iar Techirghiolul a ales o echipă câștigătoare...cea a orașelor termale europene și înscrierea în Asociația cu același nume.

Rezultate

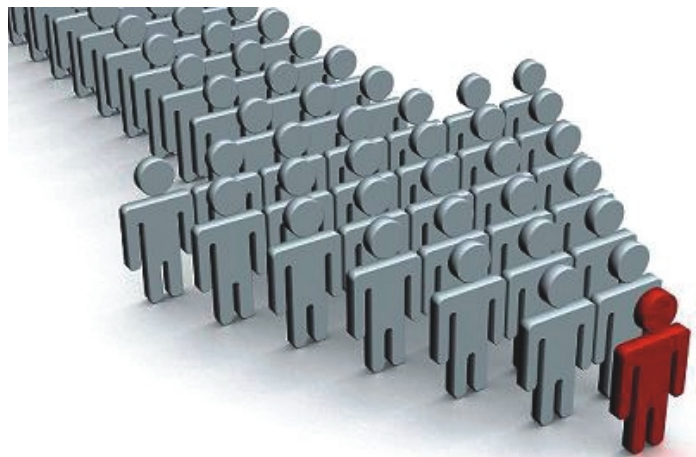
Rezultatele obținute până acum: - familiarizarea funcționarilor din primăria Techirghiol cu deschiderea și stilul de lucru al funcționarilor italieni - conștientizarea cetățenilor asupra importanței înfrățirii orașului Techirghiol cu alte orașe cu o economie în plină dezvoltare de la care putem prelua din strategii de dezvoltare - intrarea orașului Techirghiol în circuitul orașelor termale europene - invitațiile primite pentru a participa la Târgul European de Turism și la Gala de premiere a Destinațiilor de Excelență Europene, ce se vor desfășura la Bruxelles (Belgia) în perioada 26-28 septembrie 2010 - invitația de a participa la un târg de turism ce se va desfășura în Franța, la Vichy în noiembrie 2010, toate aceste ocazii reprezentând un pas înainte pentru relansarea brandului turistic Techirghiol.

Linkuri

<http://www.youtube.com/watch?v=4hBp48VL6pA>

Pilonul 2

**Consolidarea administrației
publice prin promovarea dialogului
social, dar și prin atragerea
la actul de decizie
a cetățenilor**



Consolidarea administrației publice prin promovarea dialogului social, dar și prin atragerea la actul de decizie a cetățenilor

Consultarea și atragerea cetățenilor în procesul decizional la nivel local (în special) reprezintă fundamentul pentru creșterea încrederii în administrația publică, pentru consolidarea atribuțiilor acestora și pentru îmbunătățirea serviciilor publice livrate. Cetățenii își doresc **să fie implicați în procesul de decizie la nivel local pentru a se identifica cu acea comunitate căreia îi aparțin, dezvoltându-și astfel sentimentul de apartenență, dar și simțul civic.**

Pentru realizarea modificărilor la nivelul instituțiilor și al culturilor organizaționale ale acestora, pentru schimbarea de mentalitate și atitudine a funcționarilor publici, nu sunt suficiente prevederile legale. Acestea trebuie coroborate cu promovarea principiilor bunei guvernări și ale consultării și implicării active a cetățenilor la procesul de luare a deciziilor la nivelul unității administrativ teritoriale și al comunității, și nu numai, dar și prin implicarea sindicatelor din domeniul administrației publice și a structurilor asociative în care sunt organizați reprezentanții instituțiilor și autorităților publice din administrația publică.

Promovarea și încurajarea bunelor practici pe această tematică nu face decât să răspundă acestor provocări și să întărească capacitatea de cooperare dintre toate părțile implicate în procesul de luare a deciziilor.

Aplicații câștigătoare

Premiul 1- 89,2 puncte: Consiliul Județean Vrancea – Identitatea ta-o șansa pentru drepturi egale

Premiul 2- 80,5 puncte: Instituția Prefectului Județului Buzău - Subsidiaritate și dezvoltare locală în județul Buzău

Premiul 3- 77,2 puncte: Instituția Prefectului Județului Cluj - Dezvoltarea și consolidarea dialogului civic - o provocare pentru administrația publică din mediul rural clujean

Mențiune- 73,8 puncte: Primăria Orașului Târgu Neamț - Modernizarea infrastructurii IT în cadrul Primăriei orașului Târgu Neamț

Consiliul Județean Bihor - *Eu imi cunosc județul*

Consiliul local al municipiului Petroșani, consilier local Doina Popescu - *Inițiativă cetățenească pentru realizarea Centrului de reumatologie și fizioterapie Petroșani*

Instituția Prefectului Județului Ialomița - *Rolul activ al prefectului în promovarea principiilor bunei guvernări la nivelul administrației publice locale din județul Ialomița*

Primăria Municipiului Craiova - *Consilii Consultative Cetățenești pe zone ale municipiului Craiova*

PREMIUL 1

Instituția: Consiliul Județean Vrancea

Titlul bunei practici

Identitatea ta-o șansă pentru drepturi egale

Persoana de contact

Ramona SCLAVONE, șef birou Proiecte cu Finanțare Externă

Descrierea bunei practici

Proiectul Identitatea ta-o șansă pentru drepturi egale a fost declarat proiect de succes în cadrul Programului PHARE 2005-“Accelerarea Implementării Strategiei Naționale pentru Îmbunătățirea Situației Romilor” și prezentat ca exemplu de bună practică din perspectiva punerii în legalitate cu acte de identitate și a stării civile a romilor din 7 localități ale județului, soluționării în 10 de luni de activitate a dosarelor de înregistrare tardivă a nașterii și de încuviințare nume și a consolidării parteneriatului între sectorul ONG și cel public pentru soluționarea problemelor comunităților de romi.

Website

www.cjvrancea.ro

Problema

Proiectul „Identitatea ta – o șansă pentru drepturi egale” s-a adresat nevoii de punere în legalitate a romilor din județul Vrancea, care nu au acte de identitate și de stare civilă, categorie socială expusă excluziunii sociale. Cea mai dificilă situație o prezintă românii care nu au avut niciodată acte de stare civilă, întrucât lipsa acestui document duce la imposibilitatea relaționării cu autoritățile statului român și la excluderea completă de la drepturile derivate din statutul de cetățean: asistență socială, asigurări sociale, drept de participare politică, angajare în condiții legale. Practic, o persoană care nu a fost înregistrată la naștere nu există din punct de vedere

administrativ pentru statul roman. Consecinte si riscuri pentru societate: trafic de persoane, adoptii ilegale, realizarea incompleta a drepturilor politice, sociale si economice.

Scopul

Scopul proiectului a fost integrarea sociala a romilor din 7 localitati ale judetului Vrancea, prin solutionarea problemei lipsei actelor de identitate si de stare civila si prin determinarea implicarii autoritatilor locale in solutionarea problemelor de proprietate. Prin implementarea acestui proiect s-a asigurat accesul la servicii sociale si la piata muncii a 1113 persoane rome, a fost introdusa pe agenda publica problema excluziunii sociale a romilor si s-au consolidat relatiile de colaborare dintre sectorul ONG, reprezentantii comunitatilor de romi si institutiile publice implicate in proiect. In primul an post-implementare autoritatile locale din zonele tinta au luat masuri in sensul solutionarii problemelor de proprietate, acesta fiind unul dintre rezultatele induse ale proiectului. Si alte probleme, cum ar fi abandonul scolar in comunitatile de romi, lipsa utilitatilor (alimentare cu gaze, curent electric, cu apa si sisteme de canalizare), saracia, somajul ridicat incep sa isi gaseasca rezolvarea si sunt in atentia institutiilor publice din Vrancea. Consiliul Judetean Vrancea a mentionat parteneriatul realizat in cadrul proiectului. Impreuna, continuam eforturile de punere in legalitate si sprijinim celelalte institutii in solutionarea problemelor si asigurarea incluziunii sociale a romilor.

Obiective

Prin proiectul "Identitatea ta-o sansa pentru drepturi egale", Consiliul Judetean Vrancea si-a propus atingerea urmatoarelor obiective: -Punerea in legalitate a 300 de persoane apartinand comunitatilor de romi din 7 localitati ale judetului Vrancea cu acte de identitate si de stare civila; -Eliberarea certificatelor de nastere pentru persoanele de etnie roma din comunitatile vizate prin proiect, prin furnizarea de consultanta juridica specializata pentru demararea de actiuni in instanta privind inregistrarea tardiva; -Constientizarea de catre populatia roma a consecintelor pe care le implica lipsa actelor de identitate, de stare civila si de proprietate asupra situatiei socio-economice, prin activitati de informare desfasurate pe durata a 4 luni; -Stimularea implicarii autoritatilor locale din cele 7 comunitati locale in solutionarea problemelor de proprietate a persoanelor apartinand comunitatilor de romi.

Resurse

Resurse umane: -membrii echipei de proiect (5 persoane); -reprezentanti ai autoritatilor locale (7 persoane); -angajati ai serviciilor publice comunitare locale (7 persoane); -reprezentanti ai comunitatilor de romi (7 persoane); -voluntari ai Asociatiei Rom pentru Rom si ai IBO Italia. Resurse financiare: pentru implementarea acestui proiect au fost alocati 26.153 Euro, din care 21.923 Euro reprezinta contributia Uniunii Europene si a Guvernului Romaniei.

Implementare

Proiectul s-a implementat in perioada 18.01.2008 - 17.11.2008 si a constatat in: 1.informarea, constientizarea grupului tinta in legatura cu importanta intrarii in legalitate, activitate organizata cu sprijinul membrilor comunitatilor de romi. 2.punerea in legalitate - ca sa reusim, am utilizat o metoda ce a constatat in campanii cu statia mobila in comunitatile de romi si in comunicarea directa cu membrii grupului tinta. 3. asistenta juridica gratuita pentru persoanele care nu au avut niciodata certificat de nastere si care nu existau din puncte de vedere administrativ pentru statul roman. Am fost alaturi de membrii grupului tinta aflati in aceasta situatie din momentul identificarii acestora, pana la eliberarea certificatului de nastere, antrenand in acest proces toti factorii responsabili. In acest mod, procese ce dureaza cativa ani (datorita birocratiei din sistem) au fost finalizate in cele 10 luni de proiect. De asemenea, au fost realizate cercetari sociologice, in urma carora am adus in atentie opiniei publice si a factorilor responsabili problemele comunitatilor de romi. Managementul a fost asigurat de catre o echipa formata din angajati ai Consiliului Judetean Vrancea (managerul de proiect si responsabilul financiar), un reprezentant al Serviciului Public Judetean de Evidenta a Persoanelor Vrancea (responsabilul punere in legalitate), presedintele Asociatiei Rom pentru Rom Panciu (responsabil pentru comunicarea cu romii) si un jurist. In cadrul proiectului au fost distribuite 2.000 brosure si 10.000 pliante, activitatile desfasurate beneficiind de o vizibilitate importanta. Astfel, au fost publicate 2 comunicate de presa, 24 de stiri in mass-media locala, nationala si pe site-urile de specialitate, 9 stiri au fost difuzate pe posturile locale de radio si televiziune, o sectiune speciala cu date despre proiect a fost creata in cadrul site-ului oficial al Consiliul Judetean Vrancea.

Elemente Novatoare

1.A fost prima interventie realizata la nivel judetean care a reunit toate institutiile publice, serviciile specializate si ONG-urile pentru solutionarea unei probleme sociale care nu se mai aflase pe agenda publica pana la acea data.

2. Au fost consolidate relatiile de colaborare dintre sectorul ONG, reprezentantii comunitatilor de romi si institutiile publice implicate in proiect, cu impact important asupra solutionarii ulterioare a celorlalte probleme identificate in comunitatile de romi de membrii echipei de proiect.

3. Fata de modalitatile clasice de punere in legalitate, proiectul s-a bazat pe campanii cu statia mobila in comunitatile de romi si pe comunicarea directa cu membrii grupului tinta. Mai mult, toate taxele pentru eliberarea documentelor de identitate si de stare civila au fost suportate din bugetul proiectului. De asemenea, am fost prima institutie din judet care s-a implicat in solutionarea cazurilor de inregistrare tardiva a nasterii (persoane romi care nu au avut niciodata certificate de nastere si care nu existau din punct de vedere administrative pentru statul roman), din momentul identificarii acestora, pana la eliberarea certificatului de nastere, antrenand in acest proces toti factorii responsabili.

Lecții învățate

Acest proiect ne-a atras atenția asupra dificultății demersului de punere în legalitate a unei persoane, care nu a avut niciodată certificat de naștere. Practica ne-a demonstrat că pentru o persoană aflată în această situație, procedura este complexă și de durată. De la momentul strngerii de informații și documente pentru dosar și până la obținerea certificatului de naștere membrii grupului tinta au parcurs un drum dificil. De asemenea, s-a constatat că persoane aflate în dificultate nu au fost sprijinite de autoritățile responsabile pentru soluționarea unui caz de înregistrare tardivă a nașterii. Spre exemplu, pentru unul dintre cazurile identificate de noi mai fusese introdusă o acțiune în instanță, demersul fiind inițiat de părinți. Niciuna dintre instituțiile care ar fi trebuit să ofere consiliere sau asistență pe durata procesului nu aveau informații despre acest caz. Am învățat și că trebuie să continuăm activitățile în sprijinul comunităților de romi, ceea ce am și făcut din fonduri alocate de la bugetul județului, păstrând, în același timp, parteneriatul județean realizat în cadrul proiectului *Identitatea ta-o șansă pentru drepturi egale*.



Rezultate

-1.113 persoane rome puse in legalitate cu acte de identitate si de stare civila; -1.200 persoane participante la activitatile de informare, constientizare in toate cele 7 localitati; -10.000 cu informatii privind etapele care trebuie parcurse pentru eliberarea actelor de identitate si de stare civilă distribuite; -2.000 brosure realizate si diseminate; -7 persoane beneficiare ale serviciilor de consultanta juridica; -16 sesiuni de informare realizate; -2 comunicate de presa transmise atat in etapa



de lansare cat si in cea de diseminare a rezultatelor proiectului; -2 cercetari sociologice realizate pentru identificarea problemelor comunitatilor de rome si a gradului de intelegere/constientizare a informatiilor furnizate; -24 de stiri publicate in mass-media nationala, locala si pe site-urile de specialitate; -9 stiri difuzate pe posturile locale de radio si televiziune; -1 baza de date cu persoane fara acte de identitate, de stare civila realizata.



Referințe

Fotografii, materiale informative si de promovare, rapoarte de cercetare

Linkuri

<http://2008.informatia.ro/Article241303.phtml>, <http://www.ziare.com/social/capitala/telefonul-mobil-mai-important-decat-frigiderul-pentru-rromii-din-vrancea-336965>,
<http://radiodada.ro/news.php?id=20520>, <http://www.ziaruldevrancea.ro/index.php?articol=239>

PREMIUL 2

Instituția: **Instituția Prefectului Județului Buzău**

Titlul bunei practici

Subsidiaritate și dezvoltare locală în județul Buzău

Persoană de contact

Domnica TOMESCU, Narcis DOBRU, Gabriel AVRAMESCU - consilieri

Parteneri

Asociația FORDA Buzău, Fundația Parteneri pentru Dezvoltare Locală București

Descrierea bunei practici

Proiectul Subsidiaritate și Dezvoltare Locală, finanțat prin Programul PHARE 2005 Consolidarea Democrației în România Componenta 2 – Democrație, drepturile omului, statul de drept, independența justiției și lupta împotriva corupției. Parteneri: Instituția Prefectului Buzău, Asociația FORDA Buzău, și FPDL București. Proiectul a urmărit creșterea gradului de implicare a cetățenilor în procesul de luare a deciziilor la nivel local și s-a concretizat în realizarea a 9 strategii de dezvoltare locală pentru 9 comune din județul Buzău, prin utilizarea metodelor de participare publică și consultare a cetățenilor. Au fost implicate în proiect 9 comunități rurale: Blăjani, Cătina, Chiliile, Cilibia, Cislău, Luciu, Măgura, Vadu Pașii și Viperești. Proiectul reprezintă un mod practic de aplicare a principiului subsidiarității: luarea deciziilor la nivelul la care apar problemele, de către cei cărora le este afectată viața și a creat modele de bună practică axate pe participarea cetățenilor și a sectoarelor reprezentative, în guvernarea locală. A arătat că cetățenii se pot implica în guvernarea locală nu numai la alegeri, prin vot, și a soluționat una din constrângerile majore ale comunităților locale: lipsa strategiilor de dezvoltare care să le ghideze evoluția viitoare, document necesar pentru accesarea fondurilor europene. Elaborarea strategiilor de dezvoltare locală s-a realizat în cadrul Atelierelor de Planificare Strategică Participativă: timp de 5 zile (pentru fiecare comunitate), 30-40 de participanți reprezentând actorii cheie, interesați în dezvoltarea locală din sectoarele public, privat, neguvernamental și cetățeni, au parcurs logica unui proces de planificare strategică, pentru a defini situația dorită în dezvoltarea locală pe un orizont de timp de 5 ani și a identifica obstacolele și oportunitățile pentru atingerea acestei viziuni, obiectivele strategice și căile de atingere a lor, ajutați de echipa de proiect și de agenții de dezvoltare locală.

Website

www.prefecturabuzau.ro, www.forda.ro

Problema

Promovarea și implementarea acestui proiect a pornit de la necesitatea rezolvării unei probleme presante a momentului și anume lipsa strategiilor de dezvoltare locală, documente cu rol de ghid al evoluției viitoare a localităților, care să țină cont de nevoile comunității și să fie în concordanță cu prioritățile programelor regionale, sectoriale și politica agricolă comună. În același timp, s-a urmărit și rezolvarea problemelor legate de legitimitatea relativ scăzută și sustenabilitatea redusă a acțiunilor primarilor și consiliilor locale, datorate lipsei consultării și neimplicării cetățenilor și grupurilor de interese locale în procesul de luare a deciziilor la nivel local, precum și a celor legate de lipsa complementarității dintre obiectivele autorităților locale și cele ale investitorilor (locali și/sau din afara comunei), pe de-o parte, sau cu cele ale planurilor de dezvoltare de la nivel județean, regional și național, pe de altă parte.

Scopul

Obiectivele (general și specific) proiectului se încadrează în obiectivele programului PHARE– Consolidarea democrației în România, Componenta 2 – Democrație, drepturile omului, statul de drept, independența justiției și lupta împotriva corupției. Proiectul se încadrează în „Proiecte din domeniul democrației” cu acțiuni centrate pe „promovarea participării și consultării cetățenilor în procesul de luare a deciziilor”. Chiar dacă România a devenit stat membru al Uniunii Europene trebuie să satisfacă în mod continuu criteriile politice stabilite în Consiliul de la Copenhaga (1996), iar construirea unei guvernări democrate presupune practici democratice, la diverse nivele. Astfel, prin înființarea Forumurilor locale la nivelul celor 9 comune selectate, s-a urmărit crearea unui instrument instituțional de implicare a cetățenilor, grupurilor de interese și instituțiilor în guvernarea locală, cu ajutorul căruia să se identifice și promoveze interesele reale ale comunității, să se formuleze puncte de vedere unitare și reprezentative asupra dezvoltării locale, să se promoveze dialogul social și comunicarea între toți actorii dezvoltării de la nivelul comunității. Desfășurarea activităților în cadrul Atelierelor de planificare strategică participativă a favorizat implicarea activă a actorilor locali în procesul decizional legat de viitorul comunității și în inițierea de proiecte, a creat un mediu propice asumării responsabilităților și consolidării relațiilor dintre aceștia.

Obiective

Obiectivul general - Creșterea gradului de participare și consultare a cetățenilor din județul Buzău în procesul de luare a deciziilor - a fost atins prin implicarea activă a cetățenilor din cele 9 comunități rurale beneficiare, în perioada de pregătire, elaborare și dezbateri în reuniune publică a strategiei de dezvoltare locală a comunității din care aceștia fac parte. S-au desfășurat peste 50 de reuniuni ale Forumurilor locale și adunări cetățenești și au fost implicați în dezbateri peste 300 de lideri de opinie, reprezentanți ai mediului public, neguvernamental și privat de la nivel local. Obiectivul specific - Realizarea a 9 strategii de dezvoltare locală pentru 9 comune din

județul Buzău La închiderea proiectului, cele 9 strategii de dezvoltare locală cu planurile de acțiune aferente au fost finalizate și predate fiecărei comunități beneficiare și au fost aprobate prin hotărâre de către consiliile locale.

Resurse

Ca resurse financiare, proiectul a primit o finanțare nerambursabilă în sumă de 51.310 euro prin programul PHARE 2005, la care s-a adăugat contribuția proprie a solicitantului și partenerilor cuantificată la 9750 euro. Au fost utilizate echipamente tehnice și alte dotări aparținând aplicantului (calculatoare, copiatoare, imprimante, videoproiector, autoturism, s.a) De asemenea s-au mai utilizat materiale consumabile, aplicații soft și publicații de specialitate. Resursele umane implicate în implementarea proiectului: Echipa internă de proiect a fost compusă din 7 persoane, 4 din partea Asociației FORDA (coordonator proiect, consultant de dezvoltare comunitară, responsabil informațional, responsabil financiar) și 3 din partea Instituției Prefectului (consultant tehnic, consultanți dezvoltare comunitară). Echipa internă de proiect a fost completată cu 2 experți /traineri externi din partea Fundației Parteneri pentru Dezvoltare Locală București, care au realizat acțiuni punctuale (sesiunea de instruire a facilitatorilor, participarea la elaborarea Strategiei pilot de dezvoltare, asistență tehnică furnizată echipei interne de proiect) Tot pentru realizarea unor acțiuni punctuale (anchete de opinie, pregătire și facilitare reuniuni publice) au fost implicați agenții de dezvoltare locală din cele 9 comune beneficiare ale proiectului.

Implementare

Proiectul Subsidiaritate și dezvoltare locală a fost implementat în perioada dec. 2007 – oct. 2008 de Asociația Formare, Dezvoltare, Asistență – FORDA Buzău, în calitate de solicitant, în parteneriat cu Instituția Prefectului Județului Buzău și Fundația Parteneri pentru Dezvoltare Locală București.

Proiectul a fost structurat pe 3 componente: - Componenta de instruire – Formarea de facilitatori în tehnica participării publice și dezvoltare comunitară - Componenta de culegere de date și de elaborare a profilului și potențialului de dezvoltare locală pentru cele 9 comunități selectate - Componenta de elaborare a strategiilor de dezvoltare locală și a planurilor de implementare printr-un proces participativ cu implicarea factorilor interesați în dezvoltarea locală, facilitat de membrii echipei de proiect și de agenții de dezvoltare locală ai celor 9 comune beneficiare de proiect.

Activități derulate în cadrul proiectului: - Reuniuni de lucru cu primarii și agenții de dezvoltare locală din cele 9 comune selectate în proiect, în scopul stabilirii modului de lucru, dar și a rolului fiecăruia în desfășurarea activităților proiectului - Instruirea echipei interne de proiect și a agenților de dezvoltare locală în domeniul „Formarea de Facilitatori” - Elaborarea unei strategii locale de dezvoltare „pilot” pentru una dintre cele 9 comune beneficiare de proiect, model care a fost replicat și la nivelul celorlalte 8 comune - Elaborarea efectivă a strategiilor de dezvoltare pentru celelalte 8 comune, utilizând modelul Strategiei Pilot, cu subactivitățile:

- Informarea cetățenilor din comunitățile selectate cu privire la începerea derulării proiectului

- Elaborarea profilului comunităților: teritorial, demografic, ocupațional, al serviciilor, instituțional
- Realizarea anchetelor de opinie în comunitățile respective pentru identificarea problemelor comunității din perspectiva cetățenilor
- Identificarea problemelor din perspectiva serviciilor guvernamentale (sănătate, mediu, etc.)
- Analiza planurilor de dezvoltare ale Consiliului Județean din perspectiva infrastructurii: drumuri, alimentare cu apă, canalizare, managementul deșeurilor, iluminat public, etc.
- Elaborarea „Cărții Albe” a comunității, care a reunit rezultatele activităților mai sus menționate
- Crearea unui instrument instituțional pentru implicarea cetățenilor, grupurilor de interese, instituțiilor : Înființarea Forumului local
- Organizarea a 5 reuniuni (pentru fiecare din comunitățile implicate în proiect) ale Forumului, cu următoarele faze de lucru:
 - Identificarea nevoilor, problemelor și cauzelor pe fiecare sat și pe comună
 - Formularea obiectivelor
 - Stabilirea priorităților
 - Identificarea opțiunilor de acțiune și stabilirea țințelor
 - Crearea programelor prin care vor fi „atacate” țințele și concretizarea planului de acțiune
 - Informarea cetățenilor cu privire la Strategia de dezvoltare și Planul Local de Acțiune
 - Reuniune cu cetățenii pentru dezbaterile Strategiei de dezvoltare și a Planului;
 - Promovarea Strategiei de dezvoltare și a Planului Local de Acțiune în ședința Consiliului Local;
 - Elaborarea materialului final al Strategiei de dezvoltare locală a comunității;

Pentru atingerea obiectivului general al proiectului - Creșterea gradului de participare și consultare a cetățenilor din județul Buzău în procesul de luare a deciziilor, s-a acordat o atenție deosebită organizării Forumurilor locale, implicării plene a participanților în cadrul atelierelor de lucru, unde urmărind structura logică a etapelor unui proces participativ de planificare strategică s-a obținut ca rezultat documentul - Strategia de dezvoltare locală a comunei beneficiare, document care a parcurs pașii necesari adoptării și asumării sale de către administrația publică locală și partenerii săi. Procesul de consultare și implicare a comunităților beneficiare a demarat prin desfășurarea anchetelor de opinie pe un eșantion reprezentativ de aproximativ 50 persoane (pentru fiecare din cele 9 comunități beneficiare), și a continuat cu lucrul în echipe mixte de actori locali (reprezentanți ai administrației și instituțiilor publice locale, cetățeni, întreprinzători locali, sector neguvernamental, personal clerical, etc.). S-a pornit de la stabilirea unei înțelegeri comune a situației existente, definindu-se prin consens problemele majore prioritare și oportunitățile care pot fi fructificate pentru soluționarea acestor probleme, s-a definit situația dorită - viziunea de dezvoltare a comunei, din care au rezultat domeniile strategice de dezvoltare, s-au identificat căile și modalitățile care conduc la realizarea viitorului dorit. La definirea „situației dorite” au fost antrenati și elevii din școlile comunelor selectate, prin organizarea concursului de desene „Comuna mea când voi fi mare” Concursul a fost jurizat de echipa de planificare iar participanții au fost premiați de autoritățile locale și de aplicantul proiectului. În cadrul ultimei întâlniri de lucru, membrii echipelor de planificare, ca reprezentanți ai instituțiilor, sectorului privat sau ai grupurilor de cetățeni, și-au negociat roluri și responsabilități, rezultând și o propunere de creare a unui centru local pentru implementarea, monitorizarea și evaluarea strategiei de dezvoltare locală. Managementul și implementarea

proiectului au fost asigurate de o echipă internă formată din 7 persoane (Asociația FORDA și Instituția Prefectului) și de 2 traineri externi din cadrul FPDL București.

Elemente Novatoare

Proiectul este inovativ prin faptul că este o premieră la nivel de județ, este multiplicabil și poate fi preluat ca bună practică la nivel național. Este o aplicație concretă a principiului subsidiarității. A implicat cetățenii și grupurile de interes în procesul de luare a deciziilor/ stabilire a priorităților/rezolvarea problemelor cu care se confruntă fiecare comunitate în parte (prin procesul de consultare/dezbatere publică în cadrul forumurilor locale) A implicat copiii din comunitate în definirea viziunii pe termen lung a comunității din care fac parte, prin realizarea de concursuri premiate de desene cu tema "Comuna mea când voi fi mare", factor care întărește sentimentul de apartenență și responsabilitate al acestora față de locul în care trăiesc și învață. A format persoane - resursă la nivelul comunităților beneficiare de proiect (facilitatori locali) care vor urmări punerea în practică a dezideratelor/obiectivelor incluse în Strategia de dezvoltare locală.

Lecții învățate

Realizarea Strategiilor de dezvoltare locală prin utilizarea metodelor de participare publică și consultare a cetățenilor, a constituit un proces de învățare în sine, care a permis membrilor echipei de proiect și agenților de dezvoltare locală să dobândească noi competențe și abilități în lucrul cu cetățenii, în moderarea reuniunilor publice, în integrarea și sintetizarea informațiilor într-un document strategic. Prin implementarea proiectului s-a realizat un transfer de expertiză de la FPDL București către Asociația FORDA și Instituția Prefectului, care a contribuit la creșterea capacității manageriale și tehnice a acestora din urmă. S-a creat o expertiză proprie și un model de lucru în parteneriat (instituție publică –ONG), care au fost utilizate în dezvoltarea altor inițiative destinate comunităților rurale. Un exemplu îl constituie derularea în anul 2009 a unui proiect similar, în baza parteneriatului dintre Asociația FORDA și Instituția Prefectului, intitulat Subsidiaritate și Dezvoltare Locală II, finanțat prin Programul PHARE 2006 și de care au beneficiat alte 8 comunități rurale din județul Buzău. Autoritățile locale au conștientizat importanța implicării și consultării cetățenilor în luarea deciziilor care privesc viața comunității și mai ales în asigurarea legitimității și sustenabilității acestora. Cetățenii au învățat că pot juca un rol important în viața comunității, că se pot implica în guvernarea locală și pot influența deciziile autorităților.

Rezultate

La sfârșitul perioadei de implementare, toți indicatorii cuprinși în Matricea Cadru Logic a proiectului au fost realizați. Concret, rezultatele sunt următoarele: - 15 persoane instruite ca facilitatori: 6 membri ai echipei de proiect și 9 agenți de dezvoltare locală din comunele

beneficiare ale proiectului - 9 profile de comunități elaborate, 9 strategii de dezvoltare locală și 9 planuri de acțiune promovate și aprobate în Consiliile locale - 300 de cetățeni, lideri de opinie implicați în dezbateri cu ocazia reuniunilor publice organizate la nivelul celor 9 comune (câte 5 pentru fiecare comună) În cadrul proiectului a fost elaborată broșura „Ghid de elaborare a Strategiilor de dezvoltare locală” care conține metodologia utilizată și un exemplu de strategie (Strategia de dezvoltare locală a comunei Cătina); Broșura a fost tipărită într-un tiraj de 250 exemplare, a fost distribuită tuturor consiliilor județene și prefecturilor din țară, precum și participanților la seminarul final al proiectului și a fost postată pe site-urile partenerilor proiectului: Asociația FORDA Buzău ([www.forda.ro / proiecte](http://www.forda.ro/proiecte)) și Instituția Prefectului Județului Buzău ([www.prefecturabuzau.ro / proiecte](http://www.prefecturabuzau.ro/proiecte)). Prin editarea și distribuirea ghidului ca model de realizare a strategiilor de dezvoltare locală prin utilizarea metodelor de consultare participativă a cetățenilor și liderilor de opinie, s-a urmărit în principal preluarea acestuia, ca bună practică și de către alți potențiali promotori de proiecte din țară. Proiectul Subsidiaritate și Dezvoltare Locală a fost inclus ca exemplu de bună practică în broșura PHARE 2005 – Consolidarea Democrației în România, realizată de Fundația pentru Dezvoltarea Societății Civile, organizație care a monitorizat proiectul pe parcursul etapelor de implementare.

Referințe

Ghidul pentru elaborarea strategiilor de dezvoltare locală, imagini din timpul desfășurării reuniunilor publice și extras din broșura PHARE 2005, editată de FDSC, unde proiectul este prezentat ca exemplu de bună practică.

Linkuri

www.forda.ro/proiecte.html; www.prefecturabuzau.ro/proiecte.html

PREMIUL 3

Instituția: Instituția Prefectului Județului Cluj

Titlul bunei practici

Dezvoltarea și consolidarea dialogului civic - o provocare pentru administrația publică din mediul rural clujean

Persoană de contact

Simona STUPAR, manager public

Parteneri

Asociația Pro Democrația Filiala Cluj-Napoca, Consiliul Județean Cluj

Descrierea bunei practici

Acest proiect a fost implementat în parteneriat: Asociația Pro Democrația - Cluj Napoca Consiliul Județean Cluj și Instituția Prefectului Județului Cluj. Scopul proiectului a fost acela de a asigura o comunicare eficientă între reprezentanții diferitelor instituții publice (Instituția Prefectului, Consiliul Județean și consilii locale ale comunelor) pentru a facilita schimbul de informații și a îmbunătăți actul decizional în mediul rural. La nivelul județului Cluj, grupul țintă a vizat în principal 50 de consilieri locali, 42 de cetățeni din 6 comune ale județului, selectate, conform unor criterii prestabilite. În aceste comune au fost organizate sesiuni de instruire menite să asigure îmbunătățirea actului administrativ și să crească gradul de participare cetățenească la procesul decizional. Temele abordate au vizat: responsabilități ale consilierilor locali, procedura de elaborare a actelor administrative, finanțe publice și participare cetățenească. În urma susținerii acestor sesiuni, s-a evidențiat și o listă cuprinzând prioritățile comunității, problemele acestora și posibile soluții identificate. Pentru o mai bună informare a cetățenilor au fost tipărite materiale despre administrația publică locală și bugetul localității, iar pentru multiplicarea rezultatelor a fost tipărit un „îndrumar” al consilierului local pe care l-a primit fiecare consilier local din cadrul consiliilor locale beneficiare.

Website

<http://brasov.apd.ro/index.php?pag=Publicatii>

Problema

Una din principalele probleme cu care se confruntă comunitatea la nivelul județului Cluj este insuficienta implicare a cetățeanului în procesul de luare a deciziilor la nivel local. Nu există o tradiție de relaționare, de colaborare a cetățenilor cu administrația publică locală pentru îmbunătățirea calității actului administrativ. Majoritatea cetățenilor nu cunosc rolul și structura administrației locale, importanța implicării lor în soluționarea problemelor comunității odată cu rezolvarea propriilor probleme. Luând în considerare aceste aspecte, proiectul și-a propus pe de o parte să stimuleze comunicarea între reprezentanții diferitelor instituții publice (Instituția Prefectului, Consiliul Județean și consilii locale ale comunelor) pentru a facilita schimbul de informații și a îmbunătăți actul decizional în mediul rural. Proiectul a permis reunirea liderilor formali din comunitate și a cetățenilor pentru identificarea și rezolvarea problemelor comunității.

Scopul

Instituția Prefectului județului Cluj și-a conturat în strategia de dezvoltare a instituției obiectivul specific - creșterea gradului de transparență și deschidere instituțională prin cointerесarea clienților în îmbunătățirea calității serviciilor de la nivelul județului Cluj prin încheierea și consolidarea unor parteneriate care să aducă un plus de valoare activităților acestui proiect. Sporirea eficienței serviciilor, creșterea transparenței instituționale și a gradului de satisfacție a cetățeanului este în deplin acord cu obiectivele asumate în relația cu Uniunea Europeană în domeniul reformei și modernizării administrative. Proiectul se încadrează și în obiectivele de guvernare asumate prin capitolul 22 – Reforma administrației publice, din Programul de Guvernare pentru perioada 2009-2013 respectiv în obiectivele asumate de Guvernul României după momentul aderării la Uniunea Europeană. Filiala Cluj a Asociației Pro Democrația a implementat în perioada decembrie 2008- octombrie 2009 proiectul „Mai aproape de cetățeni”. Proiectul s-a derulat în județele Cluj, Brașov, Sibiu și a fost coordonat de către Asociația Pro Democrația Club Brașov. Proiectul “Mai aproape de cetățeni”, a fost finanțat prin programul Phare 2006 componenta Creșterea rolului societății civile în procesul de integrare a României. “Mai aproape de cetățeni” a avut ca scop reprezentarea eficientă a intereselor cetățenilor din comunitățile vizate.

Obiective

1. Îmbunătățirea nivelului de cunoștințe pentru un număr de 50 de consilieri locali din 6 comune din județul Cluj în domeniile: administrație publică locală, finanțe publice, participare cetățenească.
2. Dezvoltarea unei culturi privind implicarea cetățenilor în procesul decizional prin sporirea deschiderii instituționale și a transparenței în adoptarea actului administrativ,
3. Diseminarea bunelor practici în activități specifice comunelor de la nivelul județului Cluj

Resurse

Surse financiare: bugetul proiectului Mai aproape de cetățeni Resurse umane: 2 manageri publici din cadrul instituției funcționari publici din cadrul instituției prefectului și consiliul județean asistent de proiect Asociația Pro Democrația Resurse materiale: calculator, imprimantă, laptop, videoproiector, hârtie xerox, hârtie fax, tonner pentru imprimarea materialelor, mașină pentru deplasări în teritoriu, combustibil, telefon, fax, acces la internet.

Implementare

La nivelul județului Cluj au fost selectate 6 comune, beneficiare ale acestui proiect: Baci, Borșa, Cornești, Sic, Tureni, Vad. Pentru pregătirea instruirilor s-au elaborat, împreună cu reprezentanții partenerilor implicați în proiect, o serie de materiale informative, suporturi de curs, prezentări power point. Planificarea sesiunilor de instruire s-a realizat în colaborare cu reprezentanții autorităților publice locale din comunele vizate, în funcție de disponibilitatea acestora. Sesiunile de informare au avut loc în perioada iulie – august: Baci (18.09.2009), Borșa (23.07.2009), Cornești (31.07.2009), Sic (13.08.2009), Tureni (20.09.2009), Vad (05.08.2009). La aceste sesiuni de informare au luat parte 77 participanți, în principal consilieri locali, primari, viceprimari, secretari ai Consiliilor Locale ale comunei dar și delegați sătești, funcționari publici din cadrul primăriilor de comună, șef post poliție. Distribuția participanților a fost următoarea: Baci (15 participanți), Borșa (9 participanți), Cornești (17 participanți), Sic (13 participanți), Tureni (14 participanți), Vad (9 participanți). Pe lângă suportul de curs, participanților la sesiunile de instruire le-au fost înmânate pliantele „Bugetul comunei tale” și „Administrația pentru cetățeni”, precum și o prezentare a proiectului „Mai aproape de cetățeni”. Pliantele au fost distribuite în principal cetățenilor comunelor țintă dar și altor comune din județul Cluj. Broșura „Mic îndrumar al Consilierului Local”, elaborată în partea a doua a proiectului a fost distribuită consilierilor locali din cele 6 comune, dar și celorlalte consilii locale ale comunelor din județ. Fiecare sesiune de instruire a fost structurată pe următoarele teme prioritare: elaborarea bugetului local, proceduri privind fundamentarea, redactarea și inițierea proiectelor de hotărâri de consiliu local, participarea cetățenilor în procesul decizional, întrebări și răspunsuri. Prima parte a sesiunilor de instruire a fost dedicată prezentării tematicii menționate mai sus, pe baza suportului de curs elaborat și a prezentării în power point, punându-se accent pe prevederile legislației în domeniu. A doua parte a sesiunilor a fost deschisă întrebărilor și expunerii problemelor cu care se confruntă consilierii locali și primăriile comunelor, în luarea deciziilor, formularea hotărârilor de consiliu local și comunicarea cu cetățenii. Cele mai multe întrebări au vizat bugetele locale, alocarea fondurilor de către Consiliul Județean și Ministerul Finanțelor, aspecte legate de legalitatea actelor (forma și fondul hotărârilor de consiliu local), atragerea de fonduri europene nerambursabile, comunicarea dispozițiilor primarilor și a hotărârilor consiliilor locale și comunicarea consiliilor locale și a primăriei cu comunitatea locală. Preocuparea majoră a consiliilor locale și a primăriilor o reprezintă atragerea fondurilor necesare pentru a rezolva probleme majore în comunitate. Din păcate, bugetele locale de care dispun comunele nu se ridică

la nivelul aşteptărilor acestora şi nu pot să asigure acoperirea cheltuielilor necesare. Creşterea bugetelor locale este asigurată în mod cert de fondurile europene pe care comunele le atrag (taxe, impozite locale), deoarece constatăm că bugetele locale sunt destul de reduse datorită nivelului de trai foarte scăzut în mediul rural, lipsit practic de investitori locali (în unele comune nu există nici un agent economic). Atragerea de fonduri europene este considerată o soluţie absolut necesară pentru a asigura dezvoltarea comunelor şi a rezolva probleme majore în comunitate.

Pentru primării acest lucru a reprezentat o prioritate, acestea depunând eforturi pentru a obţine astfel de fonduri, însă, constatăm că există comune care nu au derulat nici un proiect finanţat din fonduri nerambursabile (ex. Comuna Borşa). O problemă des menţionată o reprezintă alocarea resurselor financiare pentru elaborarea documentaţiei necesare şi consultanţa în domeniu (studii de fezabilitate, obţinerea a diverse autorizaţii, proiecte de modernizare/construcţie, etc, cereri de finanţare), resurse care se asigură din bugetul local şi care nu vor fi rambursate în cazul în care proiectele depuse nu vor fi aprobate. Participanţii au menţionat totodată şi volumul mare de documente care se cer în vederea depunerii dosarelor pentru accesarea fondurilor europene. În urma sesiunilor de instruire şi a discuţiilor ulterioare cu reprezentanţii administraţiei publice locale, s-au conturat planuri de acţiune locală pentru fiecare comună implicată în proiect. Acestea oferă informaţii privind principalele probleme cu care se confruntă comuna, activităţile propuse spre derulare anul acesta, dificultăţile majore în soluţionarea problemelor identificate şi modalităţile cele mai eficiente de comunicare cu cetăţenii. S-a remarcat însă insuficienţa pregătire de specialitate a consilierilor locali în ceea ce priveşte elaborarea propunerilor de hotărâri de

consiliu, a bugetului, a strategiei locale, punerea în aplicare a acesteia, etc. Deşi şedinţele de consiliu local sunt publice, foarte puţini cetăţeni participă sau se arată interesaţi să participe la aceste şedinţe. În mare măsură, faptul că şedinţele lunare ale CL sunt deschise participării este considerat de către consilieri ca o modalitate de a atrage sau de a implica cetăţenii în aceste activităţi. Alte „instrumente” utilizate de administraţia publică locală pentru a informa şi a se informa despre părerile cetăţenilor sunt considerate a fi audienţele sau întâlnirile zilnice cu cetăţenii din comună. De multe ori, nemulţumirile cetăţenilor apar deoarece aceştia nu sunt informaţi adecvat şi periodic despre ceea ce se întâmplă în consiliul local sau despre activităţile primăriei. Participarea cetăţenilor la elaborarea bugetului local nu este o practică des întâlnită la nivelul comunelor, doar o comună din cele şase implicate în acest proiect, organizand astfel de dezbateri.



Elemente Novatoare

Promovarea comunicării directe, a colaborării și dialogului între Instituția Prefectului, Consiliul Județean, consiliile locale, societatea civilă și cetățeni prin întâlniri față în față, Îmbunătățirea nivelului de cunoștințe specifice în domenii cum ar fi – financiar, buget atât pentru consilierii locali cât și pentru cetățeni, Sprijinirea autorităților în demersurile de implicare a cetățenilor în actul decizional, Sporirea nivelului de informare al cetățenilor cu privire la drepturile lor în relația cu autoritățile publice locale și cu privire la pârgurile de intervenție în eficientizarea actului administrativ, Metodele diverse de lucru abordate cu prilejul deplasărilor – discuții, prezentări power-point, identificate la fața locului, Elaborare și diseminarea unor materiale suport – pliante, broșuri

Lecții învățate

Deplasările în teritoriu la unitățile administrative-teritoriale pentru prezentarea diferitelor subiecte au stârnit interesul pentru dezbaterile unor soluții practice pentru anumite probleme specifice. Deși ședințele consiliului local sunt publice, foarte puțini cetățeni sunt interesați să participe la aceste ședințe. În mare măsură, faptul că ședințele lunare ale consiliului local sunt deschise participării este considerat de către consilieri ca o modalitate de a implica cetățenii. Alte „instrumente” utilizate de administrația publică locală pentru a informa și a se informa despre părerile cetățenilor sunt considerate a fi audiențele sau întâlnirile zilnice cu cetățenii din comună. Unitățile administrative-teritoriale nu au încetățenite proceduri formale în domeniul relațiilor publice, nu au un program prestabilit pentru acestea. Informarea cetățenilor se realizează prin metode informale – multe informații se transmit verbal, de la persoană la persoană, fără a fi consemnate în scris, conținutul lor fiind uneori deformat. Se remarcă interesul scăzut în rândul consilierilor locali din mediul rural pentru autoperfecționare sau pentru promovarea unor proiecte de hotărâri de consiliu cu implicarea cetățenilor dar și mentalitatea conform căreia o instituție superioară ca autoritate – instituția prefectului, consiliu județean – ar trebui să intervină imperativ, să îi sprijine sau chiar să impună unele decizii a căror soluționare este de competența lor exclusivă.

Rezultate

Îmbunătățirea colaborării interinstituționale între Consiliul Județean, Instituția Prefectului și autoritățile locale din mediul rural, prin furnizarea de informații specializate și acordarea de consultanță în anumite domenii de specialitate Întărirea rolului Instituției Prefectului în susținerea democrației și sporirea vizibilității acestora prin intermediul conferințelor de presă, materialelor publicate în cadrul proiectului, asistentei acordate autorităților locale din mediul rural; Elaborarea de planuri de acțiune specifice fiecărei unități administrative-teritoriale Instruirea pe domenii specifice a 50 de consilieri locali din mediul rural și acordarea de asistență

pentru 6 autorități publice locale. Dezvoltarea mentalității participative la procesul decizional și creșterea interesului pentru participarea la actul decizional, Elaborarea și diseminarea pliante, broșurii „Mic îndrumar al Consilierului Local” Creșterea gradului de încredere în autoritățile publice locale a cetățenilor .

Referințe

Acordul de parteneriat, ordinul prefectului pentru desemnarea responsabilului de implementarea proiectului, adresa nr. 4859/2009, invitații, materialele informative (agenda sesiunilor de instruire, prezentări power point, broșurele, pliante, Ghidul

Linkuri

www.clon.ro/.../news-20091023-11201294, www.monitorulcj.ro/cms/site/.../754998.html

MENTIUNE

Instituția: Primăria Orașului Târgu Neamț

Titlul bunei practici

Modernizarea infrastructurii IT în cadrul Primăriei orașului Târgu Neamț

Persoană de contact

Maria Liliana Lupes, inspector

Descrierea bunei practici

Proiectul are drept scop modernizarea infrastructurii IT din cadrul Primăriei orașului Târgu Neamț pentru a putea face față cerințelor impuse de legislația cu privire la introducerea sistemelor moderne de plată, încasarea prin mijloace electronice a impozitelor și taxelor locale, asigurarea transparenței în exercitarea demnităților publice și a funcțiilor publice și sancționarea corupției, accesul la informațiile de interes public. Grupurile țintă ale proiectului sunt serviciile publice din cadrul Primăriei cu cei 59 de funcționari publici angajați, contribuabilii- persoane fizice și juridice și cetățenii/agenții economici-potențiali solicitanți de informații publice. Activitățile proiectului se referă la achiziționarea de calculatoare și software de înaltă performanță, extinderea și modernizarea rețelei IT existente, realizarea website-ului instituției, instruirea utilizatorilor rețelei, promovarea serviciilor electronice în comunitate. Obiective generale : - Modernizarea infrastructurii IT din cadrul Primăriei orașului Târgu Neamț în vederea introducerii instrumentelor, procedurilor și mecanismelor de gestionare a fondurilor la nivel local și oferirea de servicii publice în concordanță cu standardele europene și/sau internaționale. - Întărirea capacității administrației publice locale de a face față cerințelor impuse de implementarea reformei în domeniu. Obiective specifice: - Îmbunătățirea colectării și gestionării impozitelor și taxelor locale și eficientizarea activității serviciilor Primăriei prin dotarea corespunzătoare cu echipamente informatice și utilizarea tehnologiilor de vârf ; - Facilitarea accesului cetățenilor la serviciile și informațiile publice prin intermediul tehnologiei informației; - Creșterea gradului de transparență a procesului decizional și a modului de utilizare și administrare a bugetului local.

Website

www.primariatgneamt.ro

Problema

La nivelul anul 2004, Primaria Tg. Neamt, se confrunta cu indeplinirea cerintelor impuse de legislatia in vigoare: lipsa infrastructuri utilizarii la scara larga a tehnologiilor moderne din domeniul informaticii in furnizarea serviciilor electronice impuse de Legea 544/2001, Ordonantele 193/2002 si 24/2002, Legea 161/2003, Legea 52/2003; nu avea un website in administrare proprie; nu detinea echipamentele necesare furnizarii serviciilor electronice la standardele cerute; nu avea acces la o conexiune internet adecvata pentru asigurarea protectiei datelor cu caracter personal si securitatea informatiei. Serviciile institutiei aveau in dotare calculatoare si software insa depasite moral sau din punct de vedere al performantei. Accesul la reseaua internet era printr-o conexiune de tip dialup. La nivelul institutiei exista o retea dar ea era partial functionala, doar pentru partea de impozite si taxe, cu soft in regim client – server, restul retelei doar pentru acces la internet.

Scopul

Relevanta proiectului pentru grupurile tinta ale proiectului rezida din urmatoarele: - contribuie la eficientizarea activitatii functionarilor/serviciilor publice din cadrul Primariei si la rationalizarea procedurilor administrative, circuitului documentelor; - contribuie la extinderea utilizarii in administratia publica locala a echipamentelor si tehnologiilor informatice; - elimina contactul direct intre functionarul de la ghiseu si cetatean sau agent economic; - contribuie la reducerea cheltuielilor publice, combaterea birocratiei si a coruptiei la nivelul institutiei; - redefineste relatia intre cetateni/mediul de afaceri si administratia publica in sensul facilitarii accesului acestora la serviciile si informatiile publice prin intermediul tehnologiei informatiei; - contribuie la promovarea colaborarii dintre institutiile publice pentru furnizarea de servicii publice prin mijloace electronice; - contribuie la reducerea timpului si costurilor alocate de beneficiarii serviciilor publice pentru obtinerea de informatii, formulare, inregistrarea documentelor, plata impozitelor si taxelor datorate; - contribuie la largirea cadrului de participare a societatii civile la procesul decizional, la perfectionarea cadrului de functionare a democratiei participative si asigurarea transparentei actelor administrative si comunicarea operativa cu cetatenii.

Obiective

Obiective: Imbunatatirea colectarii si gestionarii impozitelor si taxelor locale si eficientizarea activitatii serviciilor prin dotarea corespunzatoare cu echipamente informatice si utilizarea tehnologiilor de varf; Facilitarea accesului cetatenilor la serviciile si informatiile publice prin intermediul tehnologiei informatiei; Cresterea gradului de transparenta a procesului decizional si a modului de utilizare si administrare a bugetului local. Proiectul este un sprijin real in implementarea reformei in administratia publica de la nivel local; intarirea capacitatii administrative a institutiei prin furnizarea intr-o maniera transparenta de informatii si servicii publice; crearea suportului logistic pentru introducerea sistemelor moderne de plata; asigurarea

transparenței în exercitarea demnităților publice și a funcțiilor publice și sancționarea corupției; accesul la servicii și informații publice prin intermediul tehnologiei informației; redefinirea relației cu cetățeni/mediu de afaceri.

Resurse

Resurse: -relearea de venituri planificate și realizate pe ultimii 3 ani, cu menționarea, unde este aplicabil pentru fiecare an, a numelor principalilor susținători financiari și proporția din venitul anual cu care aceștia au contribuit; -numărul angajaților pe categorii indicând locul lor de angajare; Aparatul propriu al Primăriei Tirgu Neamt cuprindea un număr de 79 posturi (norma întreaga), 8 cu funcții de conducere, din care, posturi ocupate - 59 de posturi, 4 funcții de conducere, 4 contabili. Activitatea administrației publice locale pentru celelalte servicii și activități subordonate Consiliului Local, era asigurată de: 3 funcționari – Biblioteca orășenească; 13 funcționari – Casa Culturii “Ion Creangă” Tirgu Neamt; 10 angajați – Cresa; 4 angajați – Cantina socială; 68 angajați – Serviciul Spații verzi – Salubritate; 48 angajați – Serviciul Public de Prestări Servicii “CONSPRIM”; 29 angajați – Serviciul de Asistență Socială. -alte resurse relevante (ex: voluntari, organizații asociate, relații cu alte organizații care pot contribui de asemenea la implementare). Din 1995 până în 2004, Primăria Tirgu Neamt a participat, în calitate de partener și/sau co-finanțator, la peste 15 proiecte cu finanțări externe, inițiate și derulate de organizații neguvernamentale de pe plan local/regional, în diferite domenii. Principalele ONG-uri cu care instituția noastră a dezvoltat parteneriate durabile: Fundația de Dezvoltare Locală “Speranța” Tirgu Neamt; Fundația “Omenia” Tirgu Neamt, Asociația Mestesugarilor “Nemțeanca”-Tirgu Neamt, Fundația de Inițiativa Locală “Petrodava” – Piatra Neamt. Aceste organizații dețin o bogată experiență în implementarea proiectelor cu finanțări externe și au resurse umane (angajați și voluntari) care pot furniza asistență și consultanță în managementul proiectelor.

Implementare

Perioada de finanțare: februarie 2005 - septembrie 2005 Modernizarea rețelei IT existente viza achiziționarea de calculatoare și software de ultimă generație și realizarea unei rețele adecvate în cadrul Primăriei, capabile să asigure o bună gestionare a resurselor bugetului local, o îmbunătățire a calității și eficienței serviciilor publice locale, o mai bună comunicare și transmitere de date între serviciile publice locale, între acestea și celelalte servicii publice descentralizate și cetățeni și/sau agenți economici. Echipamentele achiziționate au fost destinate în principal dotării Serviciului Venituri-Impozite și taxe din cadrul Primăriei pentru a face față cerințelor impuse de legislația în vigoare. Ele au înlocuit/completat echipamentele existente și au asigurat infrastructura optimă necesară extinderii și funcționării rețelei IT în cadrul Primăriei. Echipamentele înlocuite cu cele achiziționate prin acest proiect au fost redistribuite către acele birouri și servicii care nu sunt dotate sau care aveau în dotare echipamente depășite moral. Pentru acele activități unde administrația locală, în calitate de aplicant al proiectului, nu deține personal cu experiență în domeniu sau personal autorizat, s-a ales varianta subcontractării în conformitate cu Procedurile pentru achizițiile efectuate de către beneficiarii de finanțări nerambursabile în

contextul Acțiunilor de Sprijin Extern ale Comunității Europene. Aceste servicii subcontractate vor fi: realizare website Primarie, servicii ISP (provider internet), tiparirea materialelor de informare si promovare (afise, pliante).Avand in vedere ca in schema de personal existenta, institutia noastra avea angajati si informaticieni, realizarea si configurarea rețelei IT, evaluarea si implementarea website-lui, instruirea utilizatorilor rețelei ca si intretinerea si actualizarea informatiilor de acces public, sunt activitati ce au putut fi asigurate cu personalul propriu, asigurandu-se astfel o reducere a costurilor de implementare a proiectului. Activitatea 1: Organizarea si desfasurarea procedurilor de achizitie publica a bunurilor (computere & software) Activitatea 2: Contractarea si achizitionarea bunurilor Activitatea 3: Realizarea si configurarea rețelei IT Activitatea 4: Contractarea si realizarea website-lui institutiei Activitatea 5: Evaluarea /imbunatatirea website-lui Activitatea 6: Contractare servicii ISP (provider internet) Activitatea 7: Implementare website si publicare Activitatea 8: Instruire utilizatori retea IT Activitatea 9: Informare/promovare proiect in comunitate Activitatea 10: Evaluare finala proiect

Managementul proiectului a fost asigurat de personalul existent in cadrul Primariei. Managerul de proiect propus detinea pregatirea si experienta necesara coordonarii unui asemenea proiect, fiind in acelasi timp seful Serviciului Venituri-Impozite si taxe locale.Tinant cont de natura activitatilor acestui proiect, in echipa de implementare au fost inclusi si doi informaticieni din cadrul personalului angajat al Primariei care impreuna cu ceilalti salariatii, cu pregatire si experienta in acest domeniu al informaticii, au realizat activitatile propuse, inclusiv instruirea utilizatorilor rețelei.Gestiunea financiara a proiectului a fost asigurata de Serviciul Buget-Contabilitate din cadrul Primariei, responsabil financiar fiind un angajat al acestui serviciu.Toate operatiunile financiare legate de acest proiect au fost efectuate in concordanta cu conditiile stipulate in contractul de finantare, cu aprobarea ordonatorului de credite, la propunerea managerului de proiect. Echipa propusă pentru implementarea proiectului: manager proiect, responsabil financiar, 2 informaticieni. MANAGER PROIECT -reprezinta organizatia in relatie cu finantatorul;coordonare personalului implicat si a activitatilor proiectului;control executie activitati din proiect conform graficelor de esalonare in timp si parametrilor impusi;supervizarea cheltuielilor proiectului urmarind incadrarea lor in capitolele de buget aprobate;intocmirea si inaintarea rapoartelor tehnico-financiare catre finantator conform prevederilor contractuale; RESPONSABIL FINANCIAR - asigura gestiunea resurselor financiare conform destinatiilor stabilite;intocmeste zilnic Registrele de casa privind operatiile de plati/incasari cu numerar;intocmeste statele de plata pentru personalul implicat in derularea proiectului; - efectueaza viramentele legale;intocmeste documentele de plata pentru furnizori pe baza documentelor justificative;intocmeste rapoartele financiare catre finantator. INFORMATICIENI – intocmesc specificatiile tehnice pentru dosarele de licitatie la achizitionarea echipamentelor si software prevazute in bugetul proiectului;participa la evaluarea ofertelor primite pentru echipamente si software;asistenta tehnica pentru achizitionarea serviciilor: realizare website si servicii ISP;realizeaza si configureaza retea IT; implementeaza si evalueaza website-ul institutiei;instruirea utilizatorilor din retea pe parcursul implementarii proiectului;asigura protectia datelor si securitatea informatiilor impotriva potentialelor atacurilor in retea;asigura actualizarea permanenta a software si informatiilor publicate pe website-ul institutiei. Informarea si stimularea cetatenilor si agentilor economici pentru utilizarea serviciilor electronice oferite, a fost realizata prin: intermediul website-lui institutiei;realizarea si difuzarea de afise si pliante cu informatii referitoare la modul de accesare si utilizare a acestor servicii, tipuri de servicii oferite, avantajele acestor servicii;anunturi in presa locala si pe canalul de informatii TV-cablu;prin

intermediul Biroului de Consiliere pentru Cetateni care functioneaza in orasul Tirgu Neamt si care este membru al Asociatiei Nationale a Birourilor de Consiliere pentru Cetateni (ANBCC);informarea directa cetatenilor si agentilor economici prin intermediul functionarilor serviciilor publice din cadrul Primariei.

Elemente Novatoare

Introducerea de noi instrumente, proceduri si mecanisme care sa conduca la imbunatatirea gestionarii fondurilor la nivel local si dezvoltarea parteneriatului la nivelul comunitatii locale. Principala “publicatie” a acestui proiect l-a constituit website-ul institutiei ce pute fi accesat de orice persoana interesata pentru furnizarea de informatii relevante cu privire la: numarul de vizitatori; numarul persoanelor care au descarcat online formulare sau au recurs la acest procedeu pentru a-si depune documentele/solicitarile; numar de contribuabili-persoane fizice si juridice care si-au achitat impozitele si taxele datorate, prin intermediul mijloacelor electronice; numarul persoanelor fizice si juridice care au solicitat informatii de interes public; sugestiile, opiniile si propunerile cetatenilor cu privire la activitatea administratiei publice locale, deciziile si hotararile adoptate la nivel local; gradul de transparenta al cheltuielilor efectuate din bugetul local; gradul de accesibilitate al potentialilor beneficiari la serviciile online si informatiile de interes public; calitatea si promptitudinea serviciilor oferite ;

Lecții învățate

Modernizarea infrastructurii IT din cadrul Primariei sporea acesteia capacitatea tehnica necesara indeplinirii obiectivelor, atributiilor si responsabilitatilor impuse de implementarea reformei in administratia publica locala, indeplinirii standardelor europene in perspectiva aderarii la Uniunea Europeana. Implementarea acestui proiect a contribuit la: existenta unor baze de date si arhive electronice, eficientizarea activitatii functionarilor/ serviciilor publice si dobandirea de noi cunostinte si abilitati in domeniul tehnologiilor de varf, cresterea performantelor acestora la locul de munca; reducerea timpului alocat procedurilor administrative, circuitului documentelor; a facilitat comunicarea interna si externa a institutiei; a imbunatatit accesul la surse de informatii diverse; a redus timpul alocat de beneficiarii serviciilor publice pentru obtinerea de informatii ce se refera la folosirea unor formulare; o crestere a gradului de transparenta si a modului de utilizare si administrare a fondurilor publice de la nivel local; largirea cadrului de participare a societatii civile la procesul decizitional, la perfectionarea cadrului de functionare a democratiei participative si asigurarea transparentei actelor administrative si comunicarea operativa cu cetatenii; la promovarea colaborarii dintre institutiile publice pentru furnizarea de servicii publice prin mijloace electronice.

Rezultate

Proiectul răspundea nevoilor urgente ale administrației publice locale de a dobândi capacitatea tehnică și managerială necesară îndeplinirii măsurilor stabilite în Programul de reformă al administrației publice centrale/locale și dezvoltarea regională. Dotarea corespunzătoare cu echipamente performante, a tehnologiei informației în activitatea curentă a instituției conducea implicit și la îmbunătățirea cunostințelor și capacității tehnice a utilizatorilor, atât funcționari - prestatori de servicii publice cât și beneficiari - persoane fizice și juridice creându-se astfel premisele compatibilizării practicilor instituționale cu cele din administrațiile țărilor din Uniunea Europeană. Nu în ultimul rând, prin implementarea acestui proiect, s-a dorit îmbunătățirea capacității de management a autorităților locale atât în ceea ce privește gestionarea pe criterii de eficiență economică a bugetelor locale cât și din punct de vedere al adoptării deciziilor la nivel local, al informației, al comunicării interne și externe. După încheierea finanțării, costurile de întreținere și operare pentru întreaga infrastructură IT au fost suportate în continuare din bugetul local pe toată durata de viață și exploatare, investițiile realizate prin acest proiect au degrevat bugetul local de costurile pe care ar fi trebuit să le suporte pentru modernizarea rețelei IT – impuse de necesitatea îndeplinirii cerințelor și sarcinilor stabilite prin legislația în vigoare. Sumele care ar fi trebuit să fie alocate pentru realizarea acestui obiectiv au fost dirijate pentru acoperirea costurilor curente de funcționare a acestor servicii precum și către alte activități/servicii prioritare. Prin asigurarea unei infrastructuri IT corespunzătoare și asigurarea unei conexiuni sigure și stabile la rețeaua Internet, Primăria putea utiliza mijloacele electronice de colectare a impozitelor și taxelor locale (internet, ATM și POS); informarea și antrenarea cetățenilor în procesul de elaborare și gestionare a bugetului local; transparența actului decizional prin intermediul tehnologiei informației; liberul acces la informațiile de interes public (website-ul instituției); introducerea mijloacelor electronice de încasare a impozitelor și taxelor locale ce trebuia să conducă implicit la dezvoltarea parteneriatului public privat la nivel local prin contractele de colaborare ce ar fi intervenit între administrația locală și firmele specializate (banci, firme de posta-telecomunicații, telefonie mobilă etc).

Referințe

Certificarea acestui proiect este data de existența paginii web a Primăriei orașului Tirgu Neamt și a antetului care precizează implementarea proiectului.

Consiliul Județean Bihor

Titlul bunei practici

Eu imi cunosc județul

Persoană de contact

Aurelia DUMITER, consilier

Dumitru VOLOSENIUC, vicepreședinte

Parteneri

Serviciul Județean Salvamont-Salvaspeo Bihor, Muzeul Țării Crișurilor

Descrierea bunei practici

Campania "Sa ne cunoștem județul" s-a desfășurat în două etape. Prima etapă a constat în vizite ale membrilor echipei în 4 licee orădene, prezentându-li-se elevilor și cadrelor didactice materiale de promovare despre județul Bihor și locurile în care aceștia își pot petrece vacanțele și concediile. A doua etapă a campaniei s-a desfășurat în alte 6 licee din județ. Ideea centrală a campaniei a fost aceea de a oferi tinerilor cetățeni alternative viabile la o vacanță costisitoare în afara județului sau a țării, prezentându-se obiective turistice din județ mai puțin cunoscute publicului larg, dar frumoase și accesibile din punct de vedere pozițional și financiar. În cadrul campaniei au fost distribuite gratuit materiale promotionale (ghiduri turistice ale județului, hărți turistice) și s-a aplicat un chestionar celor care au participat la prezentări pentru ca autoritățile județene să afle care este opinia liceenilor vis-a-vis de implicarea autorităților în acțiunile de promovare a turismului județean. În urma centralizării rezultatelor chestionarului la nivelul conducerii CJ Bihor s-a luat decizia de implicare mai activă a autorităților în promovarea turismului bihorean, organizându-se târguri de turism și aplicând pentru proiecte din fondurile structurale ale UE, în domeniul turistic.

Website

www.cjbihor.ro

Problema

Problema identificată de specialiști din cadrul CJ Bihor a fost aceea a lipsei instrumentelor de promovare a potențialului turistic al județului în rândul tinerilor cetățeni. Lipsa acestor instrumente a dus la faptul că mulți dintre tineri își petrec vacanțele în locații din afara județului sau chiar din străinătate. Ideea campaniei a fost aceea de a le arăta tinerilor bihoreni că există

posibilitatea petrecerii unor vacante reusite, in locuri de o rara frumusetate, despre care nu aveau informatii sau acestea erau insuficiente, cu resurse financiare reduse.

Scopul

Scopul acestei campanii a fost acela de informare a elevilor despre istoria, bogăția naturală și frumusețile județului, astfel încât aceștia să le poată vizita. de asemenea s-a mers pe ideea construirii unui sentiment civic de apartenență la acest județ și să le dezvoltăm tinerilor mândria de a fi bihoreni. Campania de promovare se încadrează în Planul Județean de Dezvoltare al județului Bihor 2007-2013. PDJ identifică dezvoltarea turismului ca o prioritate pentru autoritățile publice din județ. Astfel în Planul Județean de Dezvoltare se identifică ca obiectiv pentru dezvoltarea turismului transformarea acestuia într-o "activitate educațională și socială (educarea locuitorilor și a vizitatorilor prin activități turistice și interacțiunea dintre aceștia)" De asemenea Master Planul pentru Dezvoltarea turismului elaborat de MDRT prevede în strategia sa ca Prioritate/Obiectiv pe termen scurt "Crearea conștiinței publice privind turismul", propunând ca acțiune "Crearea și implementarea unui număr de campanii de conștientizare publice în turism".

Obiective

Obiectivele campaniei au fost: - informarea elevilor asupra posibilităților de petrecere a vacanțelor în județul lor - creșterea gradului de informare în rândul tinerilor cetățeni asupra potențialului turistic de care dispune județul - promovarea unor destinații turistice din județ mai puțin cunoscute - stabilirea unor linii directoare strategice pentru autoritățile județene în dezvoltarea turismului, bazate pe necesitățile grupului țintă.

Resurse

Pentru buna desfășurare a campaniei au fost alocate următoarele categorii de resurse: 1. Resurse umane - dr. Aurelia Dumiter - specialist dezvoltare regională și promovare turistică din cadrul aparatului propriu al CJ Bihor - Dumitru Voloseniuc vicepreședintele CJ Bihor, coordonator al Serviciului de Dezvoltare Regională și al Compartimentului de Turism - Serban Morcan Directorul Direcției Dezvoltare și Implementare Proiecte - Adrian Marin Vicepreședintele Salvamont-Salvaspeo Bihor - Doru Marta Muzeograf Muzeul Tarii Crisurilor 2. Resurse Logistice - computer laptop - videoproiector - autoturism pentru deplasări - sistem audio 3. Resurse materiale - Harti turistice ale Județului Bihor (500 buc) - Ghiduri turistice (500 buc) - harti turistice de buzunar (500 buc)

Implementare

Campania de promovare s-a desfasurat in doua etape, in perioada mai-octombrie 2009. Prima etapa a avut loc in luna mai 2009, iar etapa a doua s-a desfasurat in luna octombrie 2009. Principalele activitati: - transmiterea comunicatului de presa la initierea campaniei - realizarea materialelor de prezentare (prezentari powerpoint, filmulete, colaje de fotografii) - demararea campaniei in prezenta presei - Organizarea a 4 infomeetinguri pentru prezentarea materialelor de promovare in 4 din liceele oradene reprezentative (Liceul Aurel Iazar, Liceul Emanuil Gojdu, Liceul Don Orione, Liceul Mihai Eminescu) - aplicarea chestionarului "Eu imi cunosc judetul", la finalul fiecarui infomeeting - implicarea tinerilor liceeni din cele 4 licee ca voluntari pentru organizarea targului de turism "Petrece un weekend in Bihor" in perioada 30-31 mai 2009 (12 elevi) - Organizarea unei excursii tematice pe probleme de salvare montana si salvaspeo la Suncuius pentru tinerii liceeni implicati ca voluntari in organizarea targului de turism (perioada 5-7 iunie 2009), in colaborare cu Serviciul Judetean Salvamont- Salvaspeo Bihor - Demararea etapei a doua in luna octombrie 2009, in alte 8 licee din judet (Marghita, Valea lui Mihai, Salonta, Tinca, Beius, Stei, Alesd si Vadu Crisului) - Organizarea a 8 infomeetinguri in liceele din judet Managementul activitatii a fost asigurat de echipa de implementare, coordonata de Vicepresedintele Consiliului Judetean. Activitatile de management au constat in sedinte de lucru cu membrii echipei, organizarea tuturor activitatilor, organizarea activitatilor de voluntariat, organizarea participarii la emisiunile radio si Tv care promovau evenimentul. Activitatile de comunicare au constat in: - comunicare prin mass media (comunicat de presa, articole despre activitatile desfasurate, participarea la o emisiune TV la postul regional de televiziune TVS, participarea la o emisiune radio pe postul regional Radio Maria) - comunicare directa cu grupul tinta s-a realizat in cadrul infomeetingurilor cand la sfarsitul prezentarilor elevii au putut adresa intrebari si interpelari membrilor echipei de promovare - comunicare scrisa prin intermediul chestionarelor aplicate elevilor.



Elemente Novatoare

Elementele novatoare constau in primul rand in dialogul direct intre autoritatile judetene si tinerii cetateni ai judetului, in identificarea nevoilor unui grup tinta adesea ignorat de autoritati. prezenta in mijlocul liceenilor, in cadrul unor activitati organizate pentru ei special atat a oamenilor politici cat si a specialistilor din cadrul aparatului de specialitate al autoritatilor judetene. Ca element de noutate poate fi consemnat si faptul ca elevii au fost implicati in activitati organizate de Consiliul Judetean (organizarea targului de turism).

Lecții învățate

In urma contactelor directe cu cetatenii, in special cu cei tineri, am constat ca solutiile cele mai simple si mai practice la problemele actuale vin de acolo de unde te astepti mai putin. Astfel, in cadrul infomeeting-urilor organizate in licee autoritatile judetene au invatat ca punerea in practica a unei strategii trebuie sa paraseasca linia clasica a intentiilor la nivel declarativ si acestea sa fie transpuse in actiuni concrete. Contactul direct cu cetatenii, intr-un cadru organizat, discutiile libere pe teme propuse si consultarea cetatenilor este baza de la care trebuie sa plece orice actiune in teritoriu a autoritatilor locale.

Rezultate

Rezultatele actiunii au fost: - Organizarea Targului de Turism "Petrece un weekend in Bihor", inainte de debutul vacantei de vara a elevilor - Organizarea Targului de Turism "Petrece Sarbatorile de Iarna in Bihor", inainte de debutul vacantei de iarna a elevilor - 320 de chestionare completate - cresterea traficului turistic in zonele turistice din Bihor in vacanta de vara urmatoare actiunii (conform datelor Serviciului Salvamont - Salvaspeo Bihor) - cresterea solicitarilor de asistare a grupurilor de turisti de catre Serviciul Judetean Salvamont Salvaspeo Bihor - cresterea numarului persoanelor care au contactat serviciul Judetean Salvamont pentru informatii privind starea traseelor din judet - depunerea unui proiect de finantare in cadrul Programului de Cooperare Transfrontaliera Ungaria - Romania 2007-2013 "Dezvoltarea turismului Transfrontalier Complementar" - depunerea unui proiect de finantare in cadrul Programului Operational Regional 2007-2013 "Calator prin Bihor" - scrierea unui proiect de finantare care urmeaza sa fie depus in cadrul programului Operational Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane.

Referințe

Articole din presa, imagini de la desfasurarea activitatii, copertile materialelor promotionale distribuite, chestionarul aplicat

CONSILIUL JUDEȚEAN BIHOR

CHESTIONAR

1. Unde ai petrecut ultima vacanță?

*Într-o țară din ultima vacanță l-am petrecut la
dispoziciile foarte frumoase; dar curat ni un loc
ligat de sezonul de iarnă.*

2. Consideri ca autoritățile publice locale ar trebui să se implice
în promovarea turismului? De ce?

*Da, consider că autoritățile ar trebui să se implice
mai mult în promovarea turismului și să în
țara noastră și mai ales în partea noastră a
Bihorului sunt nume care sunt primarii din meșteșuguri.*

3. Enumeră 5 obiective turistice din Bihor pe care le-ai vizitat deja

- Peștera urzilor, Cluj-Napoca;
- Clădirea din Cluj-Napoca;
- Stăna de Vale;
- Biserica din Cluj-Napoca;
- Biserica din Cluj-Napoca.

4. Enumeră 5 obiective turistice din Bihor pe care intenționezi să
le vizitezi

- Peștera urzilor, Cluj-Napoca;
- Clădirea din Cluj-Napoca;
- Stăna de Vale;
- Biserica din Cluj-Napoca;
- Biserica din Cluj-Napoca.

5. Dacă ai fi președintele Consiliului Județean Bihor ce ai face pentru
dezvoltarea turismului bihorean?

*Aș încerca să mă implic mai mult și mai
des în zona turismului pentru că știu că este
o țară foarte frumoasă și chiar intenționez să merg
acolo.
Turismul merită o mare parte din zona noastră
și o țară foarte frumoasă și merită ca biroul să
fie investit în ea pentru că la rândul ei și ea
o să ne satisfacă.*



Linkuri

<http://www.administratie.ro/articol.php?id=25619>, <http://www.ziare.com/dumitru-voloseniuc/oradea/consiliul-județean-promoveaza-judetul-in-licee-878204>,
<http://bihoreanul.gandul.info/liceeni-bihoreni/campanie-pentru-turismul-bihorean-in-liceele-oradene-441>

Consiliul local al municipiului Petroșani

Titlul bunei practici

Inițiativă cetățenească pentru realizarea Centrului de reumatologie și fizioterapie Petroșani

Persoană de contact

Doina POPESCU, consilier local

Parteneri

Asociația Speranța Omului Singur Petroșani
Organizația municipală a PSD Petroșani

Descrierea bunei practici

Inițiativa cetățenească Proiectul privind înființarea unui Centru de Reumatologie și Fizioterapie, care să funcționeze în cadrul SPITALULUI DE URGENTĂ PETROSANI, prin procedura de INITIATIVĂ CETĂȚENEASCĂ, a fost cerut de cetățeni, realizat cu sprijinul cetățenilor și este destinat îmbunătățirii serviciilor medicale. În calitate de consilier local, la primul mandat, am constatat la întâlnirile săptămânale pe care le-am avut cu cetățenii, că au foarte multe probleme de rezolvat, foarte multe propuneri, idei constructive și din această cauză am inițiat acest proiect. Cetățenii au fost consultați și s-au implicat activ în realizarea acestui proiect, Temeiul legal : Legea administrației publice locale nr.215 din 23 aprilie 2001, art. 109 , Legea nr. 141 din 30/04/2004, Regulamentul de organizare și funcționare a Consiliului Local al Municipiului Petrosani. Conform procedurii, Primăria Petrosani a fost anunțată cu privire la Inițiativa cetățenească, document înreg. sub.16296/28.10. 2009. S-au primit tabelele necesare pentru obținerea de semnături de la cetățeni. Pentru promovarea unui proiect prin procedura de Inițiativa Cetățenească este nevoie de un număr minim de semnături, reprezentând 5% din cetățenii cu drept de vot dintr-o localitate. Pentru Petrosani numărul minim de semnături este de 1900, deoarece numărul cetățenilor cu drept de vot este de 37.800. În perioada octombrie 2009-august 2010 s-au purtat discuții cu cetățenii, au fost organizate mai multe întruniri și seminarii pentru a le prezenta importanța implicării în luarea deciziilor la nivel local. Au fost strinse semnăturile necesare, iar în data de 31 august 2010 am depus la Primăria Petrosani, un număr de 81 de tabele, semnate de 1950 de cetățeni, ulterior am mai primit 50 de semnături, prin urmare 2000 de cetățeni s-au implicat activ pentru realizarea unui CENTRU DE REUMATOLOGIE ȘI FIZIOTERAPIE ÎN MUNICIPIUL PETROSANI, prin procedura de Inițiativa Cetățenească.

Problema

Municipiul Petrosani are o populatie de peste 45.000 de locuitori si nu dispune de un centru modern de reumatologie si fizioterapie, cu toate ca se impune acest lucru, datorita numarului mare de bolnavi, anual se efectueaza peste 60.000 de proceduri fizioterapeutice. Spitalul de Urgenta Petrosani nu a mai fost reabilitat si modernizat de peste 35 de ani, unele sectii (cum este cea de recuperare), au fost neglijate de catre Ministerul Sanatatii, sectii care nu sunt considerate primordiale, dar care au un numar foarte mare de bolnavi. Din aceste motive cetatenii au solicitat sa se infiinteze un CENTRU DE REUMATOLOGIE SI FIZIOTERAPIE. In calitate de consilier local, am considerat ca singura sansa de succes a acestui proiect deosebit de important pentru comunitate este implicarea directa a cetatenilor si aplicarea procedurii de INITIATIVA CETATENEASCA.

Scopul

Scopul proiectului este infiintarea unui Centru de reumatologie si fizioterapie prin procedura de INITIATIVA CETATENEASCA. - atragerea cetatenilor in luarea celor mai corecte masuri in actul de guvernare locala, implicarea directa a cetatenilor la realizarea unui proiect prin procedura de INITIATIVA CETATENEASCA, constituie cel mai important eveniment din activitatea unui consilier -Prin participarea cetătenilor de diverse categorii sociale, de vârstă, profesionale, la întâlnirile cu consilierul local, acestia se cunosc între ei, fac schimb de idei și păreri, socializează și dezvoltă relații interpersonale, toate acestea ducind la realizarea de proiecte constructive , necesare pentru comunitate si destinate imbunatatirii calitatii vietii. - daca as fi depus proiectul direct in Consiliul local, fara sprijinul cetatenilor, nu as fi avut sorti de izbinda, deoarece, grupul PSD din care fac parte este in minoritate in consiliu, iar cetatenii ar fi fost dezamagiti de aceasta situatie, de promisiunile pe care le-am facut. Nu vreau sa abandonez ideile pentru care am candidat in consiliul local si din aceasta cauza am cautat solutii pentru realizarea proiectului, am gasit procedura de Initiativa cetateneasca.

Obiective

Initiativa cetateneasca implica realizarea urmatoarelor obiective: - implicarea directa a cetatenilor in actul de guvernare locala, punerea in practica a ideilor constructive - consultarea cetătenilor și exprimarea de către aceștia a opiniilor în legătură cu deciziile care se adoptă la nivel local, a proiectelor necesare comunitatii pentru imbunatatirea conditiilor de viata - discutii si intruniri cu cetatenii, stringerea de semnat-uri, depunerea proiectului si a tabelor si finalizarea actiunii de INITIATIVA CETATENEASCA. - procedura de INITIATIVA CETATENEASCA a fost parcursa, au fost depuse toate documentele la Consiliul local, iar acesta urmeaza sa se implice pentru rezolvarea problemelor solicitate de cetateni, respectiv realizarea unui CENTRU

DE REUMATOLOGIE SI FIZIOTERAPIE IN PETROSANI. Obiectivul principal a fost atins , proiectul a fost depus la registratura primariei, cu toate documentele prevazute de lege. Consilierul local, voluntarii si cetatenii au colaborat si au reusit.

Resurse

Pentru indeplinirea etapelor cerute de lege pentru promovarea INITIATIVEI CETATENESTI, nu au fost utilizate resurse financiare considerabile. Singurele resurse implicate au fost cele umane și de timp. Pentru realizarea acestui proiect am alocat doar fonduri pentru protocol, materialele consumabile, transport, sume neglijabile in raport cu importanta realizarii unui proiect cu cetatenii, prin procedura de INITIATIVA CETATENEASCA. Prezentarea proiectului in mass-media locala a fost facuta in mod gratuit, deoarece era un proiect cerut de cetateni si destinat cetatenilor. In perioada octombrie 2009 - august 2010, a fost alocat acestui proiect, o parte din timpul liber al echipei, al voluntarilor care au strins semnături si au purtat discutii, uneori chiar si la cafelele din cartier, la asociatiile de proprietari, la casele de pensii, in parcuri, etc. Majoritatea cetatenilor au fost informati despre faptul ca pot avea initiative, iar cu sprijinul consilierilor locali pot scrie proiecte si pot sa le prezinte autoritatilor locale si centrale pentru a fi realizate, proiecte care sunt necesare comunitati, proiecte care sa contribuie la ridicarea calitatii vietii si la o buna guvernare locala. Am considerat ca prin aplicarea INITIATIVEI CETATENESTI, locuitorii municipiului Petrosani vor intelege importanta implicarii lor in guvernarea locala, vor intelege cit de importanti sunt pentru a promova proiectele cerute de ei, vor intelege ca nu pot doar sa critice, sa arunce vina pe guvernanti fara ca ei sa se implice in mod direct, in mod democratic, in mod reali, in mod constructiv la realizarea unor proiecte durabile. Voluntarii Organizatiei PSD Petrosani, in special doamnele de la organizatia de femei si voluntarii Asociatiei Speranta Omului Singur Petrosani, dar si o parte din presedintii asociatiilor de proprietari, voluntarii ai Casei Pensionarilor din Petrosani, mineri, studenti, cadre medicale s-au implicat pentru a finaliza acest proiect, prin procedura de Initiativa Cetaneasca. -voluntarii m-au sprijinit pentru a prezenta cetatenilor informatii cu privire la legislatie, la importanta initiativelor cetatenesti, la importanta implicarii in realizarea unor proiecte pe care le cer de multi ani.

Implementare

Perioada de implementare a proiectului a durat 10 luni, din luna octombrie 2009, pina in luna august 2010. activitati Necesitatea si oportunitatea infiintarii Centrului de reumatologie prin procedura de initiatvia cetateneasca: - in cadrul Spitalului de Urgenta Petrosani exista o sectie, cu buni profesionisti, cadre specializate, dar cu toate eforturile nu pot acoperi serviciile medicale de specialitate la standardele impuse, deoarece dotarea este depasita moral, iar capacitatea sectiei nu face fata numarului de bolnavi, - salile de tratament pentru bolnavii internati la Spitalul de Urgenta Petrosani sunt amplasate in cadrul cladirii unde este Ambulatoriul de specialitate. Bolnavii care sunt internati la sectia de recuperare din cadrul spitalului, trebuie sa se deplaseze zilnic la salile de tratament, situate in Ambulatoriu, iar acest lucru mai mult dauneaza sanatatii, prin faptul ca si vara si iarna trebuie bolnavii stau pe coridoare, in frig si curent, Etapele parcurse

de consilierul local si echipa de voluntari -lansarea campaniei de strangere de semnături pentru introducerea Initiativei Cetatenesti in Consiliul local - discutii, intruniri cu cetatenii, in toate zonele orasului cu toate categoriile indiferent de religie, etnie, pregatire profesionala, - am prezentat in presa toate datele proiectului si a INITIATIVEI CETATENSTI Importanta aplicarii INITIATIVEI CETATENESTI - sporirea rolului pe care cetatenii il au in procesul de luare a deciziilor la nivel local, - principiul schimbarii de jos in sus al deciziilor - imbunatatirii modului de de comunicare între consilieri si cetățeni pe de o parte si între cetateni si administratie , pe de alta parte, cu scopul general de îmbunătățire a deciziilor (administrației publice locale) susținute de către cetățeni. -prin depunerea proiectului conform prevederilor legale si parcurgerea cu rabdare si profesionalism a etapelor de realizare a Initiativei Cetatenesti , am cistigat încrederea cetatenilor si a colegilor si siguranta ca se poate imbunatati actul de guvernare locala -prin participarea directa a cetatenilor la realizarea unei investitii pentru comunitatea in care traiesc, acestia vor fi mult mai multumiti , vor avea curajul de a porni din nou un proiect util pentru toti locuitorii orasului. Dupa aprobarea in Consiliul local al infiintarii Centrului de reumatologie si fizioterapie, se va urmări de catre un grup de cetateni intocmirea Studiului de Fezabilitate si a Proiectului Tehnic, depunerea la Ministerul Sanatatii in vederea obtinerii finantarii. Apoi se va urmări construirea efectiva a unitatii medicale. - mediatizarea proiectului in presa locala si la posturile locale de radio.

Elemente Novatoare

Este o premiera pentru Petrosani si Valea Jiului **DEPUNEREA UNUI PROIECT SPRE APROBARE, IN CONSILIUL LOCAL PRIN PROCEDURA DE INITIATIVA CETATENEASCA** - ESTE O PREMIERA IMPLICAREA CETATENILOR IN MOD DIRECT, PENTRU REALIZAREA UNUI PROIECT DE INVESTITII DESTINAT COMUNITATII IN VEDEREA IMBUNATATIRII SERVICIILOR MEDICALE - Este o premiera pentru un Consilier Local din Valea Jiului, sa initieze si sa finalizeze o Initiativa Cetateneasca, - Este o premiera pentru Valea Jiului ca un proiect cerut de cetateni, sustinut de cetateni sa fie depus de un consilier in Consiliul local prin procedura de Initiativa cetateneasca. - Este o premiera pentru valea Jiului ca o Organizatie de partid, si un ONG, prin voluntarii sa se implice pentru promovarea unui proiect necesar comunitatii si cerut de cetateni - imbunatatirea metodelor de comunicare cu cetatenii - Initiativa cetateneasca este un act de Buna guvernare locala, transparenta deciziei si participarea cetatenilor la procesul decizional, - Initiativa cetateneasca este o sansa pentru cetateni sa fie ascultati de autoritatile locale, este o sansa pentru recistigarea increderii in autoritatile publice locale, in consilierii locali.

Lecții învățate

- implicarea cetatenilor in actul de guvernare este importanta pentru promovarea proiectelor necesare comunitatii - cetatenii trebuie sa se implice activ pentru rezolvarea problemelor cu care se confrunta de cca 20 de ani - in luna octombrie 2009 am depus la registratura Primariei Petrosani, un numar de 7 proiecte pentru a fi realizate prin procedura de initiativa cetateneasca. Pina in prezent, pentru fiecare am un numar de semnături primite de la cetateni, dar am insistat

sa finalizez proiectul destinat imbunatatirii serviciilor medicale. -acum voi avea mai multa credibilitate in fata cetatenilor, mai multa incredere si voi impulsiona actiunea pentru a depune in acest an tabelele cu cele 1900 de semnaturi, pentru ca sumele necesare proiectarii sa fie cuprinse in bugetul pe anul 2011. - am invatat ca se poate realiza orice cu cetatenii, lucruri necesare pentru comunitate - grupul de consilieri, care este in minoritate in Consiliul local, prin procedura de initiativa cetateneasca va reusi sa rezolve probemele cetatenilor - voi initia si anul viitor proiecte prin procedura de initiativa cetateneasca, dar voi insista pentru infiintarea GRUPURILOR DE INITIATIVA CETATENEASCA IN MUNICIPIUL PETROSANI - lectia cea mai importanta este sa ai incredere in oameni, sa ai rabdare sa explici oamenilor importanta actiunilor si sa nu te dai batut cind sunt obstacole, sa ai incredere ca se va schimba in bine atitudinea autoritatilor locale fata de cetateni.



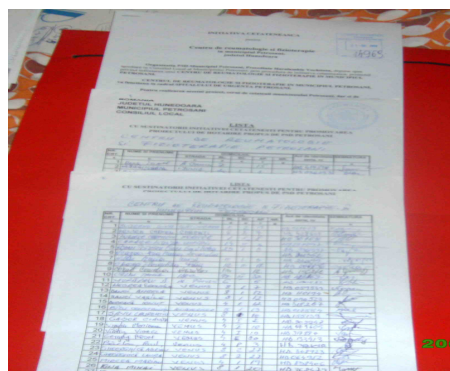
Rezultate

Infiintarea unui CENTRU DE REUMATOLOGIE SI FIZIOTERAPIE IN PETROSANI, prin procedura de INITIATIVA CETATENEASCA - Concretizarea dialogului intre cetatean - consilier local, pentru adoptarea celor mai bune proiecte, - Participarea cetătenilor reprezintă astfel una dintre cele mai importante resurse, un instrument important în activitățile administrației publice pentru dezvoltarea localitatii, imprimând calitate și legitimând procesul decizional prin suportul acordat, atât în conceperea, cât și în implementarea programelor și strategiilor de dezvoltare locală. Oamenii sunt mult mai înclinați să susțină deciziile și programele la realizarea cărora au participat. - Participarea cetățenească se definește prin informare, comunicare și implicare în relația care se stabilește între administrație și cetățeni, iar

activitățile administrației sunt dezvoltate și susținute în așa fel încât să corespundă cât mai mult posibil nevoilor și dorințelor cetățenilor. - INITIATIVA CETATENEASCA VA FI PREZENTATA CONSILIULUI LOCAL AL MUNICIPIULUI PETROSANI, DIN LUNA SEPTEMBRIE 2010, pentru a fi aprobate fondurile necesare proiectării Studiului de fezabilitate și Proiectul tehnic, pentru construirea CENTRULUI DE REUMATOLOGIE SI FIZIOTERAPIE PETROSANI.

Referințe

Informarea cetățenilor cu privire la INITIATIVA CETATENEASCA, întrunirea de la Casa Pensionarilor din Petrosani, Documentele necesare finalizării Inițiativei cetățenești, Nota de Fundamentare a proiectului și tabele semnate de cetățeni.



Titlul bunei practici

Rolul activ al prefectului în promovarea principiilor bunei guvernări la nivelul administrației publice locale din județul Ialomița

Persoană de contact

Ionel GHIORGHIȘOR, directorul executiv al Direcției Juridice, Contencios și Relații cu publicul

Descrierea bunei practici

Rolul Prefectului județului Ialomița în creșterea nivelului de cooperare inter-instituțională, prin promovarea unor măsuri menite să contribuie la consolidarea rolului administrației publice locale și pentru a ridica gradul de implicare a cetățenilor în actul decizional administrativ și la procesul de luare a deciziilor, poate fi cuantificat astfel: Pentru eficientizarea activității de control al legalității actelor administrative adoptate/emise de autoritățile administrației publice locale, prin intermediul unui cont de e-mail special creat, sunt transmise eficient și în timp real, către funcționarii cu atribuții de control legalitate acte din cadrul Instituției Prefectului județul Ialomița, atât proiectele de acte administrative cât și documentele care însoțesc adoptarea acestor proiecte, prin poșta electronică, pentru a fi verificate anterior adoptării/emiterii lor. Prin măsurile astfel aplicate, s-a redus numărul actelor administrative adoptate/emise cu încălcarea prevederilor legale, respectiv numărul acțiunilor promovate la instanța de contencios administrativ de către prefect. Acest lucru a reieșit din analiza făcută asupra numărului actelor administrative considerate ilegale în urma controlului de legalitate exercitat de Prefectul județului Ialomița, astfel: în primul semestru din anul 2010, doar 0,6% din totalul actelor administrative emise/adoptate de autoritățile administrației publice locale au fost considerate ilegale în urma exercitării controlului de legalitate, față de 2% în primul semestru al anului 2009. În ceea ce privește numărul actelor administrative pentru care s-a promovat acțiunea în primă instanță, în primul semestru din 2010, doar 0,03% din actele administrative emise/adoptate în 2010 au fost atacate la instanța de contencios, față de 0,8% în primul semestru din 2009.

Website

www.prefecturaialomita.ro

Problema

Forma principală de activitate a autorităților administrației publice o constituie actul administrativ, precum și faptele și operațiunile tehnico-administrative, având ca finalitate și scop aplicarea corectă a legii. Garanția juridică a îndeplinirii acestui obiectiv îl constituie controlul asupra modului în care autoritățile își exercită atribuțiile conferite de lege. Rolul controlului actelor autorităților administrației publice locale este de a preveni erorile în aplicarea deciziilor, de a le înlătura când acestea există, de a asigura îmbunătățirea permanentă a activității, pentru ca aceasta să corespundă cât mai bine nevoilor sociale într-o etapă dată. Rolul controlului este de a asigura o cât mai deplină conformitate a activității autorităților locale cu cerințele și obiectivele sociale exprimate în legi. Prin control se asigură unitatea de scop și acțiune în întregul sistem al administrației publice și în executarea întocmai a legii.

Scopul

Pornind de la importanța deosebită a administrației publice în rezolvarea multiplelor probleme economico-sociale, apare evident faptul că realizarea deciziei administrative, executarea ei la parametrii maximi de cantitate și calitate, prezintă o mare importanță, aceasta conferind eficiența actului de administrație și atingerea scopului propus. Pentru a cunoaște însă modalitatea de materializare a deciziei administrative, se impune efectuarea controlului executării acesteia. Activitatea de control a autorităților administrației publice constituie un complex investit să opereze verificarea și adoptarea măsurilor ce se impun pentru asigurarea legalității și obținerea unei activități optime a autorităților administrației publice. Funcția de control are ca finalitate perfecționarea continuă a procesului transformării deciziilor în realitate obiectivă. Aceste constatări privind importanța și rolul controlului administrativ în cadrul administrației publice, care reprezintă în esență activitatea de executare și organizare a executării în concret a legii, sunt motivele care au contribuit în alegerea acestei teme. Pentru realizarea unei administrații publice care să se armonizeze cu instituțiile administrației europene, se impune necesitatea coordonării eforturilor tuturor instituțiilor publice, prin acțiuni și măsuri menite să asigure respectarea și aplicarea corectă a Constituției și legilor, în aceeași măsură, de autoritățile administrației publice și de cetățeni.

Obiective

Eliminarea eventualelor erori de interpretare și aplicare a legislației în vigoare, de către autoritățile administrației publice locale din județul Ialomița, creșterea nivelului de transparență a activității Instituției Prefectului județul Ialomița, sporirea gradului de încredere a tuturor actorilor sociali în ceea ce privește îndeplinirea atribuțiilor conferite prin lege de către Prefectul județului Ialomița și de către Instituția Prefectului, având în vedere faptul că activitățile de control și măsurile dispuse în consecință, vizează toate autoritățile administrației publice locale din județ, responsabilizarea tuturor angajaților din cadrul autorităților publice locale din județ, evitarea

adoptării/emiterii unor acte administrative, cu încălcarea prevederilor legale, reducerea timpului necesar verificării actelor administrative comunicate către prefect, în vederea exercitării controlului de legalitate, prin clarificarea aspectelor care fac obiectul actelor administrative.

Resurse

Resursele utilizate în desfășurarea activităților descrise sunt constituite, în primul rând din resursele umane, în speță funcționarii compartimentului legalitate din cadrul Instituției Prefectului județul Ialomița. Aceștia au la dispoziție dotările necesare desfășurării activităților în bune condiții, care constau în echipamente IT, imprimante multifuncționale, conexiune la internet, aparat fax precum și alte materiale consumabile. Pentru implementarea inițiativelor prefectului în ceea ce privește eficientizarea activității de control al legalității actelor administrative adoptate/emise de autoritățile administrației publice locale, în vederea promovării principiilor bunei guvernări la nivel local, nu sunt necesare resurse financiare suplimentare. Reușita modernizării și consolidării administrației publice depinde de îmbunătățirea activității profesionale (individuale și colective) în vederea perfecționării procesului decizional, de cunoașterea și acceptarea deplină a scopurilor și valorilor instituționale, de dorința de a face eforturi considerabile pentru instituțiile în care ne desfășurăm activitatea și nu în ultimul rând de dorința de a aparține acestor instituții.

Implementare

Controlul permanent al prefectului se referă la actele administrative care emană de la aceste autorități, adică la acea manifestare expresă de voință prin care se crează, se modifică sau se sting raporturi de drept administrativ a căror desfășurare se asigură prin mijloace specifice statului. Controlul asupra autorităților administrației se exercită, preponderent cu privire la activitatea autorităților deliberative și executive ale unităților administrativ-teritoriale. Acest control se realizează prin mijloace specifice și diferențiate. Controlul tematic desfășurat de către funcționarii cu atribuții de control legalitate din cadrul instituției, vizează aspecte referitoare la: funcționarea consiliului local, îndeplinirea atribuțiilor consiliului local, respectiv ale secretarului, respectarea obligațiilor care revin primarului potrivit Legii nr. 215/2001 privind administrația publică locală, republicată, cu modificările și completările ulterioare și se exercită, în principal, conform unei tematici aprobate de prefect (aspectele vizate sunt cuprinse în acte normative care conferă prefectului pârghiile legale pentru o intervenție energetică și eficientă, în vederea restabilirii stării de legalitate). Controlul tematic se desfășoară la sediul consiliilor locale și se finalizează cu încheierea unor note de constatare în care sunt evidențiate deficiențele și sunt propuse măsuri și termene de remediere a acestora. Ulterior informării prefectului cu privire la rezultatele verificărilor se procedează la transmiterea notei de constatare atât primarului cât și consiliului local, în vederea analizării acesteia de către autoritățile respective și luării măsurilor care se impun pentru corectarea deficiențelor. Notele de constatare astfel întocmite sunt afișate pe site-ul Instituției Prefectului județul Ialomița. Astfel, în anul 2009 au fost efectuate un număr de 50 de controale tematice la sediile consiliilor locale din județ și au fost dispuse măsuri și termene pentru înlăturarea deficiențelor constatate la un număr de 45 de consilii locale. Pentru

verificarea îndeplinirii acestor aspecte, controalele tematice au fost reluate la începutul anului 2010 și s-a constatat că 90% din deficiențele constatate au fost remediate. O altă preocupare permanentă a prefectului pentru asigurarea îndeplinirii atribuțiilor pe care acesta le are cât și pentru asigurarea consolidării rolului autorităților administrației publice locale, în vederea eficientizării actului administrativ o reprezintă instruirea periodică a primarilor și secretarilor unităților administrativ-teritoriale, pe anumite domenii, mai ales în ceea ce privește modificările legislative care apar. În ceea ce privește actele normative cu impact direct asupra activității autorităților publice locale, s-a procedat la diseminarea în timp real a informațiilor și prin mijloace electronice, în vederea preîntâmpinării apariției unor dificultăți de interpretare sau de aplicare greșită a prevederilor legale. Potrivit Legii nr. 554/2004 privind contenciosul administrativ, cu modificările și completările ulterioare, prefectul atacă direct actele administrative pe care le consideră ilegale. Totuși, practica Instituției Prefectului județul Ialomița este aceea de a solicita autorității care a emis actul, cu motivarea necesară, reanalizarea actului socotit ilegal, în vederea modificării sau revocării acestuia. Din această perspectivă, se oferă autorităților administrației publice locale din județ, posibilitatea revenirii asupra actelor considerate ilegale și astfel, reducerea numărului de acțiuni promovate la instanța de contencios administrativ. Prin elaborarea săptămânală a rapoartelor și informărilor de către funcționarii cu atribuții de control legalitate acte din cadrul instituției, cu privire la actele controlate, la modul de organizare a executării legilor și a altor acte normative de către consiliile locale și județene, de către primari, precum și de către președintele consiliului județean ori de consiliul județean, au fost evidențiate prevederile legale care au fost încălcate. Rapoartele săptămânale de activitate sunt afișate pe site-ul Instituției Prefectului județul Ialomița, sunt publicate în media locală, astfel încât se constituie într-un veritabil instrument de transparență și responsabilizare atât pentru instituția prefectului cât și pentru autoritățile locale din județ. O acțiune care s-a dovedit a fi eficientă încă de la implementarea ei a fost inițiativa Prefectului județului Ialomița de a înființa o casuță de mail specială destinată autorităților publice locale, pentru transmiterea în timp util, în vederea analizării, a proiectelor de acte administrative, înainte de emiterea/adoptarea acestora de către autoritățile administrației publice locale din județ. De remarcat este faptul că, deși exercitarea controlului de legalitate de către prefect se face numai asupra hotărârilor adoptate de consiliile locale, nu și asupra proiectelor de hotărâri, comunicarea eficientă între instituții, în speță, transmiterea în timp util, prin poșta electronică, a acestor documente, pentru analiza lor anterioară, de către funcționarii instituției prefectului, a condus la creșterea calității muncii desfășurate de toți funcționarii implicați în aceste activități precum și la eficientizarea controlului de legalitate exercitat de către prefect.

Elemente Novatoare

Prin elaborarea săptămânală a rapoartelor și informărilor de către funcționarii cu atribuții de control legalitate acte din cadrul instituției, cu privire la actele controlate, la modul de organizare a executării legilor și a altor acte normative de către consiliile locale și județene, de către primari, precum și de către președintele consiliului județean ori de consiliul județean, au fost evidențiate prevederile legale care au fost încălcate. Rapoartele săptămânale de activitate sunt afișate pe site-ul Instituției Prefectului județul Ialomița, sunt publicate în media locală, astfel încât se constituie într-un veritabil instrument de transparență și responsabilizare atât pentru instituția prefectului

cât și pentru autoritățile locale din județ. O acțiune care s-a dovedit a fi eficientă încă de la implementarea ei a fost inițiativa Prefectului județului Ialomița de a înființa o casuță de mail specială destinată autorităților publice locale, pentru transmiterea în timp util, în vederea analizării, a proiectelor de acte administrative, înainte de emiterea/adoptarea acestora de către autoritățile administrației publice locale din județ. Astfel, au fost create premisele pentru evitarea adoptării/emiterii unor acte administrative, cu încălcarea prevederilor legale și reducerea timpului necesar verificării actelor administrative comunicate către prefect, în vederea exercitării controlului de legalitate, prin clarificarea aspectelor care fac obiectul actelor administrative.

Lecții învățate

Având în vedere competența generală pe care o are Guvernul de a conduce întreaga administrație publică la nivel național, se poate aprecia dreptul de control de legalitate al prefectului ca expresie a relațiilor de autoritate existente între organul central al administrației publice și autoritățile publice locale. Din acest punct de vedere, controlul apare ca o condiție „sine qua non” a activității autorităților administrației publice. Numai prin control se poate verifica viabilitatea deciziilor autorităților administrației publice, se pot gândi și elabora soluții superioare în practica cotidiană. Activitatea de control constituie un complex investit să opereze verificarea și adoptarea măsurilor ce se impun nu numai pentru asigurarea legalității ci și spre obținerea unei activități optime a autorităților administrației publice. Funcția de control se orientează astfel spre esența problemelor, având ca finalitate perfecționarea continuă a procesului transformării deciziilor în realitate obiectivă. Aceste constatări privind importanța și rolul controlului administrativ în cadrul administrației publice reprezintă în esență activitatea de executare și organizare a executării în concret a legii. Controlul exercitat de prefect este un control administrativ care consacră rolul prefectului în asigurarea respectării legii și ordinii publice, de a veghea ca activitatea consiliilor locale, județene și a primarilor să se desfășoare conform legii.

Rezultate

Eliminarea eventualelor erori de interpretare și aplicare a legislației în vigoare, de către autoritățile administrației publice locale din județul Ialomița, creșterea nivelului de transparență a activității Instituției Prefectului județul Ialomița, sporirea gradului de încredere a tuturor actorilor sociali în ceea ce privește îndeplinirea atribuțiilor conferite prin lege de către Prefectul județului Ialomița și de către Instituția Prefectului, având în vedere faptul că activitățile de control și măsurile dispuse în consecință, vizează toate autoritățile administrației publice locale din județ, responsabilizarea tuturor angajaților din cadrul autorităților publice locale din județ, evitarea adoptării/emiterii unor acte administrative, cu încălcarea prevederilor legale, reducerea timpului necesar verificării actelor administrative comunicate către prefect, în vederea exercitării controlului de legalitate, prin clarificarea aspectelor care fac obiectul actelor administrative. Prin măsurile astfel aplicate, s-a redus numărul actelor administrative adoptate/emise cu încălcarea prevederilor legale, respectiv numărul acțiunilor promovate la instanța de contencios

administrativ de către prefect. Acest lucru a reieșit din analiza făcută asupra numărului actelor administrative considerate ilegale în urma controlului de legalitate exercitat de Prefectul județului Ialomița, astfel: în primul semestru din anul 2010, doar 0,6% din totalul actelor administrative emise/adoptate de autoritățile administrației publice locale au fost considerate ilegale în urma exercitării controlului de legalitate, față de 2% în primul semestru al anului 2009. În ceea ce privește numărul actelor administrative pentru care s-a promovat acțiunea în primă instanță, în primul semestru din 2010, doar 0,03% din actele administrative emise/adoptate în 2010 au fost atacate la instanța de contencios, față de 0,8% în primul semestru din 2009. S-a creat astfel un climat de legalitate prin buna cunoaștere și aplicare a legii, precum și printr-o bună colaborare și tratarea cu responsabilitate și profesionalism a problemelor cetățenilor atât de către aleșii locali cât și de funcționarii publici din cadrul administrației publice locale.

Primăria Municipiului Craiova

Titlul bunei practici

Consilii Consultative Cetățenești pe zone ale municipiului Craiova

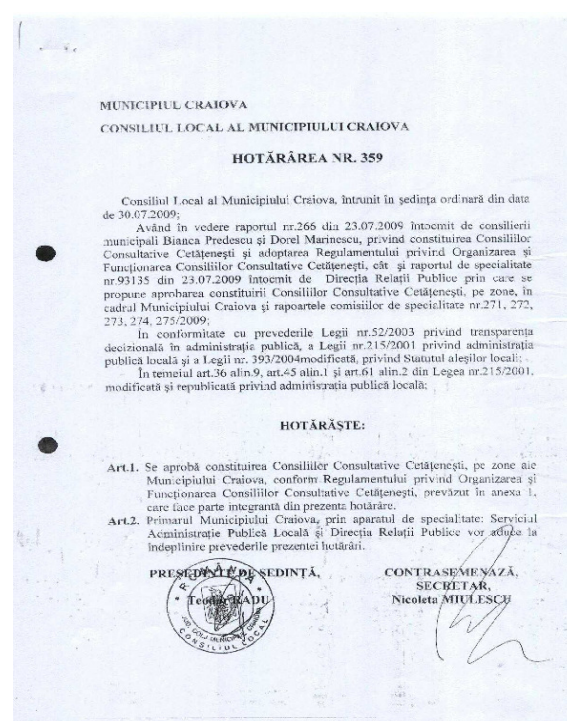
Persoană de contact

Elvira STANCU, director executiv

Descrierea bunei practici

Municipiul Craiova este unul dintre orașele în care democrația participativă s-a instaurat sub diverse forme. În ultimii ani s-au creat o serie de structuri cetățenești care au ca scop apropierea administrației publice locale de cetățeni și a Primarului municipiului Craiova de craioveni. În cadrul acestora un rol deosebit îl au Consiliile Consultative Cetățenești pe zone ale municipiului Craiova, ca instrument de participare cetățenească al cărui scop este asigurarea transparenței în procesul decizional al administrației publice locale și realizării în comun a unor acțiuni, lucrări, servicii. Consiliile au fost constituite prin Hotărârea Consiliului Local al Municipiului Craiova nr. 359, din data de 30.07.2009, ca structuri de interes local fără personalitate juridică, ai căror membri participă în mod voluntar la culegerea și transmiterea de informații privind problemele comunității, asigurând astfel o mai bună relație între cetățeni și autoritățile publice locale. Modul de funcționare al consiliilor este stabilit prin

Regulamentul de organizare și funcționare, anexă la HCL nr. 359/30.07.2009.



Website

<http://www.primariacraiova.ro>

Problema

- Necesitatea sporirii gradului de transparență și responsabilitate a administrației locale prin stimularea participativă a cetățenilor în procesul de luarea al deciziilor importante pentru comunitate și stabilirea unei relații bidirecționale cu societatea civilă, asigurând astfel o mai bună colaborare între cetățeni și autoritățile publice locale;
 - Dorința cetățenilor de a se implica activ în viața comunității;
-

Scopul

Activitatea Consiliilor Consultative Cetățenești are drept scop identificarea problemelor cu care se confruntă cetățenii Municipiului Craiova, stabilirea priorităților în rezolvarea acestora din punctul de vedere al locuitorilor, pentru promovarea de către Primarul Municipiului Craiova și Consiliul Local al Municipiului Craiova a soluțiilor optime pentru cetățenii fiecărei zone. Legea nr. 52/2003, privind Transparența Decizională în Administrația Publică este principalul instrument legal de promovare a participării cetățenești în procesul de luare a deciziilor și de îmbunătățire a transparenței și responsabilizării instituțiilor publice locale. Consiliile Consultative Cetățenești constituie un instrument participativ necesar pentru respectarea principiilor instituite de Legea nr. 52/2003: -Informarea în prealabil, din oficiu asupra problemelor de interes public și acte normative ce urmează a fi dezbătute de autoritățile administrației publice centrale sau locale; -Obligația autorităților publice de a organiza consultări cu cetățenii și asociațiile legal constituite în procesul de elaborare a actelor normative; - Participarea activă a cetățenilor la luarea deciziilor administrative și în procesul de elaborare a actelor normative;

Obiective

Obiectivele care au stat la baza constituirii Consiliilor Consultative Cetățenești sunt descrise în regulamentul de organizare și funcționare al consiliilor. Obiectivul principal al acestora este de identificare a problemelor cu care se confruntă cetățenii Municipiului Craiova, stabilirea priorităților în rezolvarea acestora din punctul de vedere al locuitorilor, pentru promovarea de către Primarul Municipiului Craiova și Consiliul Local al Municipiului Craiova a soluțiilor optime pentru cetățenii fiecărei zone. Constituirea consiliilor și activitatea pe care acestea o desfășoară în folosul comunității cât și în sprijinul autorității locale duce la: - sporirea gradului de responsabilitate a administrației publice fata de cetatean; - stimularea participării active a cetatenilor in procesul de luare a deciziilor administrative si in procesul de elaborare a actelor normative; - sporirea gradului de transparenta la nivelul administratiei publice;

Resurse

Resurse umane: - 90 de membrii ai celor 9 Consilii Consultative Cetățenești constituite pe zone ale Municipiului Craiova; - funcționari publici, reprezentanți ai Direcției Relații Publice din cadrul Primăriei Municipiului Craiova, desemnată responsabilă de buna desfășurare a activităților Consiliilor Consultative Cetățenești în relația cu Primăria. - consilieri locali, reprezentanți din conducerea executivă a Primăriei Municipiului Craiova și funcționari publici invitați în cadrul ședințelor organizate la inițiativa Consiliilor Consultative Cetățenești; - cetățeni ai Municipiului Craiova participanți la întâlnirile publice organizate la inițiativa Consiliilor Consultative Cetățenești. Resurse materiale: - suportul logistic în redactarea, multiplicarea, difuzarea anumitor materiale folosite ca instrumente de lucru; - asigurarea spațiilor de desfășurare a ședințelor de lucru

Implementare

Consiliile Consultative Cetățenești constituite pe zone ale municipiului Craiova funcționează în baza Regulamentului de organizare și funcționare, anexă la Hotărârea Consiliului Local al Municipiului Craiova nr. 359, din data de 30.07.2009. Alegerea membrilor Consiliilor Consultative Cetățenești și ale birourilor de conducere, s-a făcut în cadrul ședinței de constituire pe baza votului majoritar al cetățenilor prezenți la ședința de constituire, care a fost condusă de către un reprezentant al Direcției Relații Publice, fără drept de vot. Consiliile Consultative Cetățenești, conform regulamentului, au drept scop identificarea problemelor cu care se confruntă cetățenii Municipiului Craiova, pentru promovare către Primăria Municipiului Craiova și a Consiliului Local al Municipiului Craiova a soluțiilor optime pentru cetățenii fiecărei zone, iar raporturile dintre Consiliile Consultative Cetățenești și autoritatea publică locală se stabilesc atât direct cât și prin intermediul Direcției Relații Publice. Prin Dispoziția Primarului Municipiului Craiova nr. 24755/21.09.2009 s-a dispus organizarea ședințelor de constituire a Consiliilor Consultative Cetățenești pe zone ale Municipiului Craiova, prevederile acestei dispoziții fiind puse în aplicare de către Direcția Relații Publice, care este responsabilă și de aplicarea prevederilor Regulamentului privind organizarea și funcționarea Consiliilor Consultative Cetățenești. Această Hotărâre a intrat în vigoare pe data de 10.09.2009, până în prezent fiind constituite toate cele 9 Consiliile Consultative Cetățenești pe zone ale Municipiului Craiova, fiind aleși membrii și birourile de conducere. În vederea constituirii acestor consilii, municipiul Craiova a fost împărțit în 9 zone distincte. Consiliile Consultative Cetățenești se reunesc cel puțin trimestrial în ședințe de lucru, ce se desfășoară în spațiile puse la dispoziție prin grija Direcției Relații Publice a Primăriei Municipiului Craiova. În zona de competență, fiecare Consiliul Consultativ Cetățenesc va organiza cel puțin o dată pe an, o ședință cu participarea locuitorilor și a autorităților locale, pentru a face cunoscute componența, atribuțiile și activitatea desfășurată în folosul cetățenilor. Toate propunerile și sesizările Consiliilor Consultative Cetățenești sunt transmise prin intermediul președintelui consiliului de zonă, Direcției Relații Publice, în vederea prezentării acestora, după caz, Consiliului Local al Municipiului Craiova, Comisiilor de specialitate ale acestuia, Primarului Municipiului Craiova și Compartimentelor de

specialitate din cadrul Primăriei Municipiului Craiova pentru a fi folosite la luarea deciziilor privind viața comunității. Procedura de lucru dintre Consiliile Consultative Cetățenești și Primăria Municipiului Craiova este următoarea: - Președintele fiecărui CCCZ (în lipsa acestuia vicepreședintele, secretarul) înaintează Direcției Relații Publice formularul FP-37-07, Vers. 1, completat, prin care se aduce la cunoștință tematica, data, ora și locul ședinței de lucru, cu cel puțin 5 zile înainte de desfășurarea acesteia, inclusiv lista invitaților din partea autorităților publice locale, a serviciilor publice; - Direcția Relații Publice comunică reprezentanților executivului și deliberativului invitați să participe la ședințe, tematica, data, ora și locul ședinței de lucru, atât direct cât și prin afișare pe site-ul primăriei, la rubrica Participare Cetățenească-Consilii Consultative Cetățenești; - Direcția Relații Publice ține evidența ședințelor de lucru ale CCCZ prin registrul de evidență RP-37-05, Vers. 1.; - În termen de 5 zile de la data desfășurării ședințelor de lucru, președintele fiecărei zone înaintează procesul verbal al ședinței Direcției Relații Publice; - Direcția Relații Publice ține evidența proceselor verbale prin registrul RP-37-06, Vers. 1, - Președintele fiecărui CCCZ înaintează Direcției Relații Publice formularul FP 37-08, Vers. 1 de propuneri și sesizări, completat și semnat; - Pentru soluționare, Direcția Relații Publice înaintează formularul FP-37-09, Vers. 1, însoțit de sesizările primite, compartimentelor de specialitate, evidența acestora fiind ținută prin registrul RP-37-09, Vers. 1; - Direcția Relații Publice comunică prin poștă sau direct (prin semnătură), președinților de zonă ale CCCZ, răspunsurile primite din partea compartimentelor de specialitate la sesizările/propunerile înaintate pentru soluționare; - Președintele fiecărui CCCZ, ține evidența, sesizărilor/propunerilor primite cât și evidența adreselor prin care se anunță stabilirea ședințelor de lucru, pe bază de registru. Prin activitatea acestor consilii s-a înregistrează deja o îmbunătățire a procesului de implicare a cetățenilor în viața comunității. Existența acestui mecanism funcțional contribuie la asigurarea unui feed-back permanent al intereselor majore ale craiovenilor.

Elemente Novatoare

Legea nr. 52/2003, privind Transparența Decizională în Administrația Publică este principalul instrument legal de promovare a participării cetățenești în procesul de luare a deciziilor și de îmbunătățire a transparenței și responsabilizării instituțiilor publice locale. Consiliile Consultative Cetățenești constituie o abordare inovativă menită să răspundă principiilor instituite de Legea nr. 52/2003. Implicarea cetățenilor prin activitatea consiliilor face ca toate deciziile să fie bine înțelese, acceptate și sprijinite de comunitate. Chiar dacă aleșii locali sunt cei care decid în cele din urmă, implicarea cetățenilor în toate deciziile care privesc comunitatea, este binevenită și utilă. Modul de organizare și funcționare al acestor consilii nu este unul rigid, ci dimpotrivă unul flexibil astfel încât la nivelul fiecărei colectivități locale în raport de mărime, componență socială, comunitate urbană/rurală, vârstă, să fie alese cele mai potrivite modalități de organizare și funcționare.

Lecții învățate

O administrație publică care se vrea cât mai aproape de cetățean și de problemele lui este interesată de a crea metode și instrumente prin care societatea civilă să fie consultată în

permanență. Apropierea de cetățean dă noi dimensiuni relațiilor publice cu cetățenii care trebuie să se dezvolte mai ales în direcția strângerii unor propuneri, recomandări de la aceștia. Această necesitate a condus la apariția Consiliilor Consultative Cetățenești, ca instrument de participare cetățenească la nivelul administrației publice locale, ca structuri cu caracter obștesc ai căror membrii participă în mod voluntar la culegerea și transmiterea informațiilor (opinii, sugestii, recomandări) între cetățeni și autoritățile locale reprezentate de Primar și Consiliul Local.

Rezultate

Proiectul are un impact semnificativ deoarece, prin crearea unei punți de legătură între administrația publică locală și societatea civilă, Consiliile Consultative Cetățenești reprezintă unul dintre cele mai oportune instrumente pentru:

- Consultarea populației pentru decizii care privesc comunitatea
 - Evaluarea calității serviciilor publice de către cetățenii și beneficiari
 - Consultarea cetățenilor pentru cheltuirea banilor publici din bugetul local
 - Identificarea și soluționarea problemelor vecinătăților/cartierelor
 - Stabilirea unor priorități de dezvoltare a zonelor și a localității în ansamblul său
 - Realizarea investițiilor.
-

Referințe

HCL 359/2009, membrii consiliilor, membrii birourilor de conducere, desfasurator sedinte, formulare, minuta

Linkuri

<http://www.primariacraiova.ro/pcv/servlet/portal?action=ContentAction&actEvent=showRubric&id=comitete-consultative-cetatenesti-2009---2012>

Pilonul 3

**Sporirea gradului de integritate,
transparență și răspundere
în cadrul funcției publice**



Sporirea gradului de integritate, transparență și răspundere în cadrul funcției publice

O administrație publică eficientă implică încredere publică. Cetățenii se așteaptă ca funcționarii publici să servească interesul public în mod **just și să administreze cu decență resursele publice** în fiecare zi.

România, ca și toate celelalte țări europene, se află în etapa de implementare și consolidare a standardelor etice și a altor instrumente legale și administrative pentru a asigura integritatea administrației publice. Implementarea cu succes necesită **introducerea de noi și majore modificări la nivelul instituțiilor și al culturilor organizaționale ale acestora**. Toate părțile implicate- guvern, sector privat și societate civilă- se confruntă cu această provocare la toate nivelurile. În acest context, promovarea și încurajarea bunelor practici pe această tematică nu face decât să răspundă acestei provocări și să întărească capacitatea de cooperare dintre toate părțile implicate.

Aplicații câștigătoare

Premiul 1- 70,8 puncte: Primăria Municipiului Craiova- *Un oraș fără corupție – un oraș cu viitor*

Premiul 2- 57,5 puncte: Instituția Prefectului Municipiului București - *Aplicarea politicilor anticorupție la nivelul Instituției Prefectului Municipiului București - "Împreună vom reuși!"*

Premiul 3- 42,8 puncte: Direcția Județeană de Evidență a Persoanelor Cluj- *Feedback-ul, furnizor de date, cu rol determinant, în buna funcționare a DJEP Cluj*

Mențiune- 40,3 puncte: Primăria Municipiului Oradea - *Ziua porților deschise*

Instituția Prefectului Județului Sălaj – Transparență și comunicare în Sălaj

PREMIUL 1

Instituția: **Primăria Municipiului Craiova**

Titlul bunei practici

Un oraș fără corupție – un oraș cu viitor

Persoana de contact

Elvira STANCU – director executiv

Parteneri

Fundația Parteneri pentru Dezvoltare Locală București

Descrierea bunei practici

Proiectul UN ORAȘ FĂRĂ CORUPȚIE – UN ORAȘ CU VIITOR, având ca parteneri Primăria Municipiului Craiova și Fundația Parteneri pentru Dezvoltare Locală București a fost selectat pentru finanțare în cadrul programului Facilitatea de Tranziție 2007/19343.01.11 - Consolidarea sprijinului societății civile în lupta împotriva corupției, finanțat de Comunitatea Europeană. Prin acest proiect se dorește implementarea și dezvoltarea planului strategic privind Tratarea și prevenirea corupției prin creșterea integrității și eficienței autorității executive și deliberative din municipiul Craiova pe perioada 2009-2012 aprobat prin HCL 395/2009 care a fost elaborat în anul 2008 de către Primăria în cadrul proiectului “Orașe fără corupție – orașe cu viitor”. Metodologia care a stat la baza elaborării planului strategic este formula lui Robert Klitgaard $C = M + D - T$, conform căreia Corupția este egală cu puterea Monopolului plus Discreția în luarea deciziilor minus Transparența. În condițiile în care serviciile prestate de autoritatea publică locală sunt servicii monopol, activitățile cuprinse în planul de măsuri privind prevenirea și combaterea corupției vizează două componente: eliminarea elementului discreționar prin consolidarea și îmbunătățirea sistemului de management al calității ISO 9001 :2008 cât și prin creșterea transparenței instituționale. Planul de acțiuni elaborat în cadrul proiectului a fost integrat Planului de acțiuni și măsuri de prevenire și combatere a corupției, conform strategiei Guvernului României. Proiectul UN ORAȘ FĂRĂ CORUPȚIE – UN ORAȘ CU VIITOR vizează faza de implementare a planului strategic, a cărei punere în aplicare a fost monitorizată în luna august 2009. În anul 2010 ca urmare a activităților desfășurate a fost elaborat Planul pentru implementarea strategiei de tratare și prevenire a corupției privind creșterea integrității și eficienței autorității executive și deliberative din municipiul Craiova pe perioada 2009-2012.

Website

www.primariacraiova.ro

Problema

În august 2009, evaluând stadiul implementării planului strategic de tratare și prevenire a corupției pentru creșterea integrității, eficienței și transparenței organizației, a fost identificată ca necesară continuarea colaborării cu FPDL pentru realizarea activităților: Întărirea relațiilor dintre membrii executivului și consilieri, în vederea implicării CLM în implementarea strategiei; identificarea obstacolelor din calea implementării strategiei, determinate de caracteristicile culturii organizației și elaborarea soluțiilor de eliminare a acestora; implicarea societății civile și agenților economici în procesul de implementare, monitorizare și evaluare a strategiilor de tratare și prevenire a corupției în domenii precum planificare urbană și autorizarea construcțiilor, disciplina în construcții, achiziții publice și monitorizarea lucrărilor de investiții publice, gestionarea domeniului public și privat al municipiului, managementul resurselor umane.

Scopul

Proiectul propus reprezintă pentru Primăria Municipiului Craiova o abordare metodologică de punere în aplicare a Strategiei Naționale Anticorupție privind sectoarele vulnerabile și administrația publică locală și care are în vedere determinarea propriilor vulnerabilități și acțiuni ce urmează a fi implementate printr-un proces participativ al cărui actori sunt atât funcționarii publici cât și reprezentanții ai societății civile, experți tehnici, beneficiari ai serviciilor prestate. Prezentul proiect vizează atât punerea în aplicare a recomandărilor primite din partea secretariatului de monitorizare a Strategiei Naționale Anticorupție cât și implementarea acestei Strategii prin soluții manageriale, identificarea obstacolelor în implementarea Planului Strategic, creșterea transparenței instituționale, simplificarea procedurilor, clarificarea rolurilor și asumarea responsabilităților în implementare prin îmbunătățirea documentelor Sistemului de Management al Calității ISO 9001/2008, determinate în acest proiect cu aplicabilitate locală. Scopul acestui proiect este acela de accelerare a implementării Strategiei prin implicarea Consiliului Local, a beneficiarilor externi ai activităților vulnerabile la corupție, a structurilor cetățenești consultative și a organizațiilor neguvernamentale.

Obiective

O.1 Creșterea capacității actorilor cheie locali din Primărie, Consiliul Local și municipiul Craiova, de a juca un rol activ în prevenirea și combaterea corupției, promovarea integrității, eficienței și transparenței în activitate de planificare urbană, autorizare și disciplină în construcții, managementul domeniului public și privat al primăriei, achiziții publice și monitorizarea lucrărilor de investiții.

O.2 Detalierea și implementarea Planului Strategic de creștere a integrității, eficienței și transparenței Primăriei municipiului Craiova prin tratarea și prevenirea corupției, elaborat în 2008.

O.3 Diseminarea rezultatelor și a lecțiilor învățate la nivel local pentru informarea cetățenilor asupra preocupărilor depuse de primărie în vederea îmbunătățirii activității și serviciilor

furnizate. La nivel national ca o propunere pentru autorităților publice locale de a-și concentra eforturile de punere în aplicare a Strategiei guvernului prin proiecte cu aplicabilitate locală.

Resurse

Resurse umane: În toate etapele proiectului participa: •30 Membrii ai personalului primăriei reprezentand conducerea executiva a primăriei, precum si functionarii publici si expertii angajati care, participa la ateliere de lucru si instruire, pentru definitivarea si implementarea planului strategic si dezbateri cu agenti economici, investitori si reprezentanti ai societatii civile. •15 de Consilieri Locali care participa la ateliere de lucru si instruire si vor avea noi oportunitati de a se intalni si lucra cu diverse categorii de cetateni din municipiu, cat si cu functionarii publici din primarie. •50 Clientii/beneficiarii activitatilor si serviciilor identificate prin procesul de diagnostic ca fiind vulnerabile la coruptie. Acestia isi vor aduce contributia la imbunatatirea acestor servicii/activitati si implicit, la cresterea satsifactiei proprii privind activitatile/serviciile prestate de primarie. o25 de reprezentanti ai firmelor de proiectare arhitectura si constructii si ale firmelor de executare lucrari de constructii, si a altor institutii publice implicate o25 de reprezentanti ai firmelor de urbanism, asociatii profesionale si a si a altor institutii publice implicate, precum și a investorilor din municipiu Craiova •25 de reprezentanti ai ONG-urilor interesate de participarea publica, transparenta si buna guvernare, si reprezentanti ai structurilor consultative organizate pe zone/cartiere. •446 de functionari publici din cadrul primăriei Craiova; •6 facilitatori, experți tehnicii din partea FPDL București au oferit sprijin în derularea proceselor; Resurse financiare: Proiectul este finantat prin Facilitatea de Tranziție 2007/19343.01.11 - Consolidarea sprijinului societății civile în lupta împotriva corupției in valoare de 78000 euro iar cota de co-finatare din partea Primăriei Craiova este de 3600 de euro.

Implementare

Primaria Craiova a aplicat în perioada martie-noiembrie 2008 la Programul Internațional „Orașe fără corupție – orașe cu viitor” inițiat de FPDL, pentru a promova, în România și în alte țări din centrul și estul Europei, o abordare inovativă și practică de tratare și prevenire a corupției în administrația publică locală. Proiectul a inclus ateliere de lucru si instruire prin care: •S-a realizat analiza si identificarea, cu implicarea tuturor serviciilor și direcțiilor primăriei, activităților și serviciile cele mai vulnerabile la corupție și cu impact negativ semnificativ asupra vieții cetățenilor, viitorului municipiului și imaginii primăriei(martie-iulie 2008) •S-au elaborat strategii cu sprijinul experților și facilitatorilor FPDL și implicarea celor ce vor fi responsabili de implementarea lor, concentrate pe îmbunătățirea modului de funcționare a organizației, promovând transparența si competiția, limitând elementul discreționar în luarea deciziilor si motivând personalul (august-septembrie 2008) •S-au elaborat planuri de acțiuni pentru implementarea strategiilor(octombrie 2008) •Primăria Craiova a avut prilejul de a-și prezenta Planul Stategic și de a face schimb de experiență cu alte țări și orașe, în cadrul unei Conferinței Internaționale în luna noiembrie 2008 •În luna ianuarie 2009 s-a elaborat varianta finală a Planului Strategic unde s-au identificat 5 obiective pentru creșterea integrității și eficienței organizației pentru anul 2009. •Planul Strategic a fost prezentat CLM Craiova întrunit în ședința ordinară din data de 30.09.2009 și aprobat prin HCL nr. 395/2009. Proiectul UN ORAȘ FĂRĂ CORUPȚIE–UN ORAȘ CU VIITOR, continuă parteneriatul început în 2008. În cadrul acestui

proiect Primăria Craiova dorește să atingă următoarele obiective: 1. Creșterea capacității actorilor cheie locali din Primărie, CLM și Municipiul Craiova, de a implementa planul strategic de tratare și prevenire a corupției, prin promovarea integrității, eficienței și transparenței în activitățile și serviciile identificate ca vulnerabile la corupție 2. Detalierea și continuarea implementării planului strategic, ca exemplu de bună practică în implementarea Strategiei Naționale anticorupție la nivel local 3. Diseminarea rezultatelor și a lecțiilor învățate, la nivel local, național și internațional, în vederea extinderii folosirii acestei metodologii anticorupție, strategice și participative, în cadrul altor autorități publice locale.

Pentru atingerea primului obiectiv, creșterea capacității actorilor cheie din cadrul Primăriei și CLM de a se implica în implementarea planului strategic anticorupție, au fost desfășurate două ateliere de instruire în managementul schimbării în organizații:

- Atelierul 1: Integritate și cultura organizației, a avut loc în perioada 26-28 martie, 2010, având ca obiective (1)Construirea unei înțelegeri comune asupra conceptelor de integritate și corupție și a modului de abordare a vulnerabilității organizației (2)Creșterea cunoștințelor privind cultura organizației (3)Identificarea acțiunilor prin care participanții, persoane aflate în poziții de conducere și cu putere de decizie, pot aduce schimbări în cultura organizației pentru a sprijini implementarea Planului Strategic de tratare și prevenire a corupției pentru creșterea integrității și eficienței organizației.

- Atelierul 2: Liderii și managementul resurselor umane, organizat în perioada 7-9 mai, 2010, având ca obiective (1)Construirea unei înțelegeri comune asupra rolului liderilor și managerilor în sprijinirea procesului de implementare a strategiei și a managementului schimbării în organizație (2) Dezvoltarea cunoștințelor și aptitudinilor privind stilurile de conducere în dezvoltarea personalului și motivarea angajaților

Pentru atingerea celui de-al doilea obiectiv, detalierea și continuarea implementării planului strategic, au fost planificate și desfășurate următoarele activități:

- Două cercetări sociologice: (1)o cercetare calitativă, efectuată de IMAS, companie de marketing și sondaje, în perioada aprilie-iunie 2010, având ca scop evaluarea percepției beneficiarilor/clientilor asupra calității serviciilor/activităților vulnerabile la corupție, desfășurate de primărie și incluse în planul strategic de tratare și prevenire a corupției, (2)o cercetare cantitativă, având ca obiective identificarea a ceea ce îi motivează sau îi demotivează pe angajați să muncească cu eficiență și integritate și ce ar trebui făcut pentru creșterea motivării lor.

- Două întâlniri organizate la Craiova, în zilele de 28 mai și 8 iunie 2010, având următoarele obiective: (1)Întâlnirea din 28 mai, 2010: discutarea și finalizarea propunerilor de completare a Planului Strategic, pe baza ideilor generate în cele două ateliere de instruire, în special pentru obiectivul “implementarea unui sistem modern al managementului resurselor umane” (2)Întâlnirea din 8 iunie, 2010: elaborarea unui plan de acțiuni prin care să se îmbunătățească comunicarea și colaborarea dintre CLM și executiv, în vederea implementării planului strategic

- Un atelier de lucru *Strategia este doar începutul...*, organizat în perioada 2-4 iulie, 2010, în cadrul căruia: •S-au prezentat și discutat rezultatele cercetărilor realizate cu clienții/beneficiarii activităților primăriei și cu personalul angajat •Au fost dezvoltate cunoștințele privind procesul de elaborare a unui plan strategic, a unui plan de acțiuni pentru implementare, monitorizare și evaluare, inclusiv stabilirea indicatorilor de succes •S-a elaborat planul de acțiuni pentru implementarea și monitorizarea Strategiei de tratare și prevenire a corupției pentru creșterea integrității și eficienței organizației •În data de 27 august s-a organizat o dezbatere publică “Cetățenii vin în sprijinul primăriei”, unde au participat 30-35 de membri ai comitetelor

consultative cetățenești. Proiectul se va finaliza în luna noiembrie 2010 prin diseminarea rezultatelor și a lecțiilor învățate.

Elemente Novatoare

Prin abordarea propusă s-a dorit să se demonstreze importanța tratării și prevenirii corupției la nivelul autorității publice locale, prin procese care să pornească din interior, declansate de voința liderilor și în care să fie implicați angajații precum și clienții/beneficiarii serviciilor/activităților acestora.

Câteva lucruri importante se obțin prin acest proces în care sunt implicați membrii organizației și clienții/beneficiarii activităților și serviciilor sale:

- Un diagnostic, al cauzelor vulnerabilității la corupție cât și soluții de eliminare ale acestora, care să fie determinate la nivel local, căci cine știe mai bine decât cei care lucrează pentru și cu o organizație, problemele cu care se confruntă?
- Asigurarea implementării planurilor strategice prin faptul că diagnosticul și soluțiile sunt elaborate chiar de cei care trebuie să le implementeze
- Creșterea responsabilității și integrității funcționarilor publici
- Consolidarea colaborării cu structuri și actori care să joace un rol crucial în consolidarea soluțiilor, monitorizarea implementării, și legitimitatea schimbărilor realizate
- Abordarea propusă de Primăria Craiova și FPDL urmărește schimbarea sistemului de lucru și a procedurilor, astfel încât să nu existe nici tentații și nici oportunități pentru practici corupte și nu găsirea și pedepsirea indivizilor corupți.

Lecții învățate

Eforturile Guvernului României și Ministerul Administrației și Internelor care au elaborat și aprobat strategia națională de tratare și prevenire a corupției pot și trebuie sprijinite de autoritățile publice locale prin proiecte cu aplicabilitate locală, cu metodologii diferite. Abordarea propusă prin acest proiect poate fi doar un exemplu. Experiența acestui proiect a dovedit că implicarea directă a personalului din interiorul organizației, este posibilă atâta vreme cât există voința conducerii organizației și se consideră că actele de corupție nu au drept cauze (numai) comportamentele lipsite de etică ale unor indivizi ci mai ales disfuncționalitățile organizației. Pe parcursul derulării acestui proiect, facilitatorii FPDL au reușit să pună bazele unei comunicări oneste, și deschise despre zonele vulnerabile cu personalul. Prima fază parcursă a reușit să obțină din partea celor vizati acceptarea/recunoașterea problemelor cu care se confruntă – recunoașterea existenței ariilor vulnerabile și decizia de a le rezolva. Acest proiect dorește să demonstreze utilitatea tratării și prevenirii corupției, prin procese care să pornească din interiorul organizațiilor, declansate de voința liderilor și în care să fie implicați angajații precum și clienții/beneficiarii serviciilor/activităților acestora.

Rezultate

Proiectul are un impact semnificativ atât la nivel individual cât și la nivelul primăriei deoarece:

- Metodologia participativa de lucru din ateliere si dezbateri pentru rezolvarea problemelor si planificarea strategica a schimbarilor este un proces de învățare în sine si produce și rezultate de calitate, deoarece oamenii (din interiorul si exteriorul organizatiei) devind mai informati, invata unii de la altii, ideile si propunerile incorporeaza viziunea diversilor actori si cei care au contribuit la realizarea lor vor fi dispusi sa se implice si in implementare



- Autoritățile locale, consilierii locali si conducerea primăriei dobândesc noi cunoștințe despre cum sa utilizeze energia si legitimitatea pe care colaborarea cu societatea civila o poate aduce in prevenirea si tratarea coruptiei si realizarea unei bune guvernari, proiectul creand o experienta inovatoare prin aceasta abordare de pe principiul parteneriatului.

- Se creează si se consolidează noi canale de comunicare si cooperare între organizatii publice, private, structuri asociative de la nivel local, unite in efortul de a realiza împreuna actiuni practice care sa conduca la prevenirea si tratarea coruptiei. Beneficiarii serviciilor/activitatilor primăriei vulnerabile la coruptie vor avea relatii cu o primarie care: va elibera autorizatii, certificate si licente intr-un timp mai scurt si prin proceduri simplificate, va trata cu integritate relatia cu cei inspectati si cu investitorii, facand municipiul mai atractiv pentru noi investitii, va avea mai multe investitii in infrastructura si de mai buna calitate. Cetatenii vor avea o primarie care: va fi mai transparenta, vor primi la timp informatii relevante si necesare despre functionarea ei si deciziile care se iau si care ii afecteaza, va fi responsabila in fata lor pentru serviciilor oferite: imbunatatirea acestor servicii va tine seama de ideile si parerile lor, va utiliza resursele bugetului cu mai mare responsabilitate: in managementul serviciilor publice si a infrastructurii.

Referințe

HCL 395/2009, Plan strategic, Sondaje

PREMIUL 2

Instituția: Instituția Prefectului Municipiului București

Titlul bunei practici

Aplicarea politicilor anticorupție la nivelul Instituției Prefectului Municipiului București - "Impreună vom reuși!"

Persoana de contact

Mihaela VASILESCU, șef birou - Biroul pentru Realizarea Programului de Guvernare și Dezvoltare Economica

Parteneri

Directia Generala Anticoruptie - Serviciul Anticoruptie al Municipiului Bucuresti, Directia Generala de Informare si Protectie Interna a Ministerului Administratiei si Internelor, Academia de Politie

Descrierea bunei practici

În baza prevederilor legale în domeniu și a direcțiilor și recomandărilor Uniunii Europene de accelerare a luptei anticorupție în administrația publică, Instituția Prefectului Municipiului București a elaborat în 2006 un Program propriu de prevenire și combatere a corupției având ca arii de intervenție: - detectarea și gestionarea riscurilor - supervizarea și conducerea - recrutarea, verificarea și securitatea personalului - educare, instruire și comunicare - deschidere și transparență Implementarea acestui Program s-a realizat prin adoptarea unui plan de acțiune actualizat anual în perioada 2006-2010. Ca urmare a îndeplinirii acestor planuri de acțiune anticorupție s-au obținut următoarele rezultate: - îmbunătățirea imaginii și prestigiului instituției, - reducerea riscului de intrare/reținere în sistem a personalului corupt/predispus la corupție și în general eficientizarea managementului riscului la nivelul instituției, - o mai bună corelare a măsurilor și acțiunilor preventive, - creșterea gradului de transparență a activităților instituției în domeniul prevenirii actelor de corupție, - reducerea numărului de reclamații privind fapte de corupție atribuite personalului aparatului propriu și celor două servicii publice comunitare, - 18 întâlniri cu angajații (persoane nou-angajate, funcții de execuție, funcții de conducere), cu participarea partenerilor, - înființarea Cazierului de afaceri interne, în care au fost evidențiate atât cazuri de abateri disciplinare cât și angajați care au dat dovadă de profesionalism în situații de risc, - implicarea consilierilor etici în instruirea personalului privind codurile de conduită ale

funcționarilor publici/personalului contractual/polițiștilor, - înființarea Colectivului pentru analiza factorilor de risc ce generează/favorizează corupția personalului, - participarea la aprox. 15 seminarii și evenimente pe tema integrității și anticorupție, - 5 runde de chestionare/sondaje

Website

www.prefecturabucuresti.ro

Problema

Riscurile și oportunitățile de corupție sunt prezente în activitatea oricărei instituții publice – ca dovadă, existența unor reclamații vizând comportamentul lipsit de etică al unor angajați, chiar dacă majoritatea salariaților sunt integri și adevărați profesioniști. Necesitatea adoptării de măsuri preventive este cu atât mai mare în cadrul structurilor Ministerului Administrației și Internelor, cetățenii așteptându-se ca acestea să constituie un exemplu de integritate, onoare și profesionalism. De asemenea, conștientizarea și informarea personalului asupra riscurilor de corupție este necesară deoarece multe situații de risc pot fi evitate prin buna cunoaștere a procedurilor de lucru, a legislației în domeniu și a tipului de răspuns așteptat și necesar într-o situație de risc. Un element favorizant în lupta anticorupție îl constituie existența unor măsuri de protecție a avertizorilor de integritate și cunoașterea acestora de către personalul instituției.

Scopul

Comunicarea Comisiei către Consiliu, Parlamentul European și Comitetul Economic și Social European vizând adoptarea unei politici cuprinzătoare anticorupție COM(2003) 317 final Strategia Națională Anticorupție pe perioada 2005-2007, aprobată prin HG nr. 231/2005 Strategia Națională Anticorupție pe perioada 2008-2010, aprobată prin HG nr. 609/2008 Programul de Guvernare 2005-2009 Programul de Guvernare 2009-2012 Ordinul Ministrului Administrației și Internelor nr. 1150/2006 Standardul SMAI nr. 006/2006 Concepția privind activitatea de prevenire a faptelor de corupție în cadrul structurilor MAI pentru perioada 2009-2012 Metodologia de identificare a riscurilor și a vulnerabilităților la corupție din cadrul structurilor MAI.

Obiective

Obiective generale:

Detectarea și gestionarea riscurilor, Supervizare și conducere, Recrutarea, verificarea și securitatea personalului, Educare, instruire și comunicare, Deschidere și transparență .

Obiective specifice:

- Crearea și aplicarea unor instrumente de lucru capabile să identifice riscurile de corupție în rândul personalului instituției
- Sporirea rezistenței la corupție a structurilor proprii
- Îmbunătățirea activităților de monitorizare a factorilor de risc
- Asigurarea recrutării și selecționării personalului, exclusiv după criteriile competenței și al egalității șanselor, dar și în conformitate cu normele de comportament stabilite pentru domeniul propriu de activitate
- Creșterea nivelului de informare a personalului instituției în domeniul anticorupției
- Dezvoltarea unui plan de comunicare internă a mesajelor anticorupție adoptate de MAI
- Atragerea unor reprezentanți ai societății civile în implementarea măsurilor anticorupție.

Resurse

Resurse umane: - 5 membri ai Colectivului pentru analiza factorilor de risc - 3 consilieri etici, dintre care 1 și de integritate - 8 angajați din cadrul serviciilor publice comunitare - 9 reprezentanți ai partenerilor - Întregul personal al instituției, ca participant la instruirii și consultări
Resurse materiale: mape și materiale pentru întruniri, asigurarea spațiului pentru desfășurarea întâlnirilor din proiect, videoproiector, laptop, consumabile.

Implementare

Durata: 2006 – până în prezent

Activități: - crearea Colectivului pentru analiza factorilor de risc ce generează sau favorizează corupția personalului din aparatul propriu, în coordonarea unui subprefect - diseminarea de materiale informative și documente programatice în domeniul prevenirii corupției către personalul propriu - identificarea vulnerabilităților și a structurilor cu grad ridicat de risc - elaborarea unui studiu asupra vulnerabilităților din cadrul instituției - monitorizarea asigurării de echipamente de monitorizare a punctelor de lucru cu publicul de la sediile unitatilor și amenajarea spațiilor de lucru cu publicul în vederea asigurării transparenței activităților - transmiterea de informări către serviciile publice deconcentrate - urmărirea indicatorilor specifici de atenție și alarmă pentru monitorizarea factorilor de risc - realizarea unei diagnoze a culturii organizaționale proprii structurilor instituției și stabilirea unor măsuri de optimizare a acestora - respectarea procedurilor de resurse umane și asigurarea transparenței acestora - implicarea consilierilor etici în susținerea unor informări asupra codului de conduită al funcționarilor - verificarea suplimentară a personalului ce va fi încadrat în posturi cu risc ridicat de corupție - implementarea sistemului Cazierului de afaceri interne - cursuri de formare destinate personalului în domeniul anticorupției și managementului disciplinar - organizarea de informări/ședințe/seminarii periodice în cadrul cărora personalul este informat și prelucrat în domeniul luptei împotriva corupției - promovarea proiectului prin afișare de materiale specifice pe site-ul instituției și la avizier - desfășurarea unor activități de testare de către partenerul DGA a cadrelor examinatoare din cadrul Serviciul Public Comunitar Regim Permise și Înmatriculare a

Vehiculelor - realizarea de acțiuni de control inopinat la sediile celor două servicii publice comunitare - adoptarea de măsuri specifice de prevenire a corupției în rândul lucrătorilor examinatori de la Serviciul Public Comunitar Regim Permise și Înmatriculare a Vehiculelor (de ex.: tipărirea programatoarelor și a anexelor în dimineața fiecărei zile și înmânarea acestora examinatorilor în plicuri sigilate direct la locul de examinare, verificări pe teren a activității examinatorilor) - simplificarea procedurilor de lucru (revizuirea procedurilor interne de lucru în scopul eliminării prevederilor inutile, actualizarea procedurilor interne și armonizarea acestora cu modificările legislative) - asigurarea participării DGA în comisiile de recrutare a personalului serviciilor publice comunitare - informarea publicului asupra modalităților de sesizare a actelor și faptelor de corupție săvârșite de personalul propriu (linia verde anticorupție, afișare materiale specifice, introducerea unui registru oficial de sugestii, sesizări și reclamații postat la loc vizibil și accesibil publicului) - sondarea opiniei publice cu privire la calitatea serviciilor oferite și a aspectelor vizând rezistența la corupție a personalului instituției.

Management: colectivul proiectului este format din: subprefect coordonator, reprezentant Serviciu Juridic, reprezentant Birou Resurse Umane, reprezentant Birou Realizarea Programului de Guvernare, ofițer informații clasificate, șefii serviciilor publice comunitare și consilierii de etică și integritate.

Comunicare: se realizează întâlniri de lucru periodice ale colectivului proiectului cu partenerii (săptămânale, lunare, semestriale). Materialele de instruire și informare a personalului sunt transmise prin email și pe suport hârtie, ca și în cadrul sesiunilor directe de instruire a personalului.

Elemente Novatoare

Introducerea și operationalizarea Cazierului de afaceri interne - abordarea integrată a managementului riscurilor de corupție - atragerea reprezentanților mediului academic în implementarea măsurilor anticorupție.

Lecții învățate

Importanța cooperării cu structurile specializate în domeniul combaterii corupției și cu ceilalți actori interesați de implementarea politicilor anticorupție - importanța asigurării unei abordări integrate a politicilor anticorupție - necesitatea asigurării unei informări periodice și variate a personalului propriu și a verificării comportamentului etic al acestuia - importanța interacțiunii cu publicul pentru păstrarea imaginii instituției și prevenirea actelor de corupție.

Rezultate

Îmbunătățirea imaginii și prestigiului instituției, - reducerea riscului de intrare/reținere în sistem a personalului corupt/predispus la corupție și în general eficientizarea managementului riscului la nivelul instituției, - o mai bună corelare a măsurilor și acțiunilor preventive, - creșterea gradului de transparență a activităților instituției în domeniul prevenirii actelor de corupție, - reducerea numărului de reclamații privind fapte de corupție atribuite personalului aparatului propriu și celor două servicii publice comunitare, - 18 întâlniri cu angajații (persoane nou-angajate, funcții de execuție, funcții de conducere), cu participarea partenerilor, - înființarea Cazierului de afaceri interne, în care au fost evidențiate atât cazuri de abateri disciplinare cât și angajați care au dat dovadă de profesionalism în situații de risc, - implicarea consilierilor etici în instruirea personalului privind codurile de conduită ale funcționarilor publici/personalului contractual/polițiștilor, - înființarea Colectivului pentru analiza factorilor de risc ce generează/favorizează corupția personalului, - participarea la aprox. 15 seminarii și evenimente pe tema integrității și anticorupție, - 5 runde de chestionare/sondaje.

Referințe

Program cadru anticorupție, model plan de acțiune prevenirea corupției (2006 și 2010), rezultate chestionar funcții de conducere.

Linkuri

<http://www.prefecturabucuresti.ro/activitatile-institutiei/proiecte-programe-parteneriate.html>

PREMIUL 3

Instituția: Direcția Județeană de Evidență a Persoanelor Cluj

Titlul bunei practici

Feedback-ul, furnizor de date, cu rol determinant, în buna funcționare a DJEP Cluj

Persoana de contact

Viorel SÎRCA, director

Descrierea bunei practici

Din cercetarea doctrinei românești, în special aceea formată în perioada interbelică, se desprinde faptul că „administrația reprezintă totalitatea serviciilor publice” ori că „serviciul public este mijlocul prin care administrația își exercită activitatea”. „Serviciul public, este un organism administrativ creat de stat, județ sau comună, cu o competență și puteri delimitate prin acte normative, cu mijloacele financiare procurate din patrimoniul general al administrației publice creatoare, pus la dispozițiunea publicului pentru a satisface în mod regulat și continuu o nevoie cu caracter general, căreia inițiativa privată nu ar putea să-i dea decât o satisfacție incompletă și intermitentă!”. Această definiție reliefează ideea că furnizarea de servicii este o funcție esențială în relația dintre instituțiile statului și cetățeni. În decursul ultimilor ani, înțelegerea ideii că cetățenii trebuie priviți ca și clienți a devenit tot mai importantă în modul de gândire și acțiune al autorităților și, desigur și a Direcției Județene de Evidență a Persoanelor Cluj. Clienții au dreptul de a solicita de la furnizori servicii care le satisfac nevoile în mod rapid, accesibil, calitativ și la un preț redus. Această regulă se aplică în special administrației, ca furnizor de servicii publice de bază. Faptul că administrația deține monopolul în furnizarea unor produse/servicii care sunt deseori fie nedorite, fie mai puțin dorite, îngreunează relația dintre administrație și clienții săi și, în realitate, presupune un efort suplimentar. D.J.E.P. Cluj a dus la îndeplinire recomandarea S.C. DEKRA Certification (de stabilire a unor chestionare în vederea obținerii informațiilor privind satisfacția cetățenilor/beneficiarilor serviciilor prestate, luând în considerare specificul activității desfășurate), menționată în raportul de audit extern, ca urmare a Certificării ISO, și totodată, urmărește aplicarea tuturor capitolelor din Standardul internațional SR EN ISO 9001/2008.

Website

www.djepcluj.ro

Problema

Semnificația bunei furnizări de servicii, ca și condiție pentru imaginea pe care cetățenii o au despre administrație, nu este întotdeauna evaluată corect. Furnizarea de servicii nu este o activitate izolată, ci este parte a relației complexe dintre administrație, societate și cetățeni, bazată pe diverse dimensiuni, deoarece este dinamică și deoarece administrația în sine este un organism complex.

Scopul

Evaluarea performanței în cadrul organizației se bazează pe următoarele elemente esențiale: identificarea corectă a nevoilor clienților; determinarea obiectivelor și programelor corelate cu nevoile constatate și realizarea unei calități a prestațiilor apropiată de nevoile cetățeanului/beneficiarului. Calitatea serviciilor oferite de organizația noastră este apreciată, în cele mai multe situații, de măsura în care aceasta răspunde așteptărilor clienților. Importante în acest sens sunt următoarele aspecte: oportunitatea serviciului oferit, accesibilitatea cetățeanului la serviciul public, continuitatea în furnizarea serviciului, etc. De asemenea, prin implementarea sistemului ISO 9001:2008 la nivelul Direcției Județene de Evidență a Persoanelor Cluj, se urmărește: • reducerea costurilor interne și a noncalității; • creșterea imaginii instituției publice; • avantaje în direcția creșterii satisfacției cetățeanului, în îmbunătățirea serviciilor oferite de administrația publică; • modificarea atitudinii angajaților instituției și dorința de a aplica tehnicile managementului calității în vederea atingerii scopului propus; • calificarea superioară a personalului; • îmbunătățirea continuă a sistemului propriu de management, în funcție de nevoile instituției; • creșterea eficienței și a eficacității; • transparența și eficiența proceselor interne ale organizației; • evitarea erorilor în locul corectării lor.

Obiective

D.J.E.P. Cluj, prin aplicarea chestionarului, are în vedere creșterea gradului de atragere a cetățenilor, care să contribuie la:

- cercetarea pentru evaluarea gradului de satisfacție a cetățenilor cu privire la calitatea serviciilor ai căror beneficiari sunt și
 - o cercetare care urmărește autoevaluarea organizației noastre, care reprezintă deopotrivă un mecanism intern de autoperfecționare, cât și un canal eficient de comunicare cu cetățenii.
-

Resurse

Direcția Județeană de Evidență a Persoanelor Cluj a proiectat, documentat și implementat sistemul de management al calității exclusiv pe baza competenței și a eforturilor personalului propriu, neexistând cheltuieli suplimentare. De asemenea, a fost încheiat un contract de prestări servicii în data de 13.01.2009 între instituția noastră și S.C. DEKRA Certification S.R.L., în

vederea efectuării unui audit extern de evaluare a conformității cu cerințele standardului EN ISO 9001:2008. Auditul de certificare a Sistemului de Management al Calității a avut loc în data de 20 mai 2009, audit realizat de către echipa de audit, stabilită de societatea S.C. DEKRA Certification S.R.L., ocazie cu care s-a concluzionat faptul că sistemul de management al calității este conform cu cerințele standardului SR EN ISO 9001/2008 și totodată, s-a emis Certificatul cu nr.90609339 din 04.06.2009.

Implementare

În considerarea competențelor ce ne sunt conferite prin Ordonanța Guvernului nr.84/2001 privind înființarea, organizarea și funcționarea serviciilor publice comunitare de evidență a persoanelor, aprobată cu modificări prin Legea nr.372/2002, cu modificările și completările ulterioare și a prevederilor O.M.F.P. nr.946/2005 pentru aprobarea Codului controlului intern cuprinzând standardele de management/control intern la entitățile publice pentru dezvoltarea sistemelor de control managerial și a H.G. Nr. 1723/2004 privind aprobarea Programului de măsuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul, s-a elaborat documentația, implementat și certificat Sistemul de Management al Calității la nivelul instituției în luna mai 2009. Urmare a Certificării ISO 9001/2008 pentru o buna evaluare a organizației noastre cu privire la calitatea serviciilor pe care le prestăm și pentru ca pe viitor să răspundem cât mai bine cererilor sau nevoilor clienților/beneficiarilor, conducerea Direcției Județene de Evidență a Persoanelor Cluj a stabilit ca mijloace de măsurare a conformității serviciilor – chestionare de satisfacție a clientului – oferit spre completare, atât pe site-ul instituției, cât și în birourile de relații cu publicul. De asemenea, subiectul poate răspunde fără vreo restricție, chestionarul este anonim. Prin intermediul chestionarului se stabilește o comunicare structurată, în care întrebările sunt redactate cu grijă și organizate într-o ordine prestabilită. Modelul chestionarului cuprinde o serie de factori determinanți ai calității serviciului grupați pe câteva dimensiuni: • fiabilitate: furnizarea serviciului promis în mod sigur și corect; • răspuns prompt: ajutarea clienților și furnizarea unui serviciu prompt; • siguranță: încrederea pe care o inspiră angajații și instituția; • empatie: oferirea către client a unui serviciu atent și individual. Pentru fiecare dimensiune există o serie de întrebări prin care se măsoară calitatea serviciului oferit. Structura chestionarului cuprinde: • întrebări de satisfacție generală a serviciilor oferite de organizația noastră și frecvența interacțiunii cu aceasta; • secțiune cu întrebări despre atitudinea personalului organizației în timpul interacțiunii cu solicitantul; • pentru îmbunătățirea serviciilor oferite, au fost introduse două întrebări care să evidențieze eventuale propuneri, precum și două întrebări care doresc să evidențieze nemulțumirea cetățenilor/beneficiarilor. Revizuirea periodică a programelor de calitate la nivelul Direcției Județene de Evidență a Persoanelor Cluj, se realizează printr-o analiză periodică a rezultatelor obținute, în cadrul ședințelor de management al calității, analiză care are la bază evaluarea oportunităților de îmbunătățire, stadiul rezolvării măsurilor stabilite în ședința anterioară și necesitățile de schimbare în sistemul de management al calității, inclusiv politica referitoare la calitate și obiectivele calității. Elemente de intrare ale analizei sunt informații, rapoarte și situații referitoare la: • rezultatele auditurilor centralizate pe întreg anul; • feedback-ul de la cetățean; • performanța proceselor și conformitatea produsului; • stadiul îndeplinirii acțiunilor corective și preventive; • stadiul rezolvării măsurilor stabilite în ședința anterioară de analiză efectuată de management; • eventualele schimbări care ar putea să

influențeze SMC; • propuneri pentru îmbunătățirea SMC. Elemente de ieșire ale analizei efectuate de management sunt înregistrate într-un raport care cuprinde problemele analizate, măsurile stabilite și responsabilul/termenul de realizare, deciziile și acțiunile referitoare la: • îmbunătățirea eficacității SMC și a proceselor sale; • îmbunătățirea produsului în raport cu cerințele clientului; • necesitatea de resurse, etc...

Elemente Novatoare

Implementarea și menținerea unui sistem de management a condus la o coordonare și un control sistematic și transparent al instituției. Decizia documentării și implementării sistemului de management al calității a asigurat cadrul necesar pentru îmbunătățirea continuă. Sistemul de management al calității asigură creșterea satisfacției și încrederii cetățeanului, cât și a altor părți interesate, în instituțiile administrației publice, feedbackul de la aceștia contribuind astfel la dezvoltarea organizației pe termen lung. Implementarea sistemului de management al calității aduce beneficii directe prin economisirea și folosirea mai eficientă a resurselor, diminuarea numărului de neconformități, creșterea gradului de conștientizare și instruire al angajaților. D.J.E.P. Cluj este printre primele instituții similare din țară care a fost certificată ISO. Prin acest obiectiv atins se demonstrează faptul că, instituția are preocupări legate de alinierea la standardele europene și la bunele practici privind modernizarea administrației, având capacitatea de a furniza servicii operative și de calitate, respectiv de a obține rezultate care să răspundă așteptărilor exprimate de către cetățeni/beneficiari, cu respectarea cerințelor legale.

Lecții învățate

Receptivitatea Direcției Județene de Evidență a Persoanelor Cluj la nevoile cetățenilor/beneficiarilor este esențială pentru îmbunătățirea capacității furnizării de servicii la nivelul așteptat. Orientarea spre nevoile cetățenilor este un amestec de comportament amabil din partea funcționarilor instituției noastre și necesitatea de a se ghida după cererile cetățeanului ca și client. Întărirea participării cetățenilor, lupta împotriva corupției și îmbunătățirea abilităților managementului și administrației la nivelul D.J.E.P. Cluj sunt elemente prezente continuu în procesul îmbunătățirii furnizării de servicii. Putem vorbi astfel despre o legitimitate instituțională. „A spune ceea ce faci, a face ceea ce spui, și totodată, a dovedi că faci astfel”. Aceste trei elemente de bază ale Sistemului de Management al Calității indică în mod clar la ce pot să se aștepte cetățenii și ce angajamente să respecte. Aceasta este principala responsabilitate a conducerii instituției și, derivând de aici, a întregului personal angajat. O administrație locală cu o bună prestație conduce la întărirea economiei locale. În mod contrar, o fiabilitate redusă, la fel ca și furnizarea serviciilor de slabă calitate, ar putea fi dezastruoasă pentru imaginea organizației. În consecință, promovarea și asigurarea profesionalismului la nivelul organizației noastre pe termen lung și îndeplinirea angajamentelor, respectarea promisiunilor și termenelor, reprezintă angajamentele de bază ale instituției noastre.

Rezultate

Evaluarea satisfacției cetățenilor privind calitatea serviciilor oferite de către instituție s-a realizat prin - chestionarul aplicat cu - observația participativă - care s-a concretizat prin centralizare (august 2009-martie 2010), completându-se astfel, un număr de 28 de chestionare. De asemenea, au fost transmise 9 e-mail-uri de mulțumire, din partea unor cetățeni care au solicitat diverse cereri. Primul set de întrebări din chestionar se referă la percepția/așteptările respondentului față de organizație. Respondenții sunt foarte mulțumiți de modul în care funcționează consultarea lor în luarea deciziei și modalitățile de consultare (nivelul de eficiență și transparență atinge un nr. de la 14 la 19 din totalul de 28 respondenți). Atitudine generală față de instituție. În ceea ce privește aplicarea în mod unitar a legislației, respectarea principiilor din codul de conduită al funcționarilor publici în relația cu cetățenii, 20 dintre respondenți consideră că acestea sunt respectate într-o măsură foarte mare și 4 în mare, 3 nu știu/nu pot aprecia, doar unul din respondenți este nemulțumit. Al doilea set de întrebări se referă la modul de comunicare, frecvența interacțiunii cetățenilor – clienți cu reprezentanții instituției, eficiența proceselor organizației în comparație cu alte autorități publice locale, precum și gradul de cunoaștere a activității organizației. Nemulțumirea cetățenilor privind nivelul de abordare a personalului instituției (răspunsul la întrebarea nr.3) se reflectă doar la ultimul alineat, întrucât celelalte nemulțumiri enumerate, fac referire la Direcția de Evidență a Persoanelor Cluj-Napoca, instituție aflată în subordinea Primăriei Municipiului Cluj-Napoca. Frecvența interacțiunii cu instituția noastră. Majoritatea respondenților apreciază eficiența proceselor (un nr de 15 respondenți) ca fiind mai bună în comparație cu alte instituții din sectorul public, doar unul din respondenți, apreciază că situația este mai proastă. Mai apreciază că le este cunoscută activitatea D.J.E.P. Cluj în mare măsură (un nr. de 13 respondenți). Percepția generală despre instituție este una pozitivă, un nr. de 13 respondenți consideră că este o instituție orientată către cetățean și doar 5 dintre respondenți consideră că se poate vorbi despre birocrație, respectiv, doi respondenți susțin că au fost nevoiți să ofere mici atenții pentru soluționarea problemei.

Linkuri

<http://djepcluj.ro/Quality.php>

MENTIUNE

Instituția: Primăria Municipiului Oradea

Titlul bunei practici

Ziua porților deschise

Persoana de contact

Bianca Ramona IRIMIE, consilier

Descrierea bunei practici

Proiectul unicat, reflectă demersurile Primăriei Municipiului Oradea și Administrației Imobiliare Oradea, pentru eficientizarea comunicării și pentru transparența în relațiile cu cetățenii. Prima ediție a “Zilei Porților Deschise” a avut loc în luna mai 2009, și se desfășoară în fiecare lună, în ultima zi de vineri. Desfășurătorul fiecărei ediții constă în: prezentarea Primăriei municipiului, vizitarea clădirii (clasată monument istoric categoria A), funcționalitatea aparatului Instituției primarului, vizitarea următoarelor: -biroul primarului, într-o zi obisnuită de lucru, vizitatorii își fac poze cu edilul și sunt entuziași să-l cunoască personal, și birourile celor doi viceprimari, - Sala Mare de ședințe, unde se desfășoară ședințele Consiliului Local și se oficiază căsătorii-Serviciul de evidență a populației și Starea civilă, -Poliția Comunitară, -Direcția economică, și alte servicii din instituție. Acest proiect este dedicat tuturor cetățenilor care sunt interesați de vizitarea clădirii sau de serviciile existente în Primărie. La acest program au participat un număr mare de elevi, studenți, chiar și cetățeni străini ceea ce este foarte instructiv, atât pentru informare cât și pentru dezvoltarea simțului civic al acestora. În cadrul acestui proiect s-au făcut cunoscute și alte campanii de sensibilizare a cetățenilor (de curățenie, de dezvoltare a orașului, etc.), am făcut eforturi pentru a transforma fiecare ediție într-un eveniment: expoziții de fotografii, de marțișoare confecționate de copii, lansări de carte, etc. Începând cu prima ediție interesul a fost semnificativ, de peste 300 de vizitatori.

Website

www.oradea.ro

Problema

Acest proiect s-a născut din dorința administrației de a se apropia de cetățean și de a-i satisface nevoia de cunoaștere în ceea ce privește activitățile desfășurate, integritatea personalului dar și

de a furniza informații despre clădirea impozantă în care își desfășoară activitatea Instituția de mai bine de 100 de ani.

Scopul

Scopul principal al "Zilei Porților Deschise", este de a lua contact direct cu cetățenii, dar și cu vizitatorii. Acest program ne-a permis să promovăm o imagine reală a administrației, creșterea transparenței, sporirea gradului de satisfacere a nevoilor cetățeanului.

Obiective

Sporirea gradului de transparență în ceea ce privește activitatea desfășurată în cadrul administrației locale. Consolidarea relației dintre cetățeni și administrație locală prin dialog și informații. Prezentarea gradului de integritate și răspundere în ceea ce privește funcțiile din cadrul instituției. Atragerea și implicarea cetățeanului, în activitățile administrației. Întâlnirea persoanelor aflate în conducerea Primăriei Municipiului Oradea.

Resurse

Resursele utilizate țin de logistica administrației locale. Cererile de înscriere sunt centralizate la persoana responsabilă de proiect, comunicarea se face telefonic, prin e-mail sau prin Biroul de Presă. Resursele umane implicate sunt: Compartiment Administrare Monumente din cadrul Administrației Imobiliare Oradea, Biroul de presă din cadrul Primăriei Municipiului Oradea, și Cabinetul Primarului.

Implementare

Planificarea procesului s-a făcut începând cu planificarea primei ediții a "Zilei Porților Deschise" din luna mai 2009. Cu o săptămână anterior primei ediții s-a publicat un comunicat de presă, în care s-a detaliat atât scopul, cât și condițiile de participare, pe site-ul oficial al Primăriei Municipiului Oradea, www.oradea.ro, acesta fiind preluat și mediatizat în presa locală. Cu ocazia primei ediții au vizitat Primăria 300 de elevi, însoțiți de profesori, de la diferite instituții de învățământ din localitate, evenimentul a avut un real succes. Același demers, respectiv comunicat de presă se face anterior fiecărei ediții a "Zilei Porților Deschise", precum și după, pentru a prezenta feed-back-ul evenimentului.

Elemente Novatoare

Proiectul este inovativ, datorită unicității pe plan național. Autoritățile sau organizațiile interesate de aplicarea acestui program, o pot face prin alocarea unor resurse minime, dar pot obține mari beneficii prin creșterea încrederii cetățenilor care beneficiază de o informare directă și precisă, și prin obținerea unui feed-back direct în ceea ce privește serviciile oferite. Proiectul se dezvoltă din anul 2011 prin deschiderea către public a Turnului cu ceas a Primăriei, unde vor avea acces grupuri de vizitatori. Turnul oferă o imagine panoramică asupra orașului (în anii 1900 a fost folosit ca și turnul de veghe al pompierului de serviciu). Acest demers va transforma Primăria municipiului Oradea, în obiectiv turistic. Procesul implementării este unul simplu, și foarte ușor adaptabil oricărui tip de organizație.

Lecții învățate

O bună planificare a fiecărei ediții, în funcție de interesul participanților, de vârsta acestora, de ocupație, etc. Derularea fiecărei ediții trebuie sistematizată pe grupe de vizitatori, pentru ușurarea comunicării, și desfășurării programului în condiții optime, deoarece un număr prea mare sau prea mic de participanți ar putea deforma imaginea pe care dorim să o promovăm. Pe termen lung, cetățenii vor dezvolta o oarecare familiaritate în legătură cu administrația, fapt ce va înlesni relațiile viitoare.

Rezultate

Din luna mai a anului 2009, au avut loc 13 ediții, și au participat în jur de 1500 de persoane la programul “Ziua Porților Deschise”. Prin sensibilizarea cetățenilor, administrația publică a avut de câștigat în primul rând la capitolul imagine, îmbunătățirea relației dintre cetățean și administrație publică.

Referințe

link-uri, articole, comunicate de presa, poze

Linkuri

http://www.oradea.ro/index.php?option=com_content&view=article&id=1247:interes-sporit-pentru-ziua-porilor-deschise&catid=124:stiri-si-comunicate-de-presa&itemid=35

http://www.oradea.ro/index.php?option=com_content&view=article&id=2176:poliia-comunitar-i-a-expus-tehnica-din-dotare-la-ziua-porilor-deschise-&catid=124:stiri-si-comunicate-de-presa&itemid=35

http://www.oradea.ro/index.php?option=com_content&view=article&id=3207:ziua-porilor-deschise-26022010&catid=247:evenimente&itemid=239

http://www.oradea.ro/index.php?option=com_content&view=article&id=4146:liceeni-germani-la-primria-oradea&catid=124:stiri-si-comunicate-de-presa&itemid=35

<http://pitesti.time4news.ro/social/ziua-portilor-deschise-la-primaria-oradea/>

<http://www.info-ziare.ro/locale/stiri-din-bihor/porti-deschise-la-primaria-oradea-tinerii-liceeni-au-incercat-fotoliul-de-prim-gospodar.html>

<http://bucuresti.time4news.ro/ultima-ora/ziua-portilor-deschise-la-primaria-oradea-o-data-pe-luna/>

<http://www.info-ziare.ro/locale/stiri-din-bihor/porti-deschise-la-primaria-oradea-tinerii-liceeni-au-incercat-fotoliul-de-prim-gospodar.html>



Instituția Prefectului Județului Sălaj

Titlul bunei practici

Transparență și comunicare în Sălaj

Persoana de contact

Iulia DAVID, manager public

Parteneri

Asociația Jurnaliștilor din județul Sălaj - președinte Daniel Sauca

Descrierea bunei practici

Evenimentul "Transparență și Comunicare în Sălaj" a avut loc în data de 12 martie 2010 în Sala Porolissum a Consiliului Județean Sălaj. Evenimentul a avut ca obiectiv principal eficientizarea comunicării și transparenței în sectorul public prin socializarea între reprezentanții administrației publice locale, primar, dl Radu Capalnasiu, prefect, Dl Vegh Alexandru, președintele Consiliului Județean Tiberiu Marc, subprefectul județului Sălaj Onorica Abrudanu și Cristian Barsan, parlamentari de Sălaj, mass-media locală, patroni media, directorii și purtătorii de cuvânt ai instituțiilor publice deconcentrate. Întalnirea a avut 2 secțiuni, prima parte a constat în 2 prezentări publice: "Mass-media și imaginea publică" susținută de managerul public Iulia David, prezentare care se axa pe ceea ce trebuie să facă un director de instituție publică deconcentrată și purtătorul de cuvânt pentru o mai bună imagine a instituției și comunicare eficientă cu presa. A doua prezentare a fost susținută de Carmen Lesutan, de la Direcția Județeană Anticorupție a județului Sălaj, axată în principal pe Directivele Europene și legislația din România referitoare la accesul la informațiile de interes public și implicarea cetățeanului la procesul decizional. A doua secțiune a întâlnirii "Transparență și Comunicare în Sălaj" a constituit o abordare informală, discuții, întrebări, răspunsuri din partea mass-mediei locale pentru directorii de deconcentrată și parlamentarii salajeni. S-au analizat instituțiile publice care nu transmit informații în timp util presei, iar Prefectul Județului dl Vegh Alexandru a accentuat importanța unei bune comunicări, cu atât mai mult cu cât județul se confruntă cu situația de criză, creșterea numărului somerilor, disponibilizări și alte efecte negative. Patronii instituțiilor media au accentuat faptul că o bună colaborare este în interesul ambelor părți, pentru că mass-media reflectă informații corecte iar instituțiile publice au o imagine pozitivă.

Website

www.prefecturasalaj.ro

Problema

Problema identificata in cazul judetului Salaj este lipsa de comunicare intre institutiile publice deconcentrate si mass-media, conferinte de presa rare si cu materiale insuficiente, lipsa oferirii unor materiale adecvate si la timp pentru mass-media, lipsa de reactie a autoritatilor publice la problemele semnalate in presa. Din cele 27 de institutii publice deconcentrate, un numar de 5 nu tineau conferintele de presa lunare, seful institutiei era si purtatorul de cuvnt, lucru care impiedica bunul mers al comunicarii intre acestea si mass-media. La sedintele de Colegiu Prefectural, de multe ori se atragea atentia de catre Prefectul Judetului pentru mai multa transparenta in relatiile institutii deconcentrate-mass-media, dar la conferintele de presa ale Institutiei Prefectului jurnalistii semnalau acelasi probleme, cu acelasi institutii. In acest caz, o intalnire-eveniment de punere "face to face" a celor doua parti se impunea cu necesitate.

Scopul

Scopul Evenimentului "Transparenta si Comunicare in Salaj" este eficientizarea comunicarii intre administratia publica locala si mass-media din judetul Salaj. Un eveniment care sa faciliteze socializarea intre patronii trusturilor media locale, reprezentantii autoritatilor publice locale, purtatorii de cuvnt si jurnalisti a creat un cadru pentru acest aspect. De asemenea, transparenta institutiilor publice si crearea unei interfete care sa permita accesul rapid la informatie pentru jurnalisti este foarte important. Prin mass-media locala cetatenii au acces la informatia oferita de institutiile publice, care sunt create ca sa serveasca cetateanul, iar motto-ul evenimentului a fost "O institutie publica daca nu e transparenta, risca sa devina inexistenta". Adica daca nu se transmite de catre institutiile publice informatiile care trebuie sa ajunga in cel mai scurt timp la cetean, institutia respectiva nu exista in cadrul imaginii publice. Evenimentul se incadreaza in Strategia de Comunicare a Institutiei Prefectului Judetului Salaj, care are ca obiectiv eficientizarea comunicarii la nivelul judetului Salaj. In Programul de Guvernare 2009-2012, Reforma administratiei publice se stipuleaza "Simplificarea accesului cetatenilor la informatiile publice prin publicarea acestora pe portalurile de internet a institutiilor publice" In cadrul Programului National de Reforme 2007-2010, accentul este pus pe liberul acces la informatiile de interes public, anticoruptie si transparenta.

Obiective

Obiectivele Evenimentului "Transparenta si Comunicare in Salaj": 1 Implementarea în comun de activități ce vizează promovarea transparenței, liberului acces la informațiile de interes public și

integrității ca valoare cheie în societatea românească, cât și pentru responsabilizarea cetățenilor și instituțiilor publice privind măsurile anti-criză. 2.multiplicarea eforturilor de prevenire și combatere a efectelor crizei economice și de sporire a transparenței și integrității în societatea românească printr-o serie de activități practice și teoretice, atât cu caracter formal cât și semi-formal 3.asigurarea transparenței și liberului acces la informațiile de interes public, întărirea capacității administrative a instituțiilor statului, alte evenimente și activități având ca scop promovarea integrității în sectorul public, colaborarea în scopul realizării unor materiale privind integritatea, procesele de reformă a administrației publice.

Resurse

Resursele utilizate: Resurse umane: 10 functionari publici si jurnalisti Resurse materiale: Sala Porollisum, Consiliul Judetean Salaj, un lap-top, un videoproiector, 100 de CD-uri cu materiale promtionale, bannere, afise, invitatii, pliante, Resurse financiare: 0 (Totul s-a facut din resursele interne ale Institutiei Prefectului Judetului Salaj)

Implementare

Evenimentul "Transparenta si Comunicare in Salaj" s-a desfasurat in data de 12 martie 2010, urmans sa se desfasoare mai multe module, la propunerea Asociatiei Jurnalistilor din judetul Salaj.

Agenda Evenimentului a avut urmatoarele puncte principale:

Data 12.03.2010, ora 13,30

Locul: Sala "Porollisum" a Consiliului Județean Sălaj

13,20 Primirea invitațiilor

13,30 Deschiderea evenimentului Prezintă Prefectul județului Sălaj Végh Alexandru - prezentarea directorilor serviciilor deconcentrate - prezentarea purtatorilor de cuvânt

13,40 Prezentarea Asociației Jurnaliștilor din Sălaj - prezentarea reprezentanților mass-media Prezintă: Daniel Săuca, Președintele Asociației Jurnaliștilor

13,50 Prezentare powerpoint „Imaginea Publică și relațiile cu mass- media” Prezintă Iulia David, manager public

14,10 Prezentare powerpoint „Transparența în contextul Uniunii Europene” Prezintă Carmen Lesuțan – Direcția Generală Anticorupție

14,30 Concluzii

Dupa evenimentul principal, s-a mai desfasurat Modulul 1, in data de 3 august, la Sediul Institutiei Prefectului, Sala de Videoconferinte, doare cu reprezentantii structurilor din MAI, Jandarmerie, Politie, ISU, directori, purtatori de cuvânt si mass-media. Cea mai bine cotata structura publica in scala oferita de jurnalisti a fost Inspectoratul pentru Situatii de Urgenta Porollisum, care are 2 purtatori de cuvânt si ofera cea mai buna acoperire media asupra e toate evenimentele, accidente, calamitai care au loc in judetul Salaj. Modulul 2 al Evenimentului "Transparenta si Comunicare in Salaj" se va desfasura in luna septembrie, unde invitatii vor fi reprezentantii puterii legislative locale, Tribunal, Judecatorie, presedintii si purtatorii de cuvânt si mass-media, pentru a veni impreuna in identificarea de solutii pentru o mai buna comunicare.

Managementul intalnirilor a fost derulat in comun de catre Institutia Prefectului Judetului Salaj, prin reprezentantii ei, Prefect Vegh ALEXANDRU, Purtator de cuvnt Sebastian Oлару, Directorul Cancelariei Sebastian ARDELEAN, Managerul public David Iulia, Director Executiv Mircea Ciocian, Consilierul de Afaceri Europene Raul Mocuta, Presedintele Asociatiei Jurnalistilor Daniel SAUCA. Pentru facilitarea accesului jurnalistilor la institutiile publice, s-au confectionat 100 de CD-uri care contineau: -2 prezentari pe Comunicare si Anticoruptie -Tabel cu datele de contact ale purtatorilor de cuvnt din SPD-uri -Tabel cu datele de contact ale directorilor SPD - Tabel cu jurnalistii si patronatele media din Salaj La eveniment au participat 100 de invitati, din sectorul administratiei publice, mass-media locala, directori de SPD, reprezentantii autoritatilor locale, Primar, prefect, Presedinte CONSILIU Judetean, parlamentari de Salaj. De asemenea trebuie sa precizez efortul sustinut din partea Institutiei Prefectului Salaj de a pune in practica acest eveniment judetean, lucru care a fost ingreunat datorita schimbarii inaltilor functionari publici. De asemenea mentionam continuitatea si buna organizare facuta cu ajutorul Asociatiei Jurnalistilor din Judetul Salaj, fara implicare careie acest eveniment nu ar fi putut avea loc. In judetul Salaj a fost pentru prima data cand s-au reunit pentru discutii informale, gasirea in comun de solutii a acestor structuri atat de diferite, media, administratie, patronate media, factorul politic si factorul apolitic. Comunicare - Evenimentul a fost mediatizat de toate publicatiile de Zalau, Cotidienele Magazin Salajeana, Salajeana, Graiul Salajului, Salajul European, precum si de cele 2 televiziuni locale, Zalau Tv si Focus Media. De asemenea evenimentul a avut acoperire si in retele de radiodifuziune Radio Transilvania si City Radio, Radio Cluj. Evenimentul a fost mediatizat atat pe site-ul institutiei cat si in publicatiile maghiare Arkad si Szilagsag. Evenimentul a fost citat ca "bune practici la nivel european" si la EPSO, Maastricht, in Brosura editata de Comisia Europeana "Public Sector Awards".

Elemente Novatoare

Elemente novatoare: 1. Crarea unui Cadru formal - masa rotunda pentru diseminarea de bune practici intre reprezentantii administratiei publice, presei locale, patronate media din judetul Salaj 2. Identificarea unor solutii comune pentru marirea gradului de transparenta si comunicare la nivelul judetului Salaj 3. Introducerea bunelor practici in administratie, prin prezentari powerpoint ale celor mai noi schimbari legislative in domeniu, a modelelor de buna practica in transparenta, a conditiilor optime de organizare a unei conferinte de presa, cum se scrie un comunicat, elaborarea unei sinteze de presa, informatie de presa, managementul situatiilor de criza, Legea transparentei decizionale 544/2003, Legea 53/2001 a informatiei publice. 4. Diseminarea de informatii privind legislatia europeana privind drepturile cetatenesti si politice, Conventia Natiunilor Unite privind Accesul la Informatii, Conventia pentru Protectia Persoanelor.

Lecții învățate

O buna cunoastere a situatiei institutiilor in ceea ce priveste relatiile cu mass-media ne-a condus inspre concluzia ca facilitarea unui dialog direct si personal intre actorii sociali implicati in procesul de comunicare din judetul Salaj este cea mai scurta cale spre rezolvarea unui mare procent din problemele sectorului aferent. Directorii institutiilor deconcentrate, fata in fata cu patronii media si parlamentarii de Salaj au reusit impreuna sa identifice si sa stabileasca solutii

comune pentru depasirea lipsei de comunicare reducand astfel semnificativ lantul birocratic care ar fi trebuit urmat in alte conditii. SPD-urile care la data desfasurarii Evenimentului nu aveau desemnat un purtator de cuvnt, si-au desemnat si au invatat ca o buna comunicare cu mass-media conduce implicit si la o mai buna relationare cu cetatenii si la facilitarea accesului acestora la informatii. Activitatea unei institutii publice care nu comunica informatii presei locale risca sa devina "invizibila" si bareaza accesul direct al cetatenilor la serviciile publice oferite de catre acea institutie. In acest sens, o buna comunicare conduce inspre eficientizarea activitatii si este o conditie de baza pentru atingerea performantei.

Rezultate

Cantitatea si calitatea de informatii publice trimise de SPD-uri catre mass-media au crescut semnificativ dupa eveniment. Institutiile publice care nu aveau desemnat un purtator de cuvnt pana la data desfasurarii "Transparentei si Comunicare" in Salaj si-au desemnat ad-hoc A crescut numarul de conferinte de presa organizate de institutiile publice si varietatea subiectelor abordate in conferinte. Numarul de comunicate, stiri, informatii, sinteze, sincroane de la fata locului, deplasari ale conducatorilor institutiilor impreuna cu presa in locatii de interes este mai mare.



GUVERNUL ROMÂNIEI

**INSTITUȚIA PREFECTULUI
JUDEȚULUI SĂLAJ**

Str. Piața 1 Decembrie 1918, nr. 12,
Zalău, județul Sălaj, România

Tel. 40-260-615450, fax 40-260-
661270, e-mail:

psj@prefecturasalaj.ro,
www.prefecturasalaj.ro

Referințe

Materiale de promovare a evenimentului diseminate in cadrul mesei rotunde.

Linkuri

www.ztv.ro, www.salajejanul.ro, www.magazinsalajejan.ro, www.break-news.ro,
www.prefecturasalaj.ro

LISTA BUNELOR PRACTICI ÎNSCRISE ÎN COMPETITIA NAȚIONALĂ

PILONUL 1

1. Ministerul Comunicațiilor și Societății Informaționale

- *Economia bazată pe cunoaștere -EBC*

2. Direcția Județeană de Evidență a Persoanelor Cluj

- *Performanță, securitate și operativitate cu sistemul de comunicații on-line, aplicat pentru actualizarea registrului județean de evidență a persoanelor*

3. Instituția Prefectului Județului Suceava

- *Realizarea unui mediu de lucru dinamic, inovativ, în exercitarea competenței Instituției Prefectului – Județul Suceava*
- *Sustenabilitatea elementelor de modernizare a administrației publice la Instituția Prefectului – Județul Suceava*

4. Serviciul Public de Impozite, Taxe și alte Venituri ale Bugetului Local Constanța

- *Certificatul de atestare fiscală online*

5. Ministerul Educației, Cercetării, Tineretului și Sportului

- *Sistemul Educațional Informatizat*

6. Agenția de Plăți și Intervenție pentru Agricultură

- *Sistemul IT de la Agenția de Plăți și Intervenție pentru Agricultură*

7. Consiliul Județean Gorj

- *Implementarea și menținerea sistemului de management al calității în cadrul Consiliului Județean Gorj*

8. Consiliul Județean Bihor

- *Rețea de informare și asistență pentru fondurile structurale ale U.E. în județul Bihor*

9. Instituția Prefectului Municipiului București

- *Refuză etichetele...suntem egali din naștere! - Combaterea discriminării romilor în acces la serviciile de sănătate din România*

10. Instituția Prefectului Județului Cluj

- *Standardizarea activității juridice și promovarea aplicării unitare și transparente a actelor normative un pas important pentru modernizarea instituțională*

11. Institutul de Diagnostic și Sănătate Animală

- *Modul Aplicat de Strategie a Comunicării și Protecție a Comunicării în IDSA*

12. Instituția Prefectului Județului Sălaj

- *Grup de lucru interinstitucional pentru facilitarea accesării fondurilor UE la nivelul județului Sălaj*

13. Instituția Prefectului Județului Hunedoara

- *Centrul Județean de Comunicare și Informare Publică pentru situații de urgență la nivelul județului Hunedoara*
- *Buletinul Informativ al Instituției Prefectului - județul Hunedoara, o sursă importantă de informații pentru instituțiile hunedorene*

14. Instituția Prefectului Județului Giurgiu

- *Sistem integrat de management al documentelor*

15. Ministerul Culturii și Patrimoniului Național

- *E-TransALI - Eficienta, Transparența și Acces Liber la Informație - Platforma de lucru și colaborare*

16. Direcția Județeană pentru Sport și Tineret Constanța

- *Să vorbim despre Constanța prin sport*

17. Primăria orașului Techirghiol

- *Înfrățirea orașelor Techirghiol (România) și Acqui Terme (Italia) - schimb de bune practici pentru dezvoltarea turismului termal european*

PILONUL 2

18. Consiliul Județean Vrancea

- *Identitatea ta-o șansa pentru drepturi egale*

19. Primăria Orașului Târgu Neamț

- *Modernizarea infrastructurii IT în cadrul Primăriei orașului Târgu Neamț*

20. Consiliul local al municipiului Petroșani, consilier local Doina Popescu

- *Inițiativă cetățenească pentru realizarea Centrului de reumatologie și fizioterapie Petroșani*

21. Instituția Prefectului Județului Ialomița

- *Rolul activ al prefectului în promovarea principiilor bunei guvernări la nivelul administrației publice locale din județul Ialomița*

22. Instituția Prefectului Județului Cluj

- *Dezvoltarea și consolidarea dialogului civic - o provocare pentru administrația publică din mediul rural clujean*

23. Consiliul Județean Bihor

- *Eu îmi cunosc județul*

24. Instituția Prefectului Județului Buzău

- *Subsidiaritate și dezvoltare locală în județul Buzău*

25. Primăria Municipiului Craiova

- *Consilii Consultative Cetățenești pe zone ale municipiului Craiova*

PILONUL 3

26. Primăria Municipiului Craiova

- *Un oraș fără corupție – un oraș cu viitor*

27. Instituția Prefectului Municipiului București

- *Aplicarea politicilor anticorupție la nivelul Instituției Prefectului Municipiului București - "Impreună vom reuși!"*

28. Direcția Județeană de Evidență a Persoanelor Cluj

- *Feedback-ul, furnizor de date, cu rol determinant, în buna funcționare a DJEP Cluj*

29. Primăria Municipiului Oradea

- *Ziua porților deschise*

30. Instituția Prefectului Județului Sălaj

- *Transparență și comunicare în Sălaj*

Mulțumim tuturor participanților pentru interesul acordat competiției de bune practici și pentru împărtășirea experiențelor proprii.

Ne exprimăm convingerea că acest ghid va fi un instrument util pentru administrația publică românească, iar bunele practici vor constitui un model pentru toți funcționarii publici, și nu numai, în îndeplinirea misiunii de a oferi servicii publice care să determine un grad ridicat de satisfacției cetățenilor cu privire la calitatea serviciilor publice furnizate de autoritățile și instituțiile publice.

AU CONTRIBUIT LA REALIZAREA ACESTUI GHID:

MONICA DIMITRIU, director, Direcția Comunicare și Relații Internaționale, Agenția Națională a Funcționarilor Publici

ADRIANA CÎRCIUMARU, șef serviciu, Serviciul Inovație, Relații Internaționale și Proiecte- Direcția Comunicare și Relații Internaționale, Agenția Națională a Funcționarilor Publici

Tehnoredactare:

CĂTĂLINA BURCEA, consilier, Compartimentul Comunicare, Informare, Documentare - Direcția Comunicare și Relații Internaționale, Agenția Națională a Funcționarilor Publici

Corupția ne privește pe toți!

Proiect finanțat de către Uniunea Europeană prin Programul Facilitatea de Tranziție
2007/ 19343.01.11/ AC 16 Consolidarea sprijinului societății civile
în lupta împotriva corupției

Partener de proiect:

Agenția Națională a Funcționarilor Publici
București, Strada Eforiei, nr. 5, sector 5
Tel: + 4037-4112 714; Fax: + 40-21-312 4404
email: comunicare@anfp.gov.ro

Coordonator de proiect:

Asistență și Programe pentru Dezvoltare Durabilă - Agenda 21
București, str. Popa Tatu, nr. 78, ap. 10, sector 1
Tel- fax: + 40-21-3114076
email: office@agenda21.org.ro; agenda21_ro@yahoo.com

octombrie 2010

Pentru eventualele informații și sesizări legate de proiectele Uniunii Europene
contactați cfcu.phare@mfinante.ro

Conținutul acestui material nu reprezintă în mod necesar poziția oficială
a Uniunii Europene