



AGENȚIA NAȚIONALĂ A FUNCȚIONARILOR PUBLICI

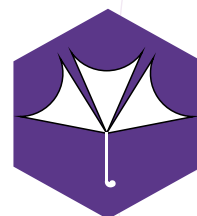
# INOVAȚIE ȘI CALITATE ÎN SECTORUL PUBLIC



calitatea vieții



abordări manageriale



etică

*Ghid de bune practici*

București, 2019

# ***INOVAȚIE ȘI CALITATE ÎN SECTORUL PUBLIC***

## **Ghid de bune practici**

**Octombrie 2019**

## CUPRINS

|   |            |
|---|------------|
| <b>1. Cuvânt înainte</b>                            | <b>1</b>   |
| <b>2. Introducere</b>                               | <b>2</b>   |
| Obiectivele competiției                             | 2          |
| Eligibilitatea aplicanților și a proiectelor depuse | 2          |
| Modalitatea de aplicare                             | 3          |
| Evaluarea aplicanților și selectarea câștigătorilor | 3          |
| <b>3. Componența comitetului de evaluare</b>        | <b>6</b>   |
| <b>4. Prezentarea cazurilor de bună practică</b>    |            |
| Pilonul 1   | 9          |
| Pilonul 2   | 97         |
| Pilonul 3   | 171        |
| <b>5. Lista bunelor practici</b>                    | <b>231</b> |

## **Cuvânt înainte**

Devenită deja o tradiție, provocarea anuală lansată de Agenția Națională a Funcționarilor Publici instituțiilor și autorităților publice, de a se înscrie în **Competiția celor mai bune practici**, nu a rămas fără ecou. Și în acest an, inițiativa Agenției s-a dovedit un proiect de succes, așteptat cu deosebit interes de către profesioniștii din acest sistem.

Aflată la cea de-a XII-a ediție, Competiția aduce în dezbatere 3 teme majore: calitatea vieții, management public și cultura instituțională. Alegerea nu este întâmplătoare; ea se bazează atât pe consultarea partenerilor instituționali, cât și pe conștientizarea importanței celor 3 factori-cheie care definesc o administrație modernă: calitate (în beneficiul cetățenilor), leadership, valori. Consecvența și perseverența noastră în a descoperi, a recunoaște și a disemina rezultatele remarcabile ale administrației publice vin din convingerea că performanța nu se obține altfel decât printr-o îmbinare perfectă a celor trei factori.

Munca oamenilor din serviciul public este și de această dată scoasă în evidență prin intermediul unor proiecte interesante, practicile din domeniile de referință demonstrând performanțele instituțiilor aplicante și reprezentând, în egală măsură, modele reaplicabile la nivelul celorlalți actori publici.

Ca răspuns la efortul, dăruirea și implicarea practicienilor din sectorul public, îmi exprim convingerea că premierea calității și a inovației constituie o motivare importantă a resurselor umane care își desfășoară activitatea în administrația publică românească. Beneficiile acestei Competiții exced însă cadrului instituțional deoarece identificarea și promovarea exemplelor pozitive de guvernare locală, astfel încât acestea să poată fi cunoscute, preluate și implementate și la nivelul altor administrații, reprezintă una dintre metodele general recunoscute ca **aducând o plusvaloare reală** în cadrul eforturilor de creștere a calității serviciilor publice destinate cetățenilor, pentru dezvoltarea comunităților locale.

Adresez felicitări câștigătorilor, asigurându-i în același timp de implicarea noastră într-o promovare activă a inițiativelor lor, astfel încât aceasta să contribuie la multiplicarea performanței în cadrul altor instituții publice. De altfel, am certitudinea că activitatea lor va fi promovată la nivelul administrației publice, astfel încât **inovația și calitatea** din respectivele instituții publice să poată constitui practici cunoscute, recunoscute și aplicate.

În final, vă invit să cunoașteți aceste „povești” de succes, să reflectați asupra lor, să le folosiți ca model și să le apreciați, în egală măsură. Sunt convins că, inspirați din realizările prezentate, vă vom regăsi printre premiații edițiilor viitoare!

*Vasile - Felix COZMA  
Președintele ANFP*

## Introducere

Agenția Națională a Funcționarilor Publici a lansat cea **de-a XII-a ediție a „Competiției celor mai bune practici în administrația publică din România”**. Fiind un demers realizat pentru cunoașterea și recunoașterea performanței la nivelul administrației publice românești, competiția s-a finalizat cu premierea celor mai bune practici în cadrul **conferinței internaționale „Inovație și calitate în sectorul public”**, respectiv cu diseminarea acestora la nivel național printr-un **Ghid de bune practici**.

Scopul acestei competiții a fost acela de a identifica, evidenția și disemina inițiative inovative și eficiente din administrația publică, de a face cunoscute experiența și rezultatele remarcabile ale autorităților și instituțiilor publice din România.

Înscrierea în competiție s-a realizat on-line pe website-ul [www.anfp.gov.ro](http://www.anfp.gov.ro), la secțiunea *Inovație și calitate/ Competiția*, în perioada 10 iunie - 30 august 2019, fiind invitate să participe toate entitățile publice din sistemul administrației publice românești.

Anul acesta, competiția s-a axat pe trei piloni tematici. Autoritățile și instituțiile publice au avut posibilitatea de a înscrie în competiție maxim 3 cazuri de bună practică implementate în ultimii 3 ani, dar nu mai mult de 2 aplicații în cadrul aceluiași pilon tematic.

### Condiții generale:

(1) Nu au putut participa în competiția națională proiecte/ cazuri de bună practică premiate la edițiile anterioare ale conferinței sau idei de proiecte care nu au fost încă implementate.

(2) Au fost acceptate și bune practici aflate în implementare, dar care au obținut rezultate relevante (până în momentul înscrierii în competiție).

Formatul standard pentru aplicație și ghidul practic cu informațiile necesare pentru înregistrarea și completarea aplicației on-line au putut fi accesate pe website-ul ANFP.

## Obiectivele competiției

Obiectivele vizate prin realizarea acestei competiții au fost:

- Creșterea calității resursei umane prin identificarea și promovarea politicilor, mecanismelor și practicilor destinate optimizării activității instituționale;
- Promovarea eficienței și eficacității inițiativelor și practicilor destinate atragerii resurselor (umane, materiale, financiare, timp);
- Cunoașterea și popularizarea poveștilor de succes despre dezvoltarea durabilă (local, regional, instituțional);
- Promovarea mecanismelor de implementare a parteneriatului administrație - cetățeni - societate civilă.

## Eligibilitatea aplicanților și a proiectelor depuse

Nu au putut participa în competiția națională proiecte/ cazuri de bună practică premiate la edițiile anterioare ale conferinței sau idei de proiecte care nu au fost încă implementate. Au fost însă acceptate bunele practici aflate în implementare, care au obținut rezultate până în momentul înscrierii în competiție.

În vederea stabilirii eligibilității aplicațiilor, evaluarea propriu-zisă a fost precedată de o etapă de evaluare preliminară, de stabilire dacă fiecare dintre aplicațiile validate ca înscrise a respectat un set de 7 criterii eliminatorii (formalizate în Grila nr. 1).

Neîndeplinirea uneia sau a mai multor condiții preliminare a atras eliminarea aplicației din competiție!

## Modalitatea de aplicare

Înscrierea în competiție s-a realizat on-line pe website-ul [www.anfp.gov.ro](http://www.anfp.gov.ro), la secțiunea *Inovație și calitate*, subsecțiunea *Competiția*, în perioada 10 iunie - 30 august, fiind invitate să participe toate instituțiile publice din sistemul administrației publice românești.

Formatul standard pentru aplicație și ghidul practic cu informațiile necesare pentru înregistrarea și completarea aplicației on-line au fost disponibile pe website-ul ANFP la secțiunea mai sus-menționată.

Fiecare aplicație a fost încărcată electronic, prin completarea câmpurilor din sistemul online al ANFP. Secțiunile din aplicație sunt indicate în tabelul de mai jos.

|                                     |
|-------------------------------------|
| Secțiuni ale aplicației electronice |
| Descrierea bunei practici           |
| Problema identificată               |
| Scopul și încadrarea                |
| Principalele obiective              |
| Resurse utilizate                   |
| Implementarea Bunei practici        |
| Elemente novatoare                  |
| Lecții învățate                     |
| Rezultate                           |
| Descrierea referințelor             |

În cadrul metodologiei competiției au fost incluse un set de reguli și recomandări utile aplicanților, în vederea îndeplinirii criteriilor din grilele de evaluare, în momentul completării aplicației.

## Evaluarea aplicațiilor și selectarea câștigătorilor

Fiecare aplicație a fost evaluată pe baza a două Grile de evaluare (grila nr. 2 și grila nr. 3), de către 9 evaluatori care au lucrat independent unul de celălalt (3 tematici x 3 evaluatori = 9). Evaluarea la fiecare din cele 2 grile menționate a presupus adunarea punctajelor obținute la fiecare criteriu.

Precizări:

(1) Prin grila nr. 2 au fost evaluate aspecte ce țin de valoarea și calitatea planificării proiectului propus (caracterul inovativ, factorii de sprijin, aspectele metodologice). Prin grila nr. 3 au fost introduse criterii de evaluare similare celor utilizate în cazul proiectelor: relevanță, eficiență, eficacitate, impact și sustenabilitate.

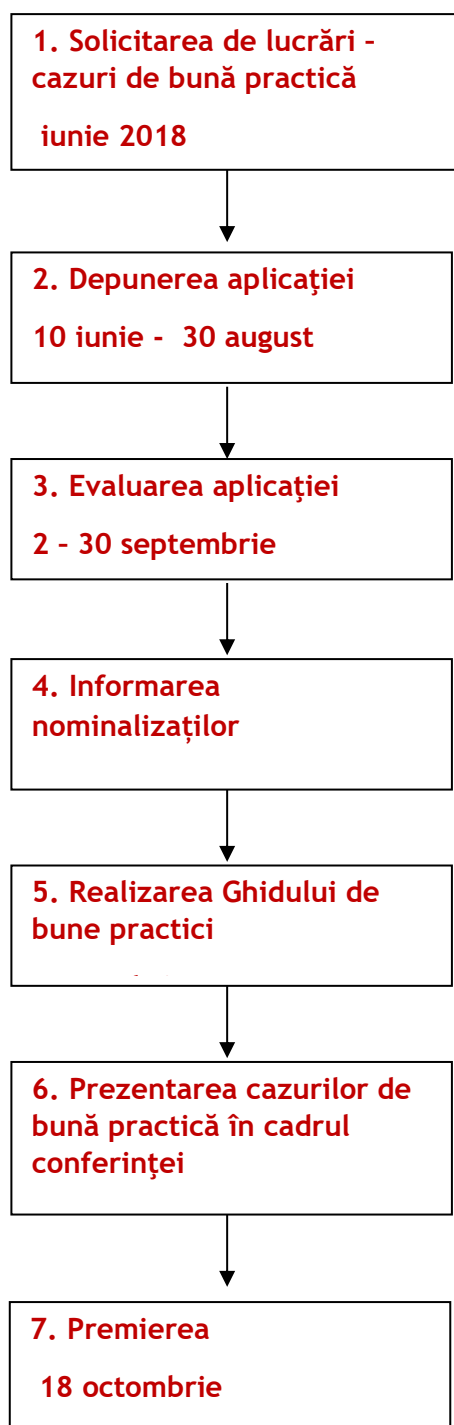
(2) Condiția obligatorie a fost aceea ca fiecare aplicație să obțină minim 50 de puncte pentru fiecare dintre cele 2 grile de evaluare; în sens contrar, aplicația fiind eliminată din competiție.

(3) Scorul maxim ce a putut fi acordat pentru fiecare grilă a fost de 100 de puncte.

(4) Punctajul final al unei aplicații a reprezentat media aritmetică dintre punctajul obținut la grila nr. 2 și punctajul obținut la grila nr. 3.

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

## Schema de implementare



- Lansarea competiției privind cazurile de buna practică
- Postarea pe site a aplicației și a Ghidului practic cu informațiile necesare pentru depunerea lucrărilor
- Înregistrarea și transmiterea electronică a aplicației până la data limită stabilită prin calendar
- Evaluarea preliminară de către Comitetul de Evaluare;
- Evaluarea bunelor practici înscrise în competiție și/ sau reevaluarea unor bune practici (dacă este cazul)
- Informarea persoanei de contact menționată în formularul aplicației cu privire la decizia Comitetului de Evaluare privind nominalizarea proiectului de bune practici
- Pregătirea prezentărilor pentru conferință
- Includerea aplicațiilor selectate într-un **Ghid de bune practici**
- Prezentarea celor 4 cazuri de bună practică selectate pentru fiecare dintre cei 3 piloni tematici în cadrul Conferinței
- 3 din cele 4 cazuri de bună practică vor fi premiate - **locurile 1, 2, 3** se vor determina în funcție de punctajul obținut la evaluarea aplicației, iar al patrulea caz de bună practică va primi **mențiune**.





### **Pilonul 1: Soluții moderne pentru creșterea calității vieții**

- ❖ **Liviu George RADU** - prodecan al Facultății de Științe Sociale și Administrative din cadrul Universității „Nicolae Titulescu” din București, doctor în economie - are o experiență academică semnificativă, în prezent fiind lector universitar la catedra de Economie și Administrație Publică. Este managerul Departamentului de Cercetare Științifică al Facultății de Administrație Publică din cadrul Universității „Nicolae Titulescu” și co-autorul a diferite manuale de economie. A publicat numeroase articole în reviste de specialitate și a participat la diverse sesiuni de comunicări științifice naționale și internaționale în domenii precum: economia sectorului public, organizația și managementul acesteia, fundamentarea deciziilor și eficiența economică, formarea și utilizarea resurselor de muncă, calitate și eficiență în domeniul serviciilor publice, mecanisme concurențiale, globalizare și investiții, corporații transnaționale.
  
- ❖ **Cristina GUSETH** - director general în cadrul organizației Freedom House, România, 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. A organizat, în 1994, primele dezbateri cu privire la integrarea europeană, împreună cu Centrul pentru Studii Politice Europene, Ministerul Afacerilor Externe și Delegația Comisiei Europene în România. 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. A publicat Ghidul Mass Media din România, primul “who’s who” al mass-media din România și a inițiat și coordonat programul școlii BBC în România. A conceput și implementat concursul Tânăra Jurnalist al Anului.
  
- ❖ **Roxana DRĂGAN** - expert în comunicare și relații publice, activând în domeniu de peste 14 ani. În perioada de început a lucrat în Departamentul de comunicare al unei instituții publice, urmând experiența în domeniul privat. De 10 ani este antreprenor, având propria agenție de comunicare. Unul dintre visurile perioadei în care era studentă a Facultății de Jurnalism și Științele Comunicării (Universitatea București, Secția Comunicare) a fost să lucreze în radio. Deși proiectele ca om de PR îi acaparează chiar și mare parte din timpul liber, Roxana Bichiș a acceptat propunerea de a deveni producător și realizator de radio (postul București FM).



## **Pilonul 2:** *Abordări manageriale pentru eficiență și eficacitate*

- ❖ **Diana - Camelia IANCU** (doctor în științe administrative, cum laude, 2008) - conferențiar universitar la Facultatea de Administrație Publică, SNSPA București și instructor al cursului “Good Governance” la Școala de Management a Universității Radboud Nijmegen, Olanda. A colaborat cu OECD și Banca Mondială în gestionarea de proiecte relevante domeniului administrației publice și a lucrat ca expert în politici publice și integrare europeană în mai multe proiecte naționale, finanțate european. Interesele ei de cercetare cuprind: reforma administrației publice, europenizarea, moduri alternative de guvernare. Printre publicațiile coordonate se numără și “Uniunea Europeană și administrația publică” (Editura Polirom, 2010) și “Local reforms in transitional democracies” (Editura Institutul European, 2013). Din anul 2011, Diana - Camelia Iancu este co-chair al Grupului Permanent de lucru “Public Administration Reform”, NISPAcee - Bratislava, Slovacia, iar din 2018, expert independent al Grupului de experți privind Carta Europeană a Autonomiei Locale.
  
- ❖ **Radu NICOLAE** - președinte al Centrului Syene pentru Educație și cadru didactic asociat la Facultatea de Științe Politice din cadrul SNSPA (Școala Națională de Studii Politice și Administrative), unde predă cursul de „Corupție și politici publice anticorupție”. Licențiat în Științe Politice (2003), Radu Nicolae a finalizat un program de master în Politici Publice (2005) și un program doctoral în Științe Politice (2010), iar editura Polirom i-a publicat, în anul 2010, volumul “Corupția și politicile anticorupție”. Radu Nicolae lucrează de peste 10 ani în proiecte de implicare democratică, a publicat mai multe studii academice pe tema corupției și este consultant și expert în diverse proiecte derulate în România.
  
- ❖ **Ionuț CALUSCHI** - redactor șef al portalului Administratie.ro, liderul național al informațiilor din domeniul administrației publice locale și naționale. Absolvent al Facultății de Filosofie din cadrul Universității “Al. I. Cuza” din Iași și al unui masterat în domeniul comunicării și relațiilor publice, Ionuț Caluschi a lucrat în trecut ca jurnalist la publicațiile “Monitorul de Iași”, “Ziarul de Iași”, Revista Națională de Administrație Publică și la postul Radio Nord-Est. În prezent, pe lângă portalul Administratie.ro, Ionuț Caluschi coordonează echipa redacțională care editează portalurile specializate MedicalManager.ro, EduManager.ro, EuroUrbanism.ro, Machiavelli.ro și GlobalManager.ro.



### **Pilonul 3: Etica, parte a culturii organizaționale**

- ❖ **Conf.univ.dr. Papuc Răzvan-Mihail** - decan al Facultății de Administrație și Afaceri, Universitatea din București (2012 - prezent). A absolvit Facultatea de Sociologie, Psihologie și Pedagogie, Universitatea din București. Din 1995 este angajat al Universității din București, fiind titularul cursurilor de Economia Sectorului Public, Finanțe Publice și Sociologie. Este doctor în economie din 2008, iar din 2013 are diplomă de studii postdoctorale, Academia Română. A urmat stagii de pregătire la Universitatea Paris, Sorbonna și la Nottingham Trent University. A fost și este coordonatorul mai multor proiecte al căror beneficiar sau partener a fost/ este Universitatea din București.
  
- ❖ **Nina CUGLER** - președinte 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 Comitetul Director al Fundației pentru Dezvoltarea Societății Civile, în Comitetul director al Campaniei Naționale "Să nu excludem copiii", precum și în Comitetul Național Anul European pentru Cetățenie Democratică.
  
- ❖ **Bogdan ALECSANDRU** - jurnalist și consultant media, cu peste 17 ani de experiență în mass media, publicitate și comunicare la unele din cele mai prestigioase instituții media din România, ca Antena 1, TVR, Romania TV. Întotdeauna implicat în relația directă cu oamenii, instituțiile statului sau organizațiile private interesate de modalități de îmbunătățire a relațiilor cu clienții, în mod direct sau cu/ prin media. Un atent urmăritor al evoluțiilor din sfera socială a României și a instituțiilor Uniunii Europene, cu studii în domeniul Științelor Politice, Marketingului electoral și al Comunicării. Pe scurt, cu ochii pe ce e nou, bun și veritabil.



# Pilonul I

*Soluții moderne  
pentru creșterea  
calității vieții*



# PREZENTAREA CAZURILOR DE BUNĂ PRACTICĂ<sup>1</sup>

## Pilonul 1

### *Soluții moderne pentru creșterea calității vieții*



Calitatea vieții este un concept multidimensional care include o serie de domenii: condițiile materiale de viață, sănătatea, locuirea, locul de muncă, viața de familie, echilibrul între viața privată și cea profesională, bunăstarea subiectivă (starea de spirit a oamenilor, modul în care aceștia experimentează la nivel individual calitatea vieții).

Din perspectiva specificului Competiției celor mai bune practici din administrația publică din România și a naturii competitorilor (instituții și autorități publice, singure sau în parteneriat), conceptul menționat este redus la 4 componente.

O primă componentă se referă la calitatea locuirii; însă, față de abordarea consacrată (axată aproape exclusiv pe problematica locativă), bunele practici promovate vor viza facilitățile oferite de administrație atât cetățenilor săi, cât și celor care iau contact cu comunitatea (turiști, investitori, angajați navetiști etc.). Relevanța acestei componente este aceea că poate crea o punte între celelalte dimensiuni ale calității vieții; de exemplu, un Oraș inteligent (Smart City) înseamnă în primul rând un oraș mai inclusiv și care creează oportunități egale pentru toți, permițând o interacțiune mai ușoară și prietenoasă a oamenilor cu orașul, cu mediul, cu semenii, fiind orientat către un viitor susținut de soluții inteligente integrate.

O a doua componentă a calității vieții este reprezentată de asigurarea unui echilibru între viața profesională și cea privată, abordat într-o dublă perspectivă: instituțională (angajați) și civică (cetățeni).

O a treia componentă se referă la calitatea societății - modul în care oamenii relaționează unii cu alții și cu instituțiile, măsura în care persoanele se simt integrate în societate, precum și evaluarea calității serviciilor oferite oamenilor în diferite contexte sociale.

A patra componentă este cea civică și poate fi operaționalizată prin raportare la tipurile de participare: socială/ comunitară, politică, religioasă, sportivă. Participarea socială/ comunitară poate viza practici canalizate spre dezvoltare de parteneriate (public-privat-ONG), susținerea acordată unor activități non-profit, stimularea voluntariatului, susținerea campaniilor de responsabilitate socială, sporirea încrederii în mediul civic și instituțional, evaluarea receptivității autorităților și decidenților față de inițiativele cetățenești.

<sup>1</sup> În ghid sunt prezentate toate bunele practici înscrise în competiție.

## **Agencia Națională pentru Egalitatea de Șanse între Femei și Bărbați** **„VENUS - Impreună pentru o viață în siguranță!”**

### ***Instituția:***

Agencia Națională pentru Egalitatea de Șanse între Femei și Bărbați

### ***Numele Bunei Practici:***

„VENUS - Impreună pentru o viață în siguranță!”

### ***Persoană de contact:***

Grațîela Drăghici, secretar de stat

### ***Descrierea Bunei Practici:***

Proiectul „VENUS - Impreună pentru o viață în siguranță!”, finanțat prin Programul Operațional Capital Uman, Axa Prioritară 4, Obiectiv Specific 4.4, vizează dezvoltarea unor măsuri centrate pe abordarea integrată și unitară a serviciilor sociale, socio-profesionale și de formare profesională pentru victimele violenței domestice, în scopul prevenirii și combaterii fenomenului violenței domestice la nivel național, în scopul dezvoltării și furnizării serviciilor de asistență socială, consiliere psihologică și juridică pentru victimele violenței domestice în vederea facilitării tranziției la o viață independentă.

Obiectivul general al Proiectului “VENUS” vizează îmbunătățirea și dezvoltarea măsurilor și serviciilor sociale în scopul prevenirii și combaterii violenței domestice la nivel național prin crearea și dezvoltarea unei rețele naționale inovative integrate de locuințe protejate, grupuri de suport și consiliere vocațională în scopul implementării unui program național de protecție a victimelor violenței domestice și derularea unor campanii privind prevenirea și combaterea violenței în familie.

Acest tip de serviciu inovativ este în deplină concordanță cu măsura specifică prevăzută în Capitolul politici publice în domeniul muncii și justiției sociale, pct. 8 Respect și demnitate pentru femei din Programul de guvernare.

Astfel, Proiectul „VENUS - Impreună pentru o viață în siguranță!” descris mai sus contribuie semnificativ la creșterea calității vieții victimelor violenței domestice prin:

- ✓ Operaționalizarea rețelei naționale inovative integrate de locuințe protejate pentru tranziția la o viață independentă;
- ✓ Creșterea nivelului de integrare socio-profesională a victimelor violenței domestice prin furnizarea de servicii de consiliere vocațională și grupuri de suport pentru victimele violenței domestice;
- ✓ Creșterea nivelului de siguranță prin implementarea programului național de protecție a victimelor violenței domestice.

### **Adresa web a Bunei Practici:**

[www.anes.gov.ro](http://www.anes.gov.ro)

### **Problema identificată:**

În România, în ultimii ani fenomenul violenței domestice a escaladat la cote alarmante ceea ce a impus necesitatea identificării unor măsuri specifice în domeniu pentru diminuarea fenomenului și conștientizarea societății românești în scopul de a reacționa și combate toate formele de violență domestică.

Violența domestică constituie una dintre cele mai grave probleme sociale cu care se confruntă societățile contemporane, inclusiv România. Acest flagel este nu numai o problemă socială și de sănătate publică dar și o problemă a nerespectării și a încălcării drepturilor omului, complexitatea ei solicitând intervenția activă și directă a autorităților naționale responsabile, atât în ceea ce privește acordarea măsurilor de sprijin diversificate, a protecției integrității personale a victimelor, cât și protejarea intereselor lor sociale comune, precum libertatea și demnitatea persoanei.

Din datele centralizate de către ANES, la nivel național, se constată o creștere a fenomenului.

### **Scopul și încadrarea Bunei Practici în funcție de documentele programatice:**

Din perspectiva progreselor înregistrate în domeniul serviciilor acordate victimelor violenței domestice, prin Legea nr. 174/2018 privind modificarea și completarea Legii nr. 217/2003, Guvernul României a asigurat reglementarea unor noi tipuri de servicii sociale în domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice, inclusiv a locuințelor protejate, acest fapt constituind premisa creării unei infrastructuri adecvate cerințelor sub forma unei „Rețele naționale inovative integrate de servicii destinate victimelor violenței domestice”.

În același sens precizăm faptul că prin Convenția de la Istanbul, ratificată de către România prin Legea nr. 30/2016, se stipulează obligația statelor părți de a furniza și asigura servicii specializate de asistență tuturor femeilor victime ale violenței domestice.

Proiectul contribuie prin activitățile propuse la dimensiunea de inovare socială, în special, prin crearea unor servicii în premieră pentru victimele violenței domestice. Acest tip de serviciu inovativ este în deplină concordanță cu măsura specifică prevăzută în Capitolul politici publice în domeniul muncii și justiției sociale, pct. 8 Respect și demnitate pentru femei din Programul de guvernare.

### **Principalele obiective:**

Proiectul „VENUS - Impreună pentru o viață în siguranță!”, finanțat prin Programul Operațional Capital Uman, Axa Prioritară 4, Obiectiv Specific 4.4 vizează dezvoltarea unor măsuri centrate pe abordarea integrată și unitară a serviciilor sociale, socio-profesionale și de formare profesională pentru victimele violenței domestice, în scopul prevenirii și combaterii fenomenului violenței domestice la nivel național.

Obiectivul general al Proiectului "VENUS" vizează îmbunătățirea și dezvoltarea măsurilor și serviciilor sociale în scopul prevenirii și combaterii violenței domestice la nivel național prin crearea și dezvoltarea unei rețele naționale inovative integrate de locuințe protejate, grupuri de suport și consiliere vocațională în scopul implementării unui program național de protecție a victimelor violenței domestice și derularea unor campanii privind prevenirea și combaterea violenței în familie.

### ***Resurse utilizate/alocate Bunei Practici:***

Proiectul „VENUS - Impreună pentru o viață în siguranță!”, finanțat prin Programul Operațional Capital Uman, Axa Prioritară 4, Obiectiv Specific 4.4 are o valoare de 11 milioane de euro.

### ***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***

VENUS, cu finanțare prin Programul Operațional Capital Uman (POCU), axa prioritară 4, obiectivul specific 4.4 va avea o durată de 48 de luni.

Activități:

✓ Crearea și dezvoltarea unei rețele naționale inovative integrate de locuințe protejate pentru transferul la o viață independentă al victimelor violenței domestice (Identificarea și alocarea spațiilor necesare pentru crearea locuințelor protejate și a serviciilor integrate complementare de grupuri de suport și cabinete de consiliere vocațională pentru victimele violenței domestice, amenajarea/reamenajarea în scopul realizării Locuinței protejate destinate victimelor violenței domestice, Grupului de suport pentru victimele violenței domestice și cabinetului de consiliere vocațională pentru victimele violenței domestice, remunerarea experților în cadrul proiectului, conform legislației în vigoare.

✓ Operaționalizarea rețelei naționale inovative integrate de locuințe protejate în vederea asigurării funcționării serviciilor sociale destinate victimelor violenței domestice care necesită separarea de agresor și sprijin pentru tranziția la o viață independentă

✓ Crearea și dezvoltarea unei rețele naționale de grupuri de suport pentru victimele violenței domestice

✓ Creșterea nivelului de integrare socio-profesională a victimelor violenței domestice prin furnizarea de servicii de consiliere vocațională

✓ Crearea locuințelor protejate și a serviciilor integrate complementare de grupuri de suport și cabinete de consiliere vocațională pentru victimele violenței domestice.

Scopul serviciului social "Locuință protejată" este asigurarea nevoilor sociale, creșterea calității vieții și promovarea principiilor de coeziune și incluziune socială, prin asigurarea asistenței de specialitate pentru victimele violenței în familie: găzduire cu capacitate redusă de până la 6 locuri, pe o perioadă de 12 luni, în funcție de complexitatea cazului.

Serviciul social "Locuință protejată" poate fi creat și funcționează potrivit prevederilor Legii nr. 292/2011 privind asistența socială, cu modificările ulterioare, art. 15 alin.(1) lit. c) din Legea nr. 217/2003 pentru prevenirea și combaterea violenței în familie, cu modificările și completările ulterioare precum și a altor acte normative secundare aplicabile domeniului asistenței sociale.



Serviciile sociale furnizate acoperă o paletă largă de intervenții, în funcție de nevoile victimei:

- ✓ consiliere psihologică și consiliere juridică
- ✓ asistență socială
- ✓ consiliere vocațională, orientare și formare profesională, ocuparea forței de muncă și reintegrare socială,
- ✓ asistență medicală, în funcție de situația beneficiarului la înregistrarea în centru.

Astfel, locuințele protejate vor defini un nou tip de servicii sociale în domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice prin care victimele vor putea beneficia de suport instituțional în vederea relocării în cadrul rețelei naționale, în funcție de oportunitățile de formare și/sau reconversie profesională identificate prin programul național de protecția a victimelor violenței domestice.

Mai precis, se va crea posibilitatea mobilității acestora în cadrul rețelei naționale în vederea atingerii obiectivelor specifice care vizează managementul integrat al cazurilor de violență domestică și anume: asigurarea securității personale și a independenței economice a victimelor și desprinderea lor din mediul captiv domestic (psihologic, social economic). Fiecare persoană va beneficia de cel puțin 2 tipuri de servicii în scopul abordării integrate. Proiectul va fi derulat de ANES în parteneriat cu toate județele din România (42 parteneri). Din echipa de implementare de la nivel local vor face parte:

- ✓ 1 coordonator local - vor avea în principal următoarele atribuții: coordonarea, monitorizarea și raportarea stadiului implementării activităților proiectului la nivel local în conformitate cu Acordul de Parteneriat.
- ✓ 1 responsabil financiar - persoanele desemnate la nivelul fiecărui partener - autoritatea locală din fiecare județ/sector, responsabile cu monitorizarea desfășurării activității financiar-contabile la nivel local în conformitate cu obligațiile prevăzute în Acordul de Parteneriat și în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.

Din echipele de specialiști la nivelul celor 3 servicii sociale nou create vor face parte :

- ✓ 1 coordonator locuință protejată
- ✓ 1 psiholog - grup de suport
- ✓ consilier vocațional- cabinet orientare/consiliere vocațională.

Pentru asigurarea unei implementări eficiente și integrate a tuturor serviciilor din cadrul proiectului va fi constituit un Comitet de sprijin și monitorizare a serviciilor cu participarea instituțiilor relevante cu competențe în domeniul violenței domestice. În cadrul acțiunilor specifice cu scopul creșterii responsabilității sociale și instituționale, Comitetul de sprijin și monitorizare pentru implementarea proiectului va fi constituit cu participarea instituțiilor relevante cu competențe în domeniul violenței domestice: Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă, Ministerul Afacerilor Interne - Inspectoratul General al Poliției Române, Ministerul Sănătății, Ministerul Dezvoltării Regionale și Administrației Publice, Ministerul Educației Naționale, Colegiul Psihologilor din România, Colegiul Național al Asistenților Sociali din România etc.

### ***Elemente novatoare:***

Dezvoltarea unor măsuri centrate pe abordarea integrată și unitară a serviciilor sociale, socio-profesionale și de formare profesională pentru victimele violenței domestice, în scopul prevenirii și combaterii fenomenului violenței domestice la nivel național, în scopul dezvoltării și furnizării serviciilor de asistență socială, consiliere psihologică și juridică pentru victimele violenței domestice în vederea facilitării tranziției la o viață independentă prin:

✓ crearea și dezvoltarea unei rețele naționale inovative integrate de locuințe protejate, grupuri de suport și consiliere vocațională în scopul implementării unui program național de protecție a victimelor violenței domestice și derularea unor campanii privind prevenirea și combaterea violenței în familie.

✓ posibilitatea mobilității victimelor în cadrul rețelei naționale în vederea atingerii obiectivelor specifice care vizează managementul integrat al cazurilor de violență domestică și anume: asigurarea securității personale și a independenței economice a victimelor și desprinderea lor din mediul captiv domestic (psihologic, social economic).

### ***Lecții învățate:***

Pornind de la principiul centrării intervențiilor pe victimă, serviciile și măsurile de sprijin planificate din cadrul proiectului sunt concentrate, în mod esențial, pe măsuri de suport privind găzduirea și furnizarea unor măsuri specifice de acompaniere, astfel încât să faciliteze integrarea socio-economică.

Intervențiile specifice sunt orientate către creșterea gradului de ocupare a victimelor violenței domestice, realizarea incluziunii sociale și îmbunătățirea cunoștințelor profesionale și a nivelului de educație a acestora, dublate de dobândirea de competențe în scopul depășirii situației de vulnerabilitate și marginalizare socială.

Prin crearea rețelei naționale inovative integrate de servicii destinate victimelor violenței domestice, statul român recunoaște această problemă și își asumă responsabilitățile specifice în domeniu prin intervenții adecvate, cu măsuri financiare și umane și măsuri proactive pentru atenuarea și, ulterior, stoparea fenomenului. Prin realizarea rețelei, victimelor, peste 90 % femei, li se va asigura un nivel de încredere crescut în instituțiile publice de a oferi un răspuns adecvat nevoilor lor, în mecanismele, instrumentele și serviciile sociale dezvoltate de către autoritățile centrale și locale, care acționează în parteneriat, astfel încât acestea vor dobândi curajul de a-și depăși condiția de victime ale violenței domestice și de a acționa, în vederea atingerii independenței socio-economice necesare pentru statutul femeii din societatea modernă.

### ***Rezultate:***

Îmbunătățirea calității vieții victimelor violenței domestice prin: înființarea a cel puțin 42 de locuințe protejate, pentru cel puțin 700 victime, a unei rețele de cabinete de consiliere vocațională pentru cel puțin 4200 de victime, a unei rețele de 42 de grupuri de suport pentru un număr de 1680 de victime și derularea unor campanii privind prevenirea și combaterea violenței domestice pentru un număr de cel puțin 240 de profesioniști din cadrul autorităților publice centrale și locale.

**Instituția Prefectului Municipiului București**  
*Elaborarea de politici publice alternative pentru economia viitorului în București*

***Instituția:***

Instituția Prefectului Municipiului București

***Numele Bunei Practici:***

Elaborarea de politici publice alternative pentru economia viitorului în București

***Persoană de contact:***

Andreea Jereghie, manager public

***Parteneri:***

Asociația INACO

***Descrierea Bunei Practici:***

Instituția Prefectului Municipiului București (IPMB) a încheiat cu Asociația INACO un protocol în scopul susținerii propunerii de înființare a Grupurilor de Inițiativă Locală (GIL) pentru Economia Viitorului - (GILEV).

Grupurile de Inițiativă Locală pentru Economia Viitorului (GILEV) sunt o soluție pentru susținerea competitivității economiei românești în context European. Aceste grupuri sunt o formă de parteneriat între reprezentanți ai sectoarelor public-privat de la nivel local. Scopul lor este de a elabora propuneri de politici publice locale alternative, conectate la economia viitorului, care să fie integrate în bugetele locale participative.

Prin crearea GILEV-urilor va fi îmbunătățită calitatea strategiilor economice și sociale ale României, ceea ce va conduce la promovarea unei economii inovative, bogate în cunoaștere, competitive și eco-eficiente, cu un nivel înalt de ocupare.

Obiectul protocolului de colaborare reprezintă cooperarea interinstituțională pe următoarele direcții:

1. Dezvoltarea de rețele tematice și constituirea GILEV-urilor: Constituirea unor Grupuri de Inițiativă Locală (GIL) pentru Economia Viitorului (GILEV) în cadrul Comisiei de dialog social de la nivelul Instituției Prefectului Municipiului București, care va primi informații sub formă de buletine informative periodice, cu privire la importanța strategiilor de dezvoltare locală viabile și sustenabile, modificările propuse referitoare la Strategia Națională de Competitivitate și cu privire la importanța și la necesitatea acestor modificări;

2. Comunicarea pe plan local cu autoritățile - Derularea în mod participativ a cel puțin unei ședințe de Comisie de Dialog Social pentru informarea cu privire la utilitatea proiectului și la modul de constituire a unei politici publice alternative;

3. Analiza nevoilor particulare ale beneficiarilor la nivel de regiune în ceea ce privește dezvoltarea bugetelor locale;

4. Furnizarea de puncte de vedere cu privire la politica publică alternativă propusă spre dezvoltare în cadrul proiectului;

5. Co-interesarea propriilor angajați în vederea participării la activitățile din cadrul proiectului.

#### **Adresa web a Bunei Practici:**

[andreea.jereghie.ipmb@mai.gov.ro](mailto:andreea.jereghie.ipmb@mai.gov.ro)

#### **Problema identificată:**

Problema centrală se referă la capacitatea redusă a partenerilor sociali de a formula și promova propuneri alternative la politicile publice inițiate de Guvern - un factor care afectează creșterea economică a României și care nu permite furnizarea unor prognoze economice locale viabile.

Inițiativa răspunde nevoii societății românești în materie de creștere a competitivității administrațiilor locale în elaborarea de politici publice și în întocmirea participativă a bugetelor publice locale, prin stimularea dialogului cu reprezentanții societății civile, cu respectarea principiilor transparenței și egalității de șanse, în scopul creșterii încrederii publice în administrațiile locale.

Se constată, totodată, lipsa unei legături între comunitate și administrație. Lipsa participării membrilor ONG-urilor și cetățenilor la procesele decizionale scade încrederea în administrația publică și în legitimitatea măsurilor adoptate.

#### **Scopul și încadrarea Bunei Practici în funcție de documentele programatice:**

Protocolul încheiat de IPMB și INACO la nivelul lunii august 2018 susține propunerea de înființare a Grupurilor de Inițiativă Locală (GIL) pentru Economia Viitorului - (GILEV) potrivit implementării Activității: A 4. Dezvoltarea capacității partenerilor sociali și a ONG-urilor prin instruire și dezvoltarea de rețele tematice - *Subactivitatea: A 4.2 Dezvoltarea de rețele tematice și constituirea GIL-urilor*, aferentă proiectului „*Politici publice alternative pentru dezvoltare locală competitivă*”, cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020.

Inițiativa înființării GILEV contribuie totodată la îndeplinirea obiectivelor Strategiei Naționale pentru Competitivitate 2014-2020.

#### **Principalele obiective:**

✓ Realizarea unui punct de plecare pentru dezvoltarea și introducerea de politici, sisteme și standarde comune alternative în administrația publică, ce optimizează procesele decizionale din domeniul economic, cu accent pe modul participativ de elaborare al bugetelor publice, în concordanță cu Strategia pentru consolidarea administrației publice 2014 - 2020 (SCAP 2014-2020), pe o perioadă de 14 luni.

✓ Îmbunătățirea, stimularea și consolidarea dialogului social și a interacțiunii între ONG-uri, sindicate și autorități publice cu competențe în domeniul economic, în vederea creșterii implicării acestora în formularea și îmbunătățirea politicilor

publice de interes.

- ✓ Ajungerea la o viziune locală integrativă, bazată pe experiențele participanților și pe aplicarea de soluții inovatoare de interes local, corelate cu principalele tendințe tehnologice ale economiei viitorului.
- ✓ Formularea de alternative cu privire la Strategia Națională pentru Competitivitate 2014-2020.

### ***Resurse utilizate/alocate Bunei Practici:***

Inițiativa nu presupune implicare financiară din partea IPMB.

Resursă umană: participarea propriilor angajați, prin co-interesare, la activitățile din cadrul proiectului.

Punerea la dispoziție a cadrului - mijloacelor, spațiului și timpului necesar prin care informația să fie diseminată.

Network: conectarea stakeholderilor, prin ședințele Comisiei de dialog social.

### ***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***

#### **Activități:**

- ✓ Oferirea sprijinului în dezvoltarea capacității instituționale de a formula politici publice;
- ✓ Asigurarea unei forme de parteneriat care reunește reprezentanți ai sectoarelor public-privat de la nivel local, format din: reprezentanți ai autorităților publice locale, ai societății civile și academice/universitare, ai sectoarelor private locale, reprezentanții Comisiilor de Dialog Social, partenerilor sociali - sindicate/patronate, partidelor politice, organizațiilor nonguvernamentale din regiunea pe care o reprezintă instituția, creat cu scopul de a implementa și dezvolta conceptul de politică publică alternativă, conceptul de bugete participative și cel al grupurilor de inițiativă locală pentru economia viitorului;
- ✓ Coagularea actorilor interesați de a acționa concentrat pentru dezvoltarea domeniului economiei viitorului, cu accent pe bugetele locale elaborate în mod participativ - corelate cu principalele tendințe tehnologice ale economiei viitorului;
- ✓ Construirea unei viziuni comune de intervenție;
- ✓ Facilitarea schimbului de experiență și expertiză;
- ✓ Testarea unor demersuri inovatoare în domeniul economiei viitorului (rolul de laborator social) - viziune locală integrativă, bazată pe experiențele participanților și pe aplicarea de soluții inovatoare de interes local, corelate cu principalele tendințe tehnologice ale economiei viitorului.

#### **Modalități de lucru:**

- ✓ Experții INACO au elaborat metodologia de evaluare a setului de politici publice din domeniul competitivității economice și a modului în care se aplică acestea sectorial. Au fost stabilite criteriile și instrumentele de evaluare precum și procedurile de realizare a metodologiei, care va sta la baza unei analize cost-eficiență și va stabili structura raportului de evaluare și datele necesare realizării acestuia.

✓ Apoi, INACO a elaborat raportul de evaluare a politicilor din domeniul competitivității economice - anume analizarea în detaliu a reglementărilor din domeniul bugetelor locale și a strategiilor de dezvoltare locală. În urma culegerii datelor din regiunea de implementare prin chestionarea factorilor interesați și în urma aplicării metodologiei, este structurat raportul de evaluare a politicilor publice din domeniul competitivității economice la nivel local. Acest raport reprezintă punctul de plecare pentru realizarea unei analize cost-eficiență și a unui set de indicatori de monitorizare cu privire la propunerile alternative la politicile publice. Raportul urmărește estimarea beneficiilor nete în plan social, cuantificarea costurilor și beneficiilor, interacțiunea cu alte programe guvernamentale, identificarea consecințelor unor soluții de politici publice.

✓ În etapa interactivă, participativă, este organizat un workshop regional tematic pentru regiunea București-Ilfov, cu durata de 6 ore, cu participanți din partea ONG-urilor cointeresate, reprezentanți ai patronatelor și sindicatelor, precum și cu personal din autoritățile și instituțiile publice. Scopul workshop-ului a fost de a evidenția punctele de vedere ale participanților cu privire la Strategia de Competitivitate Economică 2014-2020, de a colecta opinii cu privire la problemele generate de forma actuală a strategiei, dar și identificare a unor soluții de eficientizare a acesteia.

✓ Sunt organizate sesiuni de instruire în trei etape, pe politici publice, bugete locale și teme orizontale. Scopul sesiunilor de instruire a fost de învățare și evaluare a practicilor de implementare a politicilor de competitivitate economică pentru a putea propune alternative viabile la acestea. Workshop-urile și modulele de pregătire au fost susținute de experți membri sau colaboratori ai INACO din cadrul proiectului.

✓ Aceste programe de instruire s-au dorit a fi de tipul trainer-to-trainer, asigurându-se astfel caracterul inovator, generator de soluții personale alternative la problemele locale. În plus, participanții la cursuri deven, la rândul lor, multiplicatori de informație și traineri pentru alte grupuri interesate.

✓ La finalul proiectului se crează și grupuri de inițiativă locală în cadrul Comisiei de dialog Social de la nivelul municipiului București, unde se vor primi informații sub formă de newslettere periodice cu privire la importanța strategiilor de dezvoltare locală viabile și sustenabile, la modificările propuse în cadrul proiectului referitoare la Strategia de competitivitate 2014-2020:

- Patru experți din cadrul proiectului urmăresc și organizează constituirea GIL-urilor/GILEV-urilor;
- Participarea la întâlniri comune (cel puțin o ședință a Comisiei de dialog social);
- Cei patru experți grup țintă din cadrul proiectului iau parte la lucrările din cadrul GIL-urilor/GILEV-urilor din regiunile arondate și transmit informațiile echipei de management;
- Oferirea de sprijin în formularea politicii publice alternative în domeniul competitivității.
- Durata: Protocolul are valabilitatea de 20 luni, de la data semnării sale, cu prelungire automată, pentru noi perioade de câte minim 12 luni.

### **Elemente novatoare:**

GILEV sunt o soluție pentru susținerea competitivității economiei românești în context european. Crearea lor va îmbunătăți calitatea strategiilor economice și sociale, conducând la promovarea unei economii inovative, bogate în cunoaștere, competitive și eco-eficiente, cu nivel înalt de ocupare. Originalitatea constă și în accentul pus pe interactivitate, pentru optimizarea proceselor decizionale din domeniul economic la nivel local.

Acest laborator social va conduce la o viziune locală integrativă, bazată pe experiențele participanților și pe aplicarea de soluții inovatoare de interes local, corelate cu principalele tendințe tehnologice ale economiei viitorului.

Subgrupe GILEV:

- ✓ **Locuri de muncă și abilități viitoare** -tendințe demografice și tehnologice locale, care afectează locurile de muncă și cerințele viitorului; vor recomanda modalități de pregătire a noilor generații
- ✓ **Capacități locale corporative adaptate economiei viitorului** -utilizarea tehnologiilor noi, noi modele de afaceri și parteneriate
- ✓ **Industrii și piețe cu potențial de creștere viitoare** - tendințele mezoeconomice și tehnologice, avantajele comparative locale în industriile și piețele atractive în economia viitorului; identificarea priorităților, recomandarea strategiilor de creștere (co-prezidat de prefect și un patronat local).
- ✓ **Viitorul conectivității** - modul în care regiunea poate rămâne un centru cheie competitiv în viitoarea economie europeană, luând în considerare noile tendințe ale revoluției digitale 4.0 și 5.0
- ✓ **Viitorul orașului românesc** - noi oportunități de creștere urbană prin consolidarea infrastructurii, depășirea constrângerilor resurselor și asigurarea unui mediu dinamic.

### **Lecții învățate:**

Având în vedere timpul scurt scurs de la semnarea protocolului, la nivelul lunii august 2019, sunt de subliniat semnalele pozitive, referitoare la această inițiativă, venite din partea serviciilor publice deconcentrate, a sindicatelor și patronatelor prezente la ședința Comisiei de dialog social în cadrul căreia a fost semnat.

Ne așteptăm să se evidențieze, în timp, cele mai bune metode de dialog și de lucru, tipurile cele mai eficiente de comunicare între actorii implicați, precum și eventuale impedimente în calea atingerii obiectivelor, reieșite din interacțiunea umană și interinstituțională, care nu au putut fi prevăzute anterior, precum și modalități de rezoluționare a acestora.

### **Rezultate:**

Beneficiile durabile pentru membrii grupului țintă în urma implementării proiectului ar fi următoarele:

- ✓ Membrii ONG-urilor și partenerii sociali vor fi informați cu privire la politicile publice în domeniul competitivității economice;
- ✓ Capacitate crescută a ONG-urilor și partenerilor sociali de a se implica în formularea și promovarea de propuneri alternative la politicile publice inițiate de Guvern;

- ✓ Generarea de propuneri alternative la politicile publice venite din partea cetățenilor;
- ✓ Participarea la consultări publice care să le permită să-și exprime opiniile, părerile și pozițiile;
- ✓ Participarea la procesul de dezvoltare a unui set de propuneri de politici publice alternative;
- ✓ Creșterea încrederii în administrația publică și în Instituția Prefectului;
- ✓ Îmbunătățirea transparenței cu privire la actele decizionale;
- ✓ Îmbunătățirea sinergiei între actorii locali de la nivelul municipiului București;
- ✓ Conștientizarea importanței dialogului civic în soluționarea problemelor;
- ✓ Stimularea societății civile;
- ✓ Îmbunătățirea mecanismelor de comunicare cu reprezentanți ai societății civile;
- ✓ Dezvoltarea capacității angajaților și voluntarilor în formularea de propuneri alternative la politicile publice inițiate de Guvern prin instruire specific;
- ✓ Din punct de vedere social, distribuția uniformă a câștigurilor generate de creșterea economică va favoriza categoriile de persoane cu venit mic și mediu;
- ✓ Decuplarea creșterii economice de impactul asupra mediului, în scopul conservării resurselor naturale și al protejării mediului.



## Inspectoratul Teritorial de Muncă Sibiu AVE - "Asta Vreau Eu!"

### **Instituția:**

Inspectoratul Teritorial de Muncă Sibiu

### **Numele Bunei Practici:**

AVE - "Asta Vreau Eu!"

### **Persoană de contact:**

Gancea Ana Raluca, consilier

### **Parteneri:**

Inspekția Muncii, Compania S.C. Marquardt Schaltsysteme S.C.S. și Universitatea "Lucian Blaga" din Sibiu

### **Descrierea Bunei Practici:**

"Asta Vreau Eu!" este un proiect de educare privind securitatea și sănătatea în muncă și de orientare în carieră a elevilor, având ca parteneri Inspekția Muncii, Compania S.C. Marquardt Schaltsysteme S.C.S. și Universitatea "Lucian Blaga" din Sibiu. Derularea proiectului, care se adresează unui grup țintă format din elevii înscriși în ciclul gimnazial, având vârsta între 11 și 15 ani, sprijină integrarea educației în domeniul securității și sănătății în muncă în școlile gimnaziale. Implementarea proiectului "AVE" a pornit de la convingerea că nu este prematur să se prezinte elevilor conceptele de bază care, pentru adulți, sunt reunite sub denumirea generică de securitate și sănătate în muncă. Dacă elevii parcurg un proces de învățare timpurie despre securitate și sănătate în muncă, aceasta va deveni o parte integrantă, firească a modului în care vor reacționa la contactul cu pericolele, iar această atitudine îi va însoți pe tot parcursul vieții profesionale. Proiectul AVE a fost derulat pe parcursul anului 2017 ca proiect pilot în județul Sibiu, promovând, prin acțiunile sale, valorile securității și sănătății în muncă, oferind elevilor din școala gimnazială un program educațional destinat conștientizării elementelor de prevenire în mediul lucrativ cât și programe de învățare la locurile de muncă organizate în cadrul unor companii și instituții. Succesul înregistrat la nivelul I.T.M. Sibiu a determinat Inspekția Muncii să extindă la nivel național acest proiect de educație privind securitatea și sănătate în mediul de muncă și de orientare a elevilor în carieră.

### ***Problema identificată:***

Schimbările din domeniul muncii, dinamica pieței muncii și noile tehnologii care permit locuri de muncă mai flexibile, cu persoane care lucrează în afara orelor de bază și a contractelor de muncă standard, au determinat autoritățile naționale de inspecție a muncii din statele membre UE să recunoască nevoia de integrare a securității și sănătății în muncă în domeniul educației.

Cadrul strategic european în domeniul securității și sănătății în muncă mizează în perioada următoare pe consolidarea politicilor naționale ce vizează dezvoltarea unor sinergii cu alte domenii, printre care și învățământul.

În comunicatul Comisiei Europene nr. 5431/2017 către Parlamentul European, Consiliul Comitetului Economic și Social European și Comitetul Regiunilor se prezintă faptul că “În contextul noului mediu al muncii, este foarte important ca oamenii să înțeleagă deja implicațiile securității și sănătății în muncă atunci când intră pe piața forței de muncă. Acest lucru implică nu numai învățarea pe tot parcursul vieții pentru profesioniștii din domeniul securității și sănătății în muncă, ci și integrarea acestor aspecte în toate sectoarele educației.”

### ***Scopul și încadrarea Bunei Practici în funcție de documentele programatice:***

Este bine cunoscut rolul educației în dezvoltarea cunoștințelor din domeniul sănătății și integrității corporale pentru elevii integrați în sistemul de învățământ, aceasta fiind o primă etapă menită să informeze și să conștientizeze formarea deprinderilor de securitate și sănătate în muncă.

Prin rolul său de mediator între partenerii de dialog social, conferit de Consiliului Consultativ Tripartit, organism organizat la nivelul Inspecției Muncii și al inspectoratelor teritoriale de muncă, I.T.M. Sibiu dorește să sprijine în mod activ și deschis actorii pieței muncii pentru o dezvoltare durabilă a acesteia. În acest sens, AVE este un proiect în care s-au implicat, pe lângă instituții publice și de învățământ și operatori economici din mediul privat, companii multinaționale din județul Sibiu și din țară.

### ***Principalele obiective:***

Implementarea proiectului “AVE” a pornit de la convingerea că nu este prematur să se prezinte elevilor conceptele de bază care, pentru adulți, sunt reunite sub denumirea generică de securitate și sănătate în muncă.

Educația cu privire la riscuri a fost tratată în cadrul proiectului, în general, nu ca o disciplină de sine stătătoare, ci cu posibilitatea integrării securității și sănătății în muncă în obiectivele de învățare a unor discipline fundamentale din curriculumul școlar, cum sunt științele, educația fizică, educația pentru sănătate și educația cetățenească.

Educația referitoare la riscuri pe care o promovează Proiectul “AVE” urmărește dezvoltarea unor abilități ale elevilor referitoare la:

- ✓ dobândirea unor cunoștințe primare și abilități în materie de securitate și sănătate;
- ✓ recunoașterea, evaluarea și controlul riscurilor și dezvoltarea unei atitudini sigure;

- ✓ dezvoltarea capacității de a acorda primul ajutor;
- ✓ înțelegerea nevoii de a respecta regulile stabilite;
- ✓ dezvoltarea atitudinii participative în luarea deciziilor;
- ✓ descoperirea mediului de muncă și a mijloacelor de prevenire legate de viitoarea carieră.

### **Resurse utilizate/alocate Bunei Practici:**

Resurse umane: inspectori de muncă, profesori, persoane desemnate din cadrul companiilor implicate;

Materiale didactice folosite pentru lecțiile deschise: modulele de curs, filmulețe NAPO, echipamente de protecție puse la dispoziție de companiile implicate;

Materiale de prezentare: afișe, benere, broșuri, pliante.

### **Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:**

Proiectul a parcurs mai multe etape: stabilirea modulelor de curs; formarea formatorilor; predarea la clasele de elevi a modulelor; lecții practice deschise; caravana meseriilor; consiliere profesională timpurie; concurs de creații artistice; vizite la companii; ședința de bilanț.

Inspectoratul Teritorial de Muncă al Județului Sibiu, Inspekția Muncii, împreună cu Școala Gimnazială Slimnic, Universitatea Lucian Blaga Sibiu și compania Marquardt România au lansat în vara anului 2017 Proiectul AVE, care a adunat sub deviza „Asta Vreau Eu” o serie de acțiuni destinate promovării valorilor sănătății și securității în muncă și orientării profesionale a elevilor din ciclul gimnazial.

Proiectul AVE - „Asta Vreau Eu” a fost lansat în județul Sibiu pentru a contribui la creșterea gradului de includere a elevilor din învățământul gimnazial în programe de învățare la locurile de muncă organizate în cadrul unor companii și instituții, unde elevii pot învăța normele de securitate și sănătate în muncă în timp ce experimentează în mod direct cele mai căutate meserii și profesii.

În 2017 Proiectul AVE s-a derulat în județul Sibiu ca proiect pilot, respectiv ca fază pregătitoare pentru extinderea și diseminarea lui la nivel național.

În scopul familiarizării tinerilor de vârstă școlară cu necesitatea respectării normelor de securitate și sănătate în muncă, specialiștii ITM Sibiu au făcut o instruire a cadrelor didactice de la Școala Gimnazială Slimnic, cu privire la riscurile generale și specifice la locurile de muncă în care se va desfășura Proiectul AVE. Cadrele didactice au prezentat elevilor materiale cu tematica securitate și sănătate în muncă (prezentări power-point, scurte filme de animație sau documentare).

ITM Sibiu a organizat pentru elevii și cadrele didactice ale Școlii Gimnaziale Slimnic o lecție deschisă practică având tematică de Securitate și Sănătate în Muncă. Elevii au fost instruiți în utilizarea echipamentului individual de protecție, aplicarea măsurilor de prim ajutor și intervenții în situații de urgență.

Au urmat apoi vizitele elevilor la unele companii din județ, unde aceștia au simulat practicarea meseriilor alese, beneficiind și de o instruire adecvată locurilor de muncă atât din punctul de vedere al activităților specifice meseriei, cât și din punctul de vedere al respectării normelor de Sănătate și Securitate în Muncă.

Activitățile din cadrul Proiectului AVE s-au finalizat prin organizarea unei ședințe de bilanț, la care au participat elevii, cadrele didactice implicate, părinții elevilor,

reprezentanți ai companiilor la care s-a desfășurat proiectul, precum și reprezentanți ai Inspectoratului Teritorial de Muncă Sibiu, ai Inspectoratului Școlar Județean Sibiu și ai altor instituții din județ.

Succesul înregistrat la nivelul ITM Sibiu a determinat Inspecția Muncii să extindă la nivel național acest proiect de educație privind securitatea și sănătatea în mediul de muncă și de orientare a elevilor în carieră, astfel încât, în decursul anului 2018, proiectul fiind extins, fiind selecționate inspectoratele teritoriale de muncă din județele: Alba, Arad, Brașov, Bihor, Dolj, Hunedoara, Galați, Tulcea, Neamț și București. În proiect au fost implicate 17 școli și a participat un număr de 506 elevi, sub directă îndrumare a 41 de profesori. În derularea proiectului, au mai fost implicate și 30 de societăți comerciale, care au oferit cadrul necesar ca elevii să beneficieze de o instruire adecvată la locurile de muncă selectate, , instruire care a fost efectuată de persoanele responsabile desemnate din cadrul companiei pentru a asigura protecția elevilor. Elevii participanți au simulat practicarea unei meserii pe parcursul unei zile la un loc de muncă organizat, s-au familiarizat cu specificul locului de muncă, au înțeles necesitatea instruirii și a utilizării echipamentelor individuale de protecție și au descoperit, prin experiența directă, caracteristicile meseriei.

### ***Elemente novatoare:***

Un prim element novator a fost vârsta grupului țintă și anume elevi din școlile gimnaziale cu vârste cuprinse între 11 și 15 ani. Dacă până în prezent, Inspecția Muncii a înregistrat rezultate deosebite cu alte proiecte ce vizau aducerea culturii safety în rândul tinerilor (vezi Concursul național ”Știu și aplic”, dedicat tinerilor cu vârste între 15 și 19 ani), de data aceasta, inițiatorii proiectului au considerat necesară coborârea vârstei la care copiii să ia contact cu noțiuni de securitate și sănătate în muncă, într-un mod specific și pe înțelesul lor. Folosirea filmulețelor NAPO, puse la dispoziție de către Agenția Europeană pentru Securitate și Sănătate în Muncă, dar și lecțiile deschise organizate împreună cu specialiști în domeniul securității și sănătății în muncă, au oferit copiilor ocazia să înțeleagă riscurile din mediul de muncă, luând contact direct cu echipamentele individuale de protecție. Caravana meseriilor a reprezentat, de asemenea o metodă novatoare prin care elevii au luat contact direct cu câteva meserii, dar și cu riscurile la care sunt expuși lucrătorii care le practică. La Sibiu, caravana meseriilor a fost realizată cu ajutorul companiei Marquardt Schaltsysteme și a fost o prezentare itinerantă multimedia dedicată elevilor participanți la proiect, bazată pe modele tridimensionale ale componentelor din industria automotive și proiecții video despre activitatea de producție. Doi reprezentanți ai firmei Marquardt Schaltsysteme au oferit detalii despre meseriile specifice industriei automotive și tehnologiile de lucru. Pentru fiecare activitate în parte s-au prezentat riscurile specifice privind securitatea și sănătatea în muncă, precum și măsurile de prevenire corespunzătoare.

Poate cel mai spectaculos element al proiectului a fost însă folosirea reprezentărilor artistice. După deplasarea la companiile implicate, unde copiii s-au identificat pentru o zi cu meseriile alese, au primit instruirea corespunzătoare și au simulat practicarea respectivei meserii, aceștia au fost încurajați să exemplifice cunoștințele acumulate prin executarea unor creații artistice. Imaginea vizuală are un impact mult mai mare în reținerea informațiilor. Au fost executate desene

tematice, fotografii, eseuri, machete, precum și sceneta AVE. În acest fel, se evidențiază atât modul în care au reținut informația cât și modul în care reușesc să o transmită.

### ***Lecții învățate:***

Prin implicarea tuturor actorilor din piața muncii, acest proiect a pus în evidență importanța rolului fiecăruia dintre ei în asigurarea unui viitor sigur în ceea ce privește mediul de muncă, atât pentru viitorii angajați, cât și pentru angajatorii care doresc lucrători cu un grad cât mai mare de calificare, conștienți de riscurile specifice fiecărei profesii.

O provocare pentru inițiatorii proiectului a fost conștientizarea părinților cu privire la importanța participării copiilor lor la un astfel de proiect. Având în vedere faptul că o parte dintre ei nu aveau calitatea de angajat, a fost uneori dificil să înțeleagă necesitatea contactului precoce cu mediul de muncă, a instruirii privind securitatea și sănătatea în muncă. S-a identificat astfel nevoia unei abordări care să integreze o aplecare mai atentă asupra etapei de informare a părinților.

### ***Rezultate:***

În anul 2018, când proiectul AVE a fost extins în județele Alba, Arad, Brașov, Bihor, Dolj, Hunedoara, Galați, Tulcea, Neamț și București, 506 elevi cu vârste cuprinse între 11 și 15 ani, din 17 școli gimnaziale, au avut posibilitatea să simuleze practicarea unei meserii, la un loc de muncă organizat, s-au familiarizat cu specificul locului de muncă, au înțeles necesitate instruirii și a utilizării echipamentelor individuale de protecție și au descoperit, prin experiența directă, caracteristicile meseriei.

Având în vedere succesul obținut în Sibiu și în cele 10 județe selecționate și impactul pe care l-a avut acest proiect în mediul urban și mai ales în cel rural, s-a considerat necesară lansarea națională a proiectului în cadrul Conferinței Naționale AVE din București, care a avut loc în martie 2019. S-a planificat extinderea pe o perioadă de trei ani, începând cu anul 2019, a proiectului „AVE” la nivel național, fiind implicate toate cele 42 de inspectorate teritoriale de muncă din România, precum și promovarea proiectului la nivel european.

Lansarea la nivel național a debutat în Conferința Națională “Promovarea culturii de prevenire în domeniul securității și sănătății în muncă în rândul tinerilor.

După Conferința Națională, Inspekția Muncii România a propus în cadrul Reuniunii SLIC discutarea bunelor practici de integrare a securității și sănătății în muncă în domeniul educației, cu exemplificare prin intermediul Proiectului AVE. În cadrul zilei tematice SLIC a fost prezentat Proiectul AVE.

Proiectul s-a bucurat de o apreciere considerabilă, fiind prezentat și în cadrul altor reuniuni profesionale internaționale din domeniul securității și sănătății în muncă, la Dresda, în Germania, în octombrie 2018 și la Bilbao, în Spania, în martie 2019.

### ***Descrierea referințelor:***

Prezentarea Proiectului AVE la reuniunea SLIC  
Comunicate de presa  
Apariții în mass-media

## Direcția pentru Agricultură Județeană Iași MoldoVIA

### **Instituția:**

Direcția pentru Agricultură Județeană Iași

### **Numele Bunei Practici:**

MoldoVIA

### **Persoană de contact:**

Eduard Elefteriu, consilier  
Carmen Radu, consilier

### **Parteneri:**

Producători reprezentativi de vin

### **Descrierea Bunei Practici:**

Prin acest proiect, Direcția pentru Agricultură Județeană Iași și-a dorit și a reușit să aducă „de aceeași parte a mesei” cei mai reprezentativi producători de vinuri din județul Iași. Am reușit să creăm o asocieră fără personalitate juridică „MoldoVia”, prin care să organizăm diferite evenimente care să contribuie la creșterea notorietății firmelor ieșene, firme care au ca obiect de activitate producerea de vinuri.

Pentru a ajunge la rezultatele dorite, trebuia să asociem firme extrem de puternice cu podgoreni care se aflau la primul an de producție, dar cu echipe tinere și cu ambiții frumoase.

Astfel, pentru prima dată, în data de 6 aprilie 2019, am reușit să organizăm o expoziție cu degustări de vinuri a celor mai importanți 9 producători de vinuri din județul Iași. Acest prim eveniment din cadrul proiectului MoldoVia a fost organizat în afara municipiului Iași, la o pensiune din comuna Moțca, a cărei conducere a acceptat organizarea evenimentului, fără costuri de închiriere. Cel mai important aspect în alegerea acestei locații a fost faptul că Iașul este asaltat, în fiecare week-end, de foarte multe evenimente, care ar duce la o minimalizare a rezultatelor dorite de noi, respectiv creșterea gradului de notorietate a vinurilor produse în județul Iași, mai ales a cramelor noi, cu plantații tinere.

Un alt aspect important a constat în faptul că locația este amplasată la limita județului, destul de aproape de pensiunile din județele Neamț și Suceava, cărora le-am adresat invitații.

Un al doilea eveniment, „MoldoVia - Flori și vin de Sanziene”, a fost organizat în data de 23 aprilie 2019, la sediul Direcției pentru Agricultură Județeană Iași.

La acest eveniment au fost circa 200 de vizitatori, din care o mare parte reprezentanți ai unor firme care se ocupă cu distribuția și comercializarea de vinuri.

Avem în vedere organizarea unui alt eveniment la Cernăuți, Ucraina, în luna octombrie.

### ***Problema identificată:***

Majoritatea fermierilor se confruntă, în general, cu o problemă comună, și anume, posibilitățile limitate de valorificare a producției.

La fel și producătorii de vinuri au aceeași problemă, în plus s-a observat faptul că pe rafturile magazinelor de specialitate și nu numai, în afara unor branduri de renume din aceasta zonă, multe din vinurile producătorilor din județ lipsesc, în schimb găsim vinuri din alte zone ale țării și foarte multe sortimente din alte țări, unele chiar fără tradiție și la preturi nerealiste.

O altă problemă identificată de noi, consilierii D.A.J. Iasi, a fost aceea că producătorii de vinuri, ca și ceilalți fermieri, sunt reticenți la noțiunea de asociere și chiar mai grav la noțiunea de parteneriat. Din discuțiile avute cu ei, a reieșit faptul că până în 2019, nu a existat vreun eveniment organizat doar pentru aceștia, nefiind interesați până acum de un astfel de gen de eveniment, fapt datorat diferenței de notorietate și forța financiară dintre ei, credem noi.

### ***Scopul și încadrarea Bunei Practici în funcție de documentele programatice:***

Scopul principal acestui proiect MoldoVia a fost acela de a sprijini una din categoriile de fermieri aflați în dificultate.

Obiectivele propuse sunt:

- Creșterea gradului de notorietate a producătorilor de vinuri din județul Iași
- Acoperirea lipsei de cultură oenologică a consumatorului de vinuri românești.

Activitățile propuse pentru realizarea obiectivelor sunt reprezentate de expoziții care să includă și degustări de vinuri la care să participe cei mai reprezentativi producători de vinuri din județul Iași.

Proiectul MoldoVia se încadrează în Planul Strategic Instituțional asumat de MADR și este congruent cu 4 din cele 5 obiective strategice propuse și anume:

Obiectiv strategic 1: Creșterea acoperirii consumului de produse agroalimentare din producția internă și revenirea României ca exportator net de produse agroalimentare

Obiectiv strategic 2: Accelerarea tranziției structurale spre o agricultură profesionistă și viabilă economic.

Obiectiv strategic 4: Îmbunătățirea standardelor de viață în zonele rurale

Obiectiv strategic 5: Îmbunătățirea cadrului instituțional.

În cadrul competiției ANFP, considerăm că Proiectul MoldoVia se încadrează pe Pilonul 1

“Soluții moderne pentru creșterea calității vieții”/ componenta 3, categoriile vulnerabile fiind în această situație, producătorii de vinuri, în acest caz, din județul Iași, mai ales cei aflați la început de drum și cu un grad scăzut de notorietate pe acest segment de piață cu un caracter profund specific.

### **Principalele obiective:**

Proiectul MoldoVia are un obiectiv principal și două obiective secundare distincte: Obiectivul principal constă în:

Creșterea gradului de valorificare a vinurilor produse de cele mai reprezentative crame din județul Iași

Scopul oricărui fermier, mare sau mic este de a-și valorifica producția obținută, la prețuri care să-i permită obținerea de profit.

Obiectivele secundare se referă la:

1) Creșterea gradului de notorietate a producătorilor de vinuri din jud. Iași

O parte importantă din producătorii de vinuri, cu două excepții, nu se bucură de o notorietate atât de bună în rândul consumatorilor, deși calitatea vinurilor este deosebită și este cel puțin pe același nivel calitativ cu al brandurilor foarte cunoscute.

2) Acoperirea lipsei de cultură oenologică a consumatorului de vinuri românești. Foarte mulți dintre noi, nu putem face diferența între vinuri, nu știm să le asociem cu alimentele, nu știm să le savurăm, astfel încât să ne „bucurăm” de calitățile acestor băuturi deosebite.

### **Resurse utilizate/alocate Bunei Practici:**

Pentru activitatea de asociere, nu au fost utilizate resurse financiare, decât pentru deplasarea reprezentanților producătorilor de vinuri din județul Iași la sediul D.A.J. Iași. După acea primă întâlnire, am stabilit câteva posibilități de colaborare și am stabilit organizarea unei expoziții cu ședinte de degustare de vinuri, undeva în afara municipiului Iași, cât mai aproape de partea vestică a județului Iași, mai aproape de jud. Neamț și Suceava, de pensiunile și restaurantele din aceste zone turistice. Pentru acest prim eveniment, nu am avut costuri de închiriere, gazda oferindu-se să pună la dispoziție, cu titlu gratuit atât spațiul cât și logistica necesară (mese, fețe de masă, pahare, servicii de spălare a veselei, etc )

Pentru partea de publicitate, ne-am ocupat 4 consilieri din cadrul instituției, costurile financiare au fost de aproximativ 130 lei pentru partea de print a afișelor și invitațiilor.

Pentru participanți costurile financiare, au constat în costurile cu deplasarea și costurile cu vinul oferit spre degustare (aproximativ câte 10- 15 sticle de fiecare expozant) și în costurile de deplasare a fiecărui expozant la locația aleasă de comun acord.

Pentru cel de al doilea eveniment, datorită dorinței expozanților de a crește nivelul expoziției, expozanții au stabilit necesitatea implicării unei firme specializate în organizarea de evenimente.

În această situație expozanții împreună cu firma event manager au decis ca fiecare firmă expozantă să achite câte 700 de lei pentru logistică.

cheluielile per total fiind următoarele :

|                      |      |         |          |
|----------------------|------|---------|----------|
| Corturi              | 8 bc | 80 euro | 640 euro |
| Mese dreptunghiulare | 8    | 20      | 160      |
| Mese cocktail        | 10   | 20      | 200      |
| Scaune               | 16   | 5       | 80       |
| Fețe de masă         | 18   | 6       | 108      |
| Transport logistică  |      | 160     | 160      |



|                     |           |     |
|---------------------|-----------|-----|
| Echipă montaj       | 400       | 400 |
| Platouri brânzeturi |           |     |
| Total               | 1748 euro |     |

Locația a fost pusă la dispoziție gratuit de către DAJ Iasi

Firmele au decis să achite event-managerului câte 700 de ron pentru logistică, diferența urmând a fi recuperată din încasarea unei taxe de degustare în cuantum de 30 ron, achitată de către degustători.

### ***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***

MoldoVia a pornit destul de greu cu multe reticențe, atât din partea noastră, cât și din partea producătorilor de vinuri din județul Iasi, care nu puteau crede că pot sta la aceeași masă cu firme ce reprezintă concurența lor. Cel mai greu a fost să le demonstrăm că nu sunt concurenți și că doar colaborând, vor putea evolua indiferent de starea economică prezentă.

Pentru început, noi cei din DAJ Iasi, am organizat întâlniri, la sediul DAJ, unde i-am invitat pe cei mai reprezentativi producători de vinuri din județul Iași, (Crama HERMEZIU, sc Cotnari s.a., Casa de Vinuri Cotnari, Sc Agroindustrială Bucium s.a, Strunga Winery, Crama Gramma, Casa de vinuri Vărzari, Crama Țibu și Stațiunea de Cercetare Dezvoltare pentru Viticultură și Vinificație Iași). Am discutat despre problemele cu care se confruntă, despre modalitățile în care noi, cei din DAJ, îi putem sprijini, despre posibilitățile viitoare de colaborare, am discutat despre posibilitatea organizării unor expoziții cu sesiuni de degustări în diferite locații, atât în județ, cât și în afara acestuia iar dacă este posibil chiar și în străinătate.

După această întâlnire, noi consilierii DAJ, am căutat să identificăm o locație cât mai apropiată de cerințele producătorilor de vinuri și anume, în afara Iașului și am ajuns la concluzia că cea mai bună variantă ar fi Cabana Vânătoarea din comuna Moțca, localitate aflată la limita vestică a județului, destul de aproape de zonele turistice din Neamț și Suceava, unde sunt multe structuri turistice, respectiv clienți potențiali pentru vinuri.

După discuții și obținerea acordului de implicare în acest proiect și a administratorilor acestei pensiuni prin acceptul de a ne pune cu titlu gratuit, spațiul necesar desfășurării evenimentului, ei beneficiind de publicitate, am avut o întâlnire cu membrii asocierii inițiate de noi unde s-a hotărât data evenimentului (6 aprilie), ne-am împartit sarcinile și am demarat activitățile propriu zise de organizare a celui dintâi eveniment din cadrul proiectului MoldoVia. Noi cei din DAJ Iasi, ne-am ocupat de asigurarea activităților de secretariat, publicitate, comunicare. Am făcut o bază de date cu datele de contact ale pensiunilor, hotelurilor, restaurante, depozite en gross, Grupuri de Acțiune Locală, Centre de informare Turistica din județele Iași, Neamț, Suceava, Botoșani, cărora le-am transmis informații și invitația de a participa la eveniment. De asemenea am redactat, editat și afișat în diverse locuri, afișul evenimentului. Am creat un eveniment pe rețeaua de socializare facebook, am transmis comunicate de presă ante și post eveniment, către mijloacele mass media. În timpul evenimentului consilierii DAJ, s-au implicat în activitățile de organizare, în activitățile de socializare făcând cunoștință expozanților cu diferite persoane cu care ar fi putut colabora.

Costurile Direcției pentru Agricultură Județeană Iași au constat în :

- 130 de lei pentru printarea afişelor și invitațiilor, la care se adaugă 2 bonuri de motorină, de 50 lei fiecare, pentru deplasarea de la Iași la Cabana Vânătoarească .

- pentru expozanți costurile au fost variate în funcție de distanța față de locația evenimentului și de nr de sticle cu vin, oferite spre degustare, la care putem adăuga și somelierii sau specialiștii în vinuri, prezenți la eveniment și care au oferit descrieri ale vinurilor prezentate și au răspuns întrebărilor vizitatorilor și degustătorilor .

Accesul vizitatorilor a fost liber, iar degustarea a fost gratuită,

Fondul muzical, a fost asigurat de o formație alcătuită din tineri studenți la conservatori, care nu au solicitat nici un fel de remunerație .

La sfârșitul zilei, am organizat o întâlnire între expozanți și noi , pentru a primi un feedback din partea lor. Toți s-au declarat mulțumiți de rezultatele obținute (date de contact, discuții despre posibilități de colaborare) și ne-au solicitat să continuăm acest gen de activități, cu propunerea ca următorul eveniment să se desfășoare de sărbătoarea Sânzienelor.

Cel de al doilea eveniment (Flori și Vin de Sânzienae) s-a desfășurat în data de 23 iunie, în curtea interioară a Direcției pentru Agricultură Județeană Iași . Spre deosebire de primul eveniment din cadrul proiectului MoldoVia, producătorii de vinuri au decis să apeleze la o firmă specializată în organizări de evenimente, pentru a da o notă în plus desfășurării și mediatizării evenimentului, ținând cont de faptul că acest eveniment urma să se desfășoare în centrul municipiului Iași și era în concurență cu alte multe evenimente ce se desfășurau în aceeași zi, în locații apropiate.

De această dată , cheltuielile expozanților au constat în cheltuielile de deplasare , cheltuielile cu personalul , la care s-a adăugat suma de 700 de lei , pentru plata logisticii necesare desfășurării evenimentului ( corturi, mese , pahare, fete de masă, gheata etc ) Fondul sonor a fost asigurat cu tehnica din dotarea instituției noastre .

Deși a fost o zi caniculară , au existat peste 200 de vizitatori la acest eveniment, care au fost interesați de vinurile produse în județul Iași, care au degustat, au pus diverse întrebări specialiștilor care reprezentau cramele participante. Evenimentele din cadrul proiectului MoldoVia au fost apreciate atât de expozanți, de vizitatorii participanți cât și de presa locală și regională, care au mediatizat aceste evenimente atât înainte cât și după desfășurarea acestora.

Consilierii D.A.J. Iași, implicați în acest eveniment, nu au fost doar executorii unor sarcini de serviciu , prevăzute în fișa postului , pentru reușita activităților din acest proiect, au apelat la cunoștințele personale, pentru reducerea sau chiar eliminarea unor cheltuieli au studiat lucruri care nu fac obiectul unor activități obișnuite, exemplu realizarea afișului de eveniment, au creat un grup pe whats-up pentru comunicarea mai facilă în cadrul membrilor acestei asocieri pentru a putea lua împreună deciziile corecte în timp scurt.

### ***Elemente novatoare:***

---

- ✓ MoldoVia, poate fi considerat un model simplist de Parteneriat- Public - Privat, dar care poate constitui un exemplu de bună practică pentru alte proiecte tip P-P-P , mai ample, mai mari, cu impact financiar sau social.

- ✓ Pentru prima dată am reușit organizarea unor evenimente la care să participe toți cei 9 producători de vinuri din județul Iași.
- ✓ Am reușit să creștem gradul de încredere a fermierilor și nu numai, în instituțiile administrației locale și centrale.
- ✓ Pe zona vestică a județului, respectiv în zona municipiului Pașcani, nu au existat evenimente care să cuprindă și degustări de vinuri și să participe somelieri sau care să explice publicului, lucruri mai puțin știute despre vinuri, modul în care se servește vinul, cu ce mâncăruri se poate asorta astfel încât consumatorul să se poată bucura de toate calitățile și aromele acestuia.
- ✓ MoldoVia nu este un proiect comercial, în spatele unei sticle de vin se ascunde munca a zeci de oameni, în special din mediul rural, munca unor specialiști de prim rang din acest domeniu. Terenurile cultivate cu viță de vie, sunt terenurile poate cel mai bine valorificate din terenurile agricole.
- ✓ Proiectul MoldoVia nu este adresat doar fermierilor, el este adresat și potențialilor consumatori de vin, prin activitate de educație oenologică a acestora.
- ✓ MoldoVia poate fi considerat atât un proiect agricol, cât și social economic, precum și un proiect de dezvoltare durabilă a spațiului românesc și chiar istorico - cultural.

### **Lecții învățate:**

- ✓ Pentru a reuși într-un proiect trebuie în primul rând să crezi în el, în rezultatele sale, oricât de greu ar părea să fie de realizat.
- ✓ Pentru a reuși să înființezi o asociație, pentru a iniția un Parteneriat- Public-Privat, este destul de greu, trebuie să fii documentat, să poți veni cu argumente puternice să poți arăta că și partenerul privat are posibilitatea obținerii de avantaje mai mari sau mai mici, imediate sau pe timp îndelungat, funcție de situație.
- ✓ Funcționarii publici trebuie să cunoască foarte bine nevoile cetățeanului, a fermierilor în acest caz și trebuie să arate prin atitudine că rolul său este de a-i sprijini, nefiind nici superior, dar nici inferior acestuia fiind de fapt parteneri.
- ✓ Orice obstacol, orice impediment poate fi trecut, atunci când faci parte dintr-o ECHIPĂ, când cei implicați se cunosc destul de bine și se sprijină în momentele dificile.
- ✓ Nu există fermier, antreprenor, fara temeri economice, oricând poate interveni o situație care să te afecteze într-o măsură mai mare sau mai mică.
- ✓ Agricultură trebuie sprijinită deoarece dintotdeauna a reprezentat un sector important în economia acestei țări.
- ✓ Un pahar de vin reprezintă munca a zeci de oameni, reprezintă rodul pământului acestei țări, iar noi cei din administrația publică, avem datoria profesională și mai ales morală, să punem în valoare acest produs, să-i sprijinim pe cei care îl produc pentru noi, pentru a ne face să ne bucurăm de gustul, aroma și aspectul lui deosebit.

## Rezultate:

- ✓ A fost pentru prima dată când s-a reușit o reuniune la aceeași masă a celor mai reprezentativi producători de vinuri din jud. Iași,
- ✓ A fost prima dată când s-au realizat acest gen de evenimente la care să participe toți cei 9 producători de vinuri din județul Iași
- ✓ Este primul pas spre înființarea unui Cluster al producătorilor de vinuri, având deja discuții în acest sens cu reprezentanții cramelor de vinuri, membri ai MoldoVia, cu reprezentanți ai Stațiunii de cercetare viniviticole Iași, deasemenea membri ai asocierii inițiate de noi, urmând să avem discuții și cu membri ai catedrei de oenologie din cadrul Universității de Științe Agricole și Medicină Veterinară „Ion Ionescu de la Brad” din Iași.

Au fost realizate două evenimente, expoziții cu degustări de vinuri, la care au participat toți membrii acestei asocieri. Pentru aceste evenimente au fost:

- ✓ editate, printate și distribuite câte 10 afise pentru fiecare eveniment în parte.
- ✓ a fost creat, câte un „eveniment” pe pagina de facebook a instituției noastre, pentru fiecare dintre cele două evenimente.
- ✓ au fost editate și transmise peste 400 de invitații de participare către reprezentanți ai instituțiilor publice, societăți comerciale din turism, structuri asociative (GAL-uri și asociații de turism).
- ✓ au fost redactate și transmise către mijloace mass media, comunicate de presa, ante și post eveniment pentru fiecare acțiune în parte, rezultând un număr de 15 apariții media
- ✓ au fost purtate discuții privind continuarea unor astfel de acțiuni și în alte județe sau regiuni ale țării, identificând posibilitatea organizării unui eveniment MoldoVia și în Ucraina la Cernăuți, în a doua parte a anului datorită faptului că vor trebui obținute mai multe avize, acorduri pentru trecerea frontierei, deși ne bucurăm de sprijinul și acordul de principiu al consulatului României la Cernăuți. Acest eveniment poate însemna mult pentru producătorii de vinuri ieșeni, datorită contextului politico-economic al Ucrainei și stoparea importurilor de vinuri din Rusia și alte țări pro ruse.
- ✓ au fost lansate nouă, noi sortimente de vinuri din producția anului 2018, respectiv câte un nou sortiment lansat de fiecare cramă în parte.

Pe parcursul desfășurării celor două evenimente, specialiștii oenologi au descris tehnicile de degustare a vinurilor, au descris elemente ca aspect, tărie, temperatură sau arome ce diferențiază vinurile și cum poate fi asociat un sortiment vin cu diverse preparate culinare.

**Direcția pentru Agricultură Județeană Iași**  
*Parteneriate pentru creșterea calității serviciilor publice de consultanță în mediul rural din județul Iași*

***Instituția:***

Direcția pentru Agricultură Județeană Iași

***Numele Bunei Practici:***

Parteneriate pentru creșterea calității serviciilor publice de consultanță în mediul rural din județul Iași

***Persoană de contact:***

Apetroaie Camelia, consilier

***Parteneri:***

Instituții publice, sector privat, ONG

***Descrierea Bunei Practici:***

Buna Practică propusă de Direcția pentru Agricultură Județeană Iași constă în:

- ✓ crearea unor parteneriate (public - privat - ONG) și prezentarea unor proiecte/ inițiative vizând creșterea calității serviciilor publice de consultanță destinate categoriilor vulnerabile (tineri, șomeri, femei);
- ✓ prezentarea soluțiilor destinate creșterii gradului de accesibilitate la serviciile de consultanță publică destinate îmbunătățirii vieții cetățenilor care locuiesc în mediul rural din județul Iași;
- ✓ promovarea încrederii în specialiști și în Direcția pentru Agricultură Județeană Iași;
- ✓ diseminarea și/ sau promovarea de bune practici destinate dezvoltării parteneriatelor, sporirii încrederii în mediul instituțional, precum și creșterii receptivității autorităților locale și instituțiilor publice față de necesitățile cetățenilor;
- ✓ creșterea capacității Direcției pentru Agricultură Județeană Iași de a gestiona resursele umane și materiale pentru a genera bunăstare în comunitățile rurale și acces egal al cetățenilor la serviciile de consultanță publică;
- ✓ dezvoltarea de parteneriate (public-privat-ONG) prin participarea socială/comunitară.

Acțiunile organizate DAJ Iași sunt:

- ✓ activități de consultanță în comunele județului Iași;
- ✓ elaborarea bazei de date cu solicitările de consultanță și ulterior transmiterea informațiilor;

- ✓ autorizarea unor cursuri noi de calificare la solicitarea angajatorilor din mediul rural;
- ✓ organizarea cursurilor de instruire și calificare;
- ✓ campanii de informare în liceele de profil agricol și industrie alimentară;
- ✓ organizarea de loturi demonstrative, târguri;
- ✓ participare cu prezentări la evenimentele USAMV Iași alături de absolvenți cu activități în județul Iași;
- ✓ parteneriate pentru promovarea micilor producători și agenților economici din spațiul rural;
- ✓ colaborări cu administrația locală, instituțiile de cercetare și învățământ, Grupurile de Acțiune Locală (GAL), asociații;
- ✓ promovarea și mediatizarea exemplelor de bună practică.

### ***Problema identificată:***

- ✓ informare incompletă privind legislația specifică și oportunitățile pentru diverse grupuri vulnerabile (tineri, elevi, șomeri, femei);
- ✓ solicitări din partea GAL pentru consultanță pe măsuri specifice de finanțare (ferme mici, tineri fermieri, creare forme asociative) și prezentarea exemplelor de bună practică;
- ✓ lipsa instruirii/ calificării în domenii solicitate de angajatorii din spațiul rural și/sau existența unor persoane angajate fără calificare;
- ✓ lipsa/ ineficiența canalelor de valorificare a produselor locale;
- ✓ încrederea scăzută a tinerilor (elevi, studenți) privind finanțările pentru inițierea/ dezvoltarea activităților de antreprenoriat;
- ✓ legătura redusă dintre cercetare, învățământ, sector privat, ONG și comunitățile rurale;
- ✓ necunoașterea proiectelor derulate într-o comunitate de către mai multe instituții/ ONG.

### ***Scopul și încadrarea Bunei Practici în funcție de documentele programatice:***

Scopul Bunei Practici este îmbunătățirea calitatății vieții populației rurale din județul Iași prin creșterea șanselor de succes în dezvoltarea activităților economice în gospodăriile rurale și creșterea numărului de fermieri care accesează fonduri europene, în legătură cu: **Planul Național de Dezvoltare Rurală; Planul sectorial pentru cercetare-dezvoltare al MADR, ADER 2022**", care oferă soluții pentru asigurarea legăturii dintre cercetare, inovare, consultanță, fermieri și procesatori; **Planul Strategic Național** care va fi elaborat de fiecare stat membru în cadrul PAC, prin **Propunerea de Regulament al Parlamentului European și al Consiliului**, pentru îmbunătățirea dezvoltării zonelor rurale; includerea unui sistem de servicii de consiliere agricolă pentru fermieri; **Parteneriatul european pentru inovare privind productivitatea și durabilitatea agriculturii**, care are scopul de a stimula inovarea, a îmbunătăți schimbul de cunoștințe, a promova punerea în practică a soluțiilor inovatoare și a informa comunitatea științifică privind nevoile de cercetare ale practicii agricole.

Buna Practică are legătură cu fermele mici și mijlocii, respectiv cu demersul **Adunării Generale a ONU, al Organizației Națiunilor Unite pentru Agricultură și Alimentație (FAO) privind adoptarea "Deceniului ONU privind Fermele Familiale**

(2019-2028)”, pentru sprijinirea acestora în dezvoltarea durabilă și evidențierea contribuției micilor fermieri în realizarea Agendei 2030 pentru Dezvoltare Durabilă.

### ***Principalele obiective:***

- ✓ Informarea categoriilor vulnerabile privind legislația și exemplele de bună practică.
- ✓ Organizarea activităților comune (GAL, consultanță, comunități) cu identificarea beneficiarilor de finanțări și acordarea de consiliere.
- ✓ Autorizarea de noi cursuri de calificare.
- ✓ Prezentarea oportunităților de valorificare a produselor locale și finanțărilor pentru grupurile de producători.
- ✓ Organizarea de către consultanță a activităților de informare și consiliere în liceele cu profil agricol și industrie alimentară pentru inițierea / dezvoltarea activităților de antreprenariat.
- ✓ Crearea de parteneriate între consultanță, cercetare, învățământ, sector privat, ONG și comunități pentru activități comune.
- ✓ Prezentare informații și exemple de bună practică de către consultanți în cercetare și învățământul superior.
- ✓ Prezentarea rezultatelor obținute în comunitate cu invitarea GAL și ONG, identificarea proiectelor cu teme complementare și posibilităților ulterioare de colaborare.

### ***Resurse utilizate/alocate Bunei Practici:***

Buna Practică a fost implementată de specialiștii Direcției pentru Agricultură Județeană Iași din Compartimentul asistență tehnică zonală și RICA, respectiv Compartimentul de formare profesională, promovare și elaborare proiecte, alături de reprezentanții partenerilor, menționați ulterior la capitolul Implementarea Bunei Practici - activități.

Specialiștii Direcției pentru Agricultură Județene Iași au pregătire în domeniile agronomie, horticultură, economie agrară, mecanizare, medicină veterinară, zootehnie, juridic, management, marketing, comunicare și au experiență în crearea parteneriatelor între reprezentanții sectoarelor public - privat - ONG, colaborarea cu instituțiile de cercetare și învățământ, cu agenții economici și structurile asociative, organizarea activităților de consultanță, a cursurilor de calificare și instruire, în mediatizarea informațiilor și popularizarea exemplelor de bună practică în județul Iași, respectiv colaborarea cu parteneri în diverse proiecte.

Activitățile desfășurate în cadrul Bunei Practici au determinat ulterior diversificarea tematicii și multiplicarea acestor activități în alte comunități unde au existat solicitări pentru consultanță, calificare și instruire.

#### **Resurse materiale:**

A fost utilizată logistica necesară de la Direcția pentru Agricultură Județeană Iași, respectiv de la partenerii din sectoarele public - privat - ONG:

- ✓ spații pentru organizarea activităților;
- ✓ calculatoare;
- ✓ imprimante;

- ✓ flipchart;
- ✓ video proiector;
- ✓ mijloace de transport pentru deplasări.

### **Resurse financiare: 0**

Buna Practică nu a avut un buget individualizat pentru activitățile desfășurate. Contribuțiile privind mijloacele utilizate au fost comune, din partea Direcției pentru Agricultură Județene Iași, respectiv a partenerilor din sectoarele public - privat - ONG.

### **Resurse informaționale:**

Pentru susținerea activităților în cadrul parteneriatelor create au fost elaborate lucrări cu informații din surse oficiale naționale și europene, privind tematica specifică: fonduri europene, sprijin guvernamental, legislație, tehnologii, valorificarea produselor, proiecte implementate de structuri asociative, cu impact în comunitățile cuprinse în Buna Practică, s-au prezentat exemple de bună practică din instituțiile de învățământ, cercetare, sectorul privat și ONG din județul Iași și din țară, au fost elaborate broșuri pentru participanții la întâlniri.

### ***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***

#### **Durata Bunei Practici:**

Activitățile prezentate prin Buna Practică au fost organizate în perioada 2018 - 2019.

#### **Activități:**

Buna Practică a Direcției pentru Agricultură Județene Iași a constat în următoarele activități:

- ✓ identificarea comunităților în care își desfășoară activitatea instituții de învățământ liceal cu profil agricol / industrie alimentară;
- ✓ analiza categoriilor vulnerabile din comunitățile rurale din județul Iași (tineri, elevi, șomeri, femei);
- ✓ stabilirea unor tematici privind legislația privind sprijinul pentru stimularea angajării tinerilor în sectoarele agricultură, acvacultură, industrie alimentară, accesarea fondurilor europene, inițierea unor activități / dezvoltarea acestora, exemple de bună practică;
- ✓ organizarea activităților de informare și consiliere în liceele cu profil agricol și industrie alimentară;
- ✓ organizarea unor activități în parteneriat (public - privat - ONG) cu identificarea posibilităților beneficiari de finanțări;
- ✓ consiliere de grup și individuală;
- ✓ autorizarea unui nou curs de calificare;
- ✓ organizarea cursurilor de instruire / calificare;
- ✓ prezentare informații și exemple de bună practică de către consultanți în învățământul superior;
- ✓ identificarea posibilităților de a crea parteneriate cu cercetarea, învățământul;
- ✓ organizarea / participarea la demonstrații practice;
- ✓ organizarea târgurilor pentru promovarea produselor locale;
- ✓ elaborare lucrări privind rezultatele activității de consultanță.

**Comunitățile în care au fost realizate acțiuni pentru elevi sunt:** Podu - Iloaiei, Miroslava, Răducăneni, Vlădeni, Iași.



**Acțiunile în parteneriat cu Grupurile de Acțiune Locală** au fost realizate în comunele Ceplenița, Cotnari, Vânători, Valea Seacă, Todirești, Hărmănești și Lespezi, Lețcani, Dumești, Miroslava, Lețcani.

**Partenerii pentru activitățile menționate au fost:**

- ✓ **autorități locale:** Primăriile din comunele Miroslava, Podu - Iloaiei, Lețcani, Dumești, Ceplenița, Cotnari, Vânători, Valea Seacă, Todirești, Hărmănești, Lespezi și Tg. Frumos - colaborare la întâlnirile de informare și consultanță, la activități de promovare produse locale, „Târgul Legumelor de Iași”;
- ✓ **instituții de cercetare:** **Stațiunea de Cercetare - Dezvoltare pentru Viticultură și Vinificație Iași, Stațiunea de Cercetare - Dezvoltare pentru Creșterea Bovinelor Dancu** - demonstrații practice în viticultură și zootehnie; **Institutul de Economie Agrară București, Institutul de Cercetări Economice și Sociale „Gh. Zane” Iași din cadrul Academiei Române - Colectivul de Economie Rurală:** participare în grupe de lucru comune cercetători, consultanți, producători, reprezentanți GAL, prezentare experiență consultanță la manifestări științifice;
- ✓ **instituții de învățământ universitar și liceal:** **USAMV Iași** - prezentare exemple de bună practică privind antreprenoriatul în județul Iași în cadrul Proiectului CNFIS - FDI 2019 - 0192 „Școală antreprenorială pentru susținerea inițiativelor de afaceri studentești inovative”, târguri pentru promovarea micilor producători, concursuri pentru identificarea și atestarea de produse tradiționale; **Liceul Tehnologic Podu - Iloaiei, Liceul Tehnologic Agricol Miroslava, Colegiul Agricol și de Industrie Alimentară Iași, Liceul Teoretic Răducăneni, Liceul Tehnologic Vlădeni** - întâlniri de informare în cadrul Proiectului de promovare a oportunităților pentru tinerii din mediul rural și accesarea fondurilor europene, consiliere, târguri, loturi demonstrative și demonstrații practice; **Liceul Teoretic „Dimitrie Cantemir” Iași alături de Cooperativa Prisaca Moldovei** - activitate privind apicultura, în cadrul Proiectului Erasmus + „Creating outdoor learning locations”.
  - **ONG:**
- ✓ **Grupul de Acțiune Locală Stejarii Argintii:** întâlniri de informare pentru producătorii agricoli din comunele Miroslava, Lețcani, Dumești, Popești, Mădârjac, Horlești și organizare ateliere de lucru și schimburi de experiență; organizare întâlnire de informare și colaborare cu reprezentanți ai UAT din zona Centru Nord a Republicii Moldova, organizată în parteneriat cu Asociația Casmed și Primăria Comunei Miroslava. Instituții partenere: CDRJ Iași, Direcția pentru Agricultură Județeană Iași, Primăria Comunei Miroslava, Primăria Comunei Dumești;
- ✓ **Asociația Grup de Acțiune Locală Siret Moldova:** întâlniri de informare și consultanță pentru producătorii agricoli și crescătorii de animale din comunele Ceplenița, Cotnari, Vânători, Valea Seacă, Todirești, Hărmănești și Lespezi;
- ✓ **Cooperativa Prisaca Moldovei, Asociația Producătorilor de Legume ECOLEG Târgu Frumos și Cooperativa Agricolă de Gradul I Ecoleg Târgu Frumos:** demonstrații practice, schimb de experiență, târguri pentru promovare produse locale;
- ✓ **Asociația Magazinelor de Proximitate „La Băcănie”:** întâlnire cu producători, specialiști, autorități pentru promovarea antreprenoriatului local și bunăstării comunităților locale.

- ✓ Asociația Producătorilor de Legume ECOLEG Târgu Frumos și Cooperativa Agricolă de Gradul I Ecoleg Târgu Frumos: „Târgul Legumelor de Iași” planificat pentru 22.08.2019.
- ✓ Sector privat:
- ✓ Societăți comerciale, persoane fizice autorizate, întreprinderi individuale, întreprinderi familiale cu activitate în comunele județului Iași: activități de informare, promovare produse locale.
- ✓ Hipermarketul Carrefour Iași Era: târg pentru micii producători și promovarea produselor locale.

#### **Management:**

Activitățile prezentate în Buna Practică sunt realizate în perioada 2018 - 2019 de specialiștii Direcției pentru Agricultură Județene Iași - Compartimentul asistență tehnică zonală și RICA, respectiv Compartimentul de formare profesională, promovare și elaborare proiecte.

#### **Comunicare:**

Activitățile prezentate în Buna Practică au fost promovate prin materiale de informare, pe site - urile instituțiilor organizatoare, în presa locală (printată și on - line), la posturile de radio și televiziune, precum și prin acțiuni de mediatizare în alte comunități față de cele în care au fost organizate.

#### **Elemente novatoare:**

- ✓ stimularea creării și dezvoltării unor parteneriate între factorii de dezvoltare rurală (cercetare, învățământ superior /liceal, consultanță, administrație locală, firme private, GAL, ONG);
- ✓ transferul informațiilor și cunoștințelor din aceste domenii către populația rurală;
- ✓ acțiuni comune pentru prezentarea soluțiilor pentru creșterea calității vieții în comunitățile rurale;
- ✓ propunerea consultanților publici privind participarea unor producători agricoli / membri GAL în grupe de lucru, în proiecte de cercetare pentru identificarea dificultăților din domeniu și a soluțiilor în perspectiva Planului Național Strategic;
- ✓ formare de echipe (cercetători, consultanți, forme asociative din rural, producători agricoli, procesatori) și lucrul în echipă în diverse proiecte de cercetare;
- ✓ mediatizarea exemplelor de bună practică din comunitățile rurale în cercetare, învățământ și alte comunități;
- ✓ prezentarea necesităților din spațiul rural pentru activitatea de cercetare;
- ✓ realizarea istoricului rezultatelor obținute în 20 de ani de consultanță publică în județul Iași, pe categorii de parteneriate (cercetare, învățământ superior / liceal, sector privat, GAL, ONG) și prezentarea lor pe fiecare categorie, cu impact privind cunoașterea experienței și utilizarea acesteia;
- ✓ organizarea stagiilor de practică pentru studenții de la USAMV Iași în cadrul DAJ Iași, respectiv sprijin pentru practica elevilor de la liceele agricole în stațiuni de cercetare din județul Iași.

## Lecții învățate:

- ✓ Îmbunătățirea calitatății vieții rurale se realizează și prin creșterea încrederii tinerilor în șansele de succes de a se angaja și de a accesa fonduri europene. *Exemplu:* Inițierea Proiectului „Oportunitățile pentru tinerii din mediul rural” și promovarea în liceele de profil din Miroslava, Podu - Iloaiei, Răducăneni și Vlădeni.
- ✓ Consultanța acordată trebuie susținută cu acțiuni cu participare comună, alături de producători pentru sprijinirea antreprenoriatului. *Exemplu:* Participare la prezentarea **Asociației Magazinelor de Proximitate „La Băcănie”** - identificarea producătorilor pentru valorificarea producției.
- ✓ În învățământul liceal agricol este oportună implicarea elevilor în activități practice cu rezultate economice. *Exemplu:* **Organizarea de loturi demonstrative** în colaborare cu DAJ Iași, **comercializarea producției de către elevi la târguri, creativitate în prezentarea standurilor și a produselor.**
- ✓ Mediatizarea activităților în unele comune din județul Iași, a avut ca rezultat și **solicitarea GAL - urilor** pentru acțiuni în teritoriile componente. *Exemple:* 7 acțiuni în colaborare cu Asociația Grup de Acțiune Locală Siret Moldova; întâlniri cu producătorii din șase comune cu Grupul de Acțiune Locală Stejarii Argintii.
- ✓ Dezvoltarea gospodăriilor rurale depinde și de susținerea instituțională pentru promovarea și valorificarea produselor locale. *Exemplu:* **parteneriatul între DAJ Iași, respectiv Carrefour Iași Era** pentru organizarea târgurilor pentru micii producători.

## Rezultate:

### Rezultate așteptate:

- ✓ informarea a 50 elevi;
- ✓ consiliere pentru 60 tineri în 5 acțiuni comune cu GAL;
- ✓ calificarea/instruirea a 100 tineri, șomeri, femei;
- ✓ 1 curs nou autorizat;
- ✓ 25 participanți pentru promovarea produselor locale;
- ✓ organizarea unui târg pentru micii producători cu 50 participanți;
- ✓ 20 participanți pentru identificarea și atestarea de produse tradiționale;
- ✓ 40 participanți la demonstrații practice;
- ✓ creșterea încrederii elevilor/ studenților privind antreprenoriatul;
- ✓ creșterea încrederii populației rurale în sprijinul instituțional (DAJ Iași).
- ✓ **Rezultate obținute:**
- ✓ **149 elevi informați** în Proiectul privind oportunitățile pentru tinerii din mediul rural - prin **parteneriate** cu liceele de profil, 4 acțiuni;
- ✓ **137 participanți** la 9 acțiuni de consultanță prin **parteneriate** cu **2 GAL**;
- ✓ **67 tineri, șomeri, femei** au absolvit **9 cursuri de instruire**;
- ✓ **207 persoane** au absolvit **cursuri de calificare pentru producătorii agricoli (15 grupe)**;
- ✓ **95 tineri și șomeri** au absolvit **un curs de calificare nou autorizat** în anul 2019 în meseria de tractorist;
- ✓ **55 participanți** la **2 acțiuni** pentru promovarea produselor locale;
- ✓ **286 participanți** la **2 târguri** pentru micii producători locali organizate în colaborare cu hipermarketul Carrefour Iași Era, USAMV Iași;

- ✓ **1 târg pentru promovarea produselor locale** și schimb de experiență între legumicultori: Târgul „Legumelor de lași” planificat pe 22.08.2019;
- ✓ **93 cadre didactice, studenți, masteranzi** de la USAMV Iași participanți la prezentarea DAJ Iași privind antreprenoriatul;
- ✓ **15 studenți** efectuează anual stagii de practică în activitatea de consultanță;
- ✓ **parteneriat cu stațiunile de cercetare și liceele agricole** pentru practica elevilor în stațiunile de cercetare;
- ✓ **83 participanți la 3 concursuri** pentru identificarea și atestarea de produse tradiționale;
- ✓ **117 participanți la 5 demonstrații practice** în viticultură și zootehnie și **199 participanți la 10 acțiuni de diseminare a rezultatelor proiectelor ADER** - prin parteneriate cu stațiunile de cercetare;
- ✓ **60 participanți la Proiectul Erasmus +** (activitate comună privind apicultura: DAJ Iași, liceu, cooperativă).
- ✓ **105 participanți la 5 demonstrații practice organizate** la loturile demonstrative (Liceul Podu - Iloaiei);
- ✓ **2 lucrări prezentate la Institutul de Cercetări Economice și Sociale Iași;**
- ✓ **2 seminarii cu grupe de lucru comune** cercetători, consultanți, producători, reprezentanți GAL.

#### **Descrierea referințelor:**

Documentele de referință sunt prezentate pe capitole corespunzător activităților desfășurate în parteneriat (cercetare, USAMV Iași, licee, sector privat și ONG) și conțin:

- ✓ **Articole** pentru fiecare activitate: publicare pe site-ul DAJ Iași, respectiv parteneri.
- ✓ **Fotografiile** de la evenimentele organizate.
- ✓ **Invitații pentru DAJ Iași** pentru participarea specialiștilor cu lucrări privind exemple de bună practică și experiența instituțională la întâlniri, conferințe, ateliere de lucru, colaborări proiecte.
- ✓ Proiectul „**Oportunități pentru tinerii din mediul rural**” inițiat de Direcția pentru Agricultură Județeană Iași, promovarea lui în liceele de profil din Miroslava, Podu - Iloaiei, Răducăneni și Vlădeni: **articole și fotografiile** pentru fiecare activitate.

Acest proiect face parte dintr-o inițiativă mai largă de a marca împlinirea a 20 de ani de consultanță agricolă publică în România (la începutul acestui an), la nivel regional și local, prin prezentarea rezultatelor obținute prin colaborările cu toți actorii implicați în dezvoltarea rurală (instituții publice, cercetare, învățământ superior și liceal, producători, organizații neguvernamentale, grupuri de acțiune locală, parteneriate în diverse proiecte).

- ✓ **Comunicate de presă** ale Direcției pentru Agricultură Județeană Iași pentru activitățile desfășurate.
- ✓ **Materiale de prezentare** a ONG.
- ✓ **Rapoarte** privind desfășurarea activităților de consultanță, extensie și formare profesională în anul 2018 și semestrul I 2019.
- ✓ **Materiale de informare** pentru colaborări ale Direcției pentru Agricultură Județeană Iași pentru alte proiecte.

- ✓ **Materiale în format Word** cu prezentarea unor activități și rezultate (informații și fotografii).
- *Legislație europeană:*
- ✓ Propunere de **Regulament al Parlamentului European și al Consiliului** de stabilire a normelor privind sprijinul pentru planurile strategice care urmează a fi elaborate de statele membre în cadrul politicii agricole comune (planurile strategice PAC) {SEC(2018) 305 final} - {SWD(2018) 301 final}
- ✓ **Parteneriatul european pentru inovare privind productivitatea și durabilitatea agriculturii**
- ✓ **Adoptarea de către Adunarea Generală a ONU, respectiv al Organizației Națiunilor Unite pentru Agricultură și Alimentație (FAO) a “Deceniului ONU privind Fermele Familiare (2019-2028)”**
- *Legislație națională:*
- ✓ **Planul Național de Dezvoltare Rurală** pentru accesarea fondurilor europene
- ✓ **Planul sectorial pentru cercetare-dezvoltare al MADR, "Agricultură și Dezvoltare Rurală - ADER 2022"**, care oferă soluții pentru asigurarea legăturii dintre cercetare, inovare, consultanță, fermieri și procesatori
- ✓ **Planul Strategic Național** care va fi elaborat de fiecare stat membru în cadrul PAC.

### **Linkuri:**

Materiale postate pe site Direcția pentru Agricultură Județeană Iași

<https://www.facebook.com/133581796792245/photos/a.157651347718623/1344315632385516/?type=3&theater> Activitate USAMV Iași

<https://www.facebook.com/133581796792245/photos/a.157651347718623/1306417222842024/?type=3&theater> Atestate produse traditionale panificatie

<https://www.facebook.com/133581796792245/photos/a.157651347718623/1305036599646753/?type=3&theater> Actiune Liceu comuna Vladeni

<https://www.facebook.com/133581796792245/photos/a.157651347718623/1303468986470181/?type=3&theater> Actiune Liceu comuna Raducaneni

<https://www.facebook.com/133581796792245/photos/a.157651347718623/1300931593390587/?type=3&theater> Actiune Liceu Podu Iloaiei

<https://www.facebook.com/133581796792245/photos/a.157651347718623/1293718347445245/?type=3&theater> Activitate proiect erasmus - Liceu Iași

<https://www.facebook.com/133581796792245/photos/a.157651347718623/1268743153276098/?type=3&theater> Colaborare proiect DAJ Iași

<https://www.facebook.com/133581796792245/photos/a.157651347718623/1265045193645894/?type=3&theater> Colaborare cu GAL (7 actiuni de informare)

<https://www.facebook.com/133581796792245/photos/a.157651347718623/1265043823646031/?type=3&theater> Colaborare cu statii de cercetare (SCDVV Iasi)

<https://www.facebook.com/133581796792245/photos/a.157651347718623/1256937447790002/?type=3&theater> Concurs USAMV Iasi

<https://www.facebook.com/133581796792245/photos/a.157651347718623/1163806873769727/?type=3&theater> Colaborare cu USAMV Iasi, licee

[https://www.dcnews.ro/iasi--au-fost-atestate-primele-trei-produse-traditionale-de-panificatie-din-judet\\_659515.html](https://www.dcnews.ro/iasi--au-fost-atestate-primele-trei-produse-traditionale-de-panificatie-din-judet_659515.html) (30.05.2019)

<http://www.agrofood.ro/Articol-Au-fost-atestate-primele-trei-produse-traditionale-de-panificatie-din-lasi/3303> (3.06.2019)

Materiale publicate în presă, radio și tv

<https://www.bzi.ro/noi-cursuri-de-formare-profesionala-organizate-de-directia-agricola-iasi-637976>

<https://www.bzi.ro/inca-3-produse-traditionale-atestate-la-iasi-638834>

<https://www.bzi.ro/directia-agricola-organizeaza-cursuri-pentru-ieseni-641708>

<http://bittv.info/cursuri-pentru-legumicultori-si-apicultori-la-directia-pentru-agricultura-judetean-iasi/>

<https://www.ziaruldeiasi.ro/stiri/concurs-de-produse-traditionale-la-agronomie--182705.html>

<http://www.ziarulevenimentul.ro/stiri/moldova/delicii-culinare-preparate-de-elevi-si-studenti-la-un-concurs-gastronomic--217423019.html>

<https://www.bzi.ro/premii-pentru-cele-mai-gustoase-produse-traditionale-din-iasi-645820>

<http://bittv.info/elevii-de-la-unirea-mentiune-la-concursul-pentru-atestarea-produselor-traditionale-din-moldova/>

<http://newspascani.com/index.php/local/stiri-locale/educatie/30476-elevi-de-la-colegiul-unirea-pascani-au-participat-la-un-concurs-de-atestare-a-produselor-traditionale>

<http://jri.ro/2018/10/30/concurs-identificare-si-atestare-de-produse-traditionale/?fbclid=IwAR2Z6OEUEbAngYZNH CZUPiIFKM2FT0NOHxOSFazG2uTJIzghiaZ5hA0-zXk>

Radio Iași

<http://radioiasi.ro/stiri/regional/iasi-concurs-de-produse-traditionale-la-universitatea-de-stiinte-agricole-si-medicina-veterinara-ion-ionescu-de-la-brad/>

AgroTV

<https://www.youtube.com/watch?v=V9hlekd3uto&app=desktop>

## Direcția de Asistență Socială Brașov „Bunicii în siguranță - Sistem de teleasistență”

### **Instituția:**

Direcția de Asistență Socială Brașov

### **Numele Bunei Practici:**

„Bunicii în siguranță-Sistem de teleasistență”

### **Persoană de contact:**

Mariana Topoliceanu, director general

### **Descrierea Bunei Practici:**

„Bunicii în siguranță-Sistem de teleasistență” este un proiect derulat de către Direcția de Asistență Socială Brașov prin care este propusă o abordare inovativă a îngrijirilor la domiciliu adresate vârstnicilor. Astfel, persoana vârstnică este ajutată în situații de urgență personală și medicală la o simplă apăsare de buton. Proiectul se adresează persoanelor care au împlinit vârsta de 65 de ani și au domiciliul pe raza administrativ teritorială a municipiului Brașov. Au prioritate la accesarea programului persoanele aflate în evidența Direcției de Asistență Socială Brașov. Kitul conține un telefon mobil, un abonament lunar de teleasistență și un abonament lunar de telefonie mobilă. Prin intermediul acestei brățări tip ceas din silicon medical, dotată cu un buton roșu de panică, rezistentă la apă și conectată wireless la un telefon cu taste mari, vârstnicii pot semnaliza o situație de urgență prin apăsarea butonului roșu. Semnalul este transmis automat către un dispecerat, iar în funcție de complexitatea și gravitatea situației semnalate, dispecerul va iniția un protocol medical ce va indica acțiunile ce trebuie întreprinse (ex. automedicație, transmiterea unei cereri pentru serviciul de ambulanță etc.).

### **Problema identificată:**

Până nu demult sintagma “asistență socială” era înțeleasă de marea parte a populației exclusiv ca activitate de protecție economică a persoanelor sau familiilor care la un moment dat se află în imposibilitatea de a-și acoperi nevoile minime de viață. În realitate însă asistența socială nu poate fi redusă doar la beneficii financiare, întrucât pe lângă dimensiunea economică, mai există și alte dimensiuni care îl definesc pe om, aspecte ce concură la determinarea unei situații de dificultate în care se poate găsi o persoană/familie la un moment dat.

Îmbătrânirea populației aduce în discuție problematica bunicilor și părinților noștri aflați în nevoie. Îngrijirea acasă, într-un mediu cunoscut, aproape de familie, rude și prieteni contribuie la creșterea speranței de viață și mai ales la îmbunătățirea

calității vieții beneficiarilor. Cei mai mulțumiți de implementarea sistemului fiind aparținătorii, care apreciază deosebit de util faptul că bunicii, părinții lor sunt în siguranță.

### ***Scopul și încadrarea Bunei Practici în funcție de documentele programatice:***

Scopul proiectului este dat de o abordare inovativă a îngrijirilor la domiciliu adresate persoanelor vârstnice din municipiul Brașov și îngrijirea acestora în propria casă, într-un mediu cunoscut, prietenos, aproape de familie, rude și prieteni.

### ***Principalele obiective:***

Obiectivul principal îl reprezintă creșterea calității vieții persoanelor vârstnice aflate într-o situație de risc social.

Obiectivul secundar îl reprezintă crearea sentimentului de siguranță a aparținătorilor în raport cu persoanele care depind de îngrijirea lor.

### ***Resurse utilizate/alocate Bunei Practici:***

Proiectul presupune un kit care conține un telefon mobil, un abonament lunar de teleasistență și de telefonie mobilă.

Prin intermediul acestei brățări tip ceas din silicon medical dotată cu un buton roșu de panică, rezistentă la apă și conectată wireless la un telefon cu taste mari, vârstnicii pot semnală o situație de urgență prin apăsarea butonului roșu.

Semnalul este transmis automat către un dispecerat, iar în funcție de complexitatea și gravitatea situației semnalate, dispecerul va iniția un protocol medical ce va indica acțiunile ce trebuie întreprinse (ex. automedicație, transmiterea unei cereri pentru serviciul de ambulanță etc.).

Un alt avantaj este dat de distanța mică dintre telefon și brățara de pe mână care poate fi de până la 50 m, astfel că acest sistem va funcționa chiar dacă persoana nu are la îndemână dispozitivul.

Telefonul are de asemenea trei taste mari prestabilite pentru trei aparținători, ceea ce determină ca atunci când beneficiarul apelează pe cineva să se câștige un timp valoros și uneori vital pentru intervenție. Furnizorul de servicii de la dispecerat are o fișă a fiecărui pacient care conține toate datele personale, medicale și sociale astfel încât atunci când beneficiarul sună sau apasă butonul de pe brățară în dispecerat se deschide automat fișa beneficiarului, iar dacă se impune call-centerul trimite serviciului unic de urgență 112 mesaje profesionale asigurând astfel o intervenție rapidă.

### ***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***

Perioada de implementare, a proiectului este începând cu luna ianuarie 2019 până în luna decembrie 2019, cu posibilitate de prelungire, oferindu-i astfel beneficiarului un grad de siguranță ridicat prin existența permanentă a unui factor de suport.

În toată perioada de desfășurare a proiectului persoana vârstnică este consiliată, îndrumată și evaluată permanent, astfel încât nevoile prezente, precum și cele care



interven pe parcurs să fie satisfăcute, iar calitatea vieții beneficiarului să dobândească un plus de valoare.

Serviciile acordate în cadrul proiectului sunt reglementate printr-un contract de furnizare servicii sociale pentru a oferi o imagine clară asupra serviciilor acordate și a reglementa drepturile și obligațiile părților.

Fiecare beneficiar este vizitat periodic și ori de câte ori se impune, de personalul de specialitate din cadrul Centrului de Asistență Comunitară, întocmindu-se inclusiv un plan de intervenție, având drept scop identificarea nevoilor, planificarea activităților și pentru satisfacerea nevoilor precum și termenele de implementare și finalizare.

Monitorizarea implementării planului de intervenție se realizează de către personalul de specialitate prin vizite la domiciliul beneficiarului, ocazie cu care se întocmește o fișă de informare și consiliere socială asumată inclusiv de beneficiar și care se atașează la dosarul acestuia.

În situația în care se constată nevoia unei intervenții urgente, sau care depășește frecvențele stabilite în planul de intervenție, personalul de specialitate se implică activ în satisfacerea nevoilor identificate în beneficiul persoanei vârstnice.

Comunicarea cu beneficiarul reprezintă elementul central al procesului de acordare a serviciilor sociale realizându-se permanent prin contactul direct cu beneficiarul, cu familia acestuia și cu toți factorii instituționali (Serviciul Unic de Urgență, spital, medic de familie etc.) în vederea menținerii și/sau îmbunătățirii statusului funcțional și creșterea stimei de sine a beneficiarului.

Impactul acordării serviciilor sociale, dincolo de a fi unul direct asupra beneficiarului este și unul indirect asupra familiei acestuia prin suportul acordat beneficiarului în caz de urgență. În întregul proces de acordare al serviciilor este implicată și familia extinsă a beneficiarului, degrevându-o de grija și de necesitatea unei intervenții imediate în caz de urgență medicală sau de altă natură.

Toate aceste aspecte duc la menținerea unor relații de familie armonioase, astfel încât beneficiile implementării proiectului se extind de la beneficiar la familie și ulterior la întreaga comunitate.

### ***Elemente novatoare:***

Elementul de noutate este dat de dobândirea de către beneficiar a unor cunoștințe care țin de tehnologia actuală și care prin utilizare oferă acestuia la momentul depreciării statusului funcțional un sentiment de siguranță și utilitate.

Menținerea gradului de independență în raport cu aparținătorii, familia sau alte persoane obligate la întreținere, generează persoanelor vârstnice un sentiment de siguranță și crește dorința de viață a acestora.

### ***Lecții învățate:***

Lecțiile învățate au venit prin prisma interacțiunii cu beneficiarii și poveștile de viață ale acestora, sens în care împărtășim doar câteva exemple, astfel:

- ✓ Situația doamnei C.A., în vârstă de 82 ani, a apelat în luna iunie serviciul de teleasistență, din cauza faptului că nu se simțea bine. Era singură acasă și din discuția cu dispecerul, acesta și-a dat seama că poate fi vorba de un accident vascular cerebral, a alertat serviciul de ambulanță din Brașov și a anunțat

familia beneficiarei. Doamna C.A. a fost dusă de urgență la spital unde i s-au acordat îngrijirile necesare, feedbackul medicilor fiind unul extrem de pozitiv apreciind că în aceste cazuri intervenția rapidă este foarte importantă. La momentul actual d-na C.A. este acasă, fără consecințe majore asupra stării de sănătate.

- ✓ Situația doamnei J.A, în vârstă de 91 ani, beneficiară de îngrijiri la domiciliu, locuia singură, a căzut lângă pat și nu se putea ridica. A apelat dispeceratul utilizând brățara pe care o purta pe mână, și a explicat situația în care se află. Dorința beneficiarei a fost de a anunța în primul rând familia. Dispecerul a luat legătura cu nepotul care a ajuns la d-na J.A. în câteva minute. Ulterior intervenției familiei, starea doamnei s-a înrăutățit și a fost necesară spitalizarea dânzei, intervenind decesul. Beneficiul adus de utilizarea butonului este intervenția rapidă a familiei și respectarea ultimelor dorințe ale vârstnicei de a avea familia alături.

### **Rezultate:**

În perioada ianuarie-iulie 2019 au beneficiat de serviciile de teleasistență un număr de 135 persoane dintre care în acest moment beneficiari sunt 97 persoane.

Actualmente de rezultatele Proiectului „Bunicii în siguranță-Sistem de teleasistență” se bucură 97 de beneficiari, 13 cumulând calitatea de beneficiar inclus în proiect, cu calitatea de beneficiar al unor servicii de îngrijire la domiciliu furnizate prin Direcția de Asistență Socială Brașov sau alți furnizori privați de servicii sociale.

Raportat la perioada 15.07.2019-31.07.2019 s-au înregistrat 76 de apeluri dintre care 39 de urgențe medicale și 37 defecțiuni tehnice; dintre aceste apeluri 14 au fost calificate apeluri cod roșu, 7 au fost soluționate prin intervenția ambulanței și 7 prin intervenția specialiștilor Societății Naționale de Cruce Roșie din România Filiala Brașov și ai Direcției de Asistență Socială Brașov.

Trebuie menționat că numărul beneficiarilor diferă de la o zi la alta, deoarece după evaluarea situației concrete și consilierea părților implicate sunt cazuri în care se decide includerea în proiect, în regim de urgență a altor beneficiari, deoarece la nivelul instituției existând un număr de maximum 100 kit-uri care pot fi accesate.

Deși beneficiarii direcți ai proiectului sunt persoanele vârstnice, cei mai mulțumiți de implementarea acestuia sunt aparținătorii, care apreciază ca fiind deosebit de util faptul că bunicii, părinții lor sunt în siguranță și pot prin accesarea unui singur buton să scurteze considerabil timpul de intervenție în situații de urgență.



### **Descrierea referințelor:**

Referințele primite cu privire la rezultatele serviciilor oferite se regăsesc în chestionarele de măsurare a gradului de satisfacție aplicate beneficiarilor. Aparițiile în mass media sunt un alt punct de reper.

Exemple

Rapoarte, interviuri, experiențe de auto-reflecție individuală, sondaje de opinie, statistici, fotografii, articole, reviste, programe TV și radio, strategii, analize, comunicate de presă, declarații, parteneriate, protocoale, orice alt tip de document care să certifice implementarea proiectului.

### **Linkuri:**

<http://www.ziare.com/brasov/stiri-actualitate/brasov-bunicii-brasovenilor-salvati-de-butonul-rosu-7765471>

<http://www.brasovultau.ro/articol/stiri/bunicii-in-siguranta-sistem-de-teleasistenta.html>

<https://newsbv.ro/2019/01/29/video-bunicii-siguranta-sistem-teleasistenta/>

<https://transilvanianews.com/2017/10/05/butonul-rosu-sistemul-de-teleasistenta-care-salveaza-vieti/>

<http://www.bzb.ro/stire/100-de-varstnici-din-brasov-vor-primi-bratară-cu-buton-rosu-a131606>

<https://www.bizbrasov.ro/2018/11/09/cele-mai-invarsta-100-de-persoane-din-brasov-vor-primi-gratuit-cate-o-bratară-cu-buton-de-panica-prin-intermediul-acesteia-vor-putea-solicita-ajutor-mai-rapid-la-nevoie/>

<https://brasovromania.net/2018/11/brasov-bratară-cu-buton-de-urgenta-pentru-batranii-singuri/>

<https://www.mytex.ro/stiri/177-politic/587066-brasov-pachetul-de-urgenta-butonul-rosu-care-poate-salva-viata-bunicilor-cumparat-de-primarie-pentru-100-de-varstnici.html>

## Direcția de Asistență Socială Brașov *Academia seniorilor*

### ***Instituția:***

Direcția de Asistență Socială Brașov

### ***Numele Bunei Practici:***

Academia Seniorilor

### ***Persoană de contact:***

Mariana Topoliceanu, director general

### ***Parteneri:***

Instituții din municipiul Brașov

### ***Descrierea Bunei Practici:***

Proiectul „Academia Seniorilor” este un proiect de instruire nonformală a persoanelor vârstnice în cadrul căruia participanții își îmbogățesc cunoștințele cu informații despre acordarea primului ajutor, menținerea unui stil de viață sănătos și activ, utilizarea mijloacelor de comunicare moderne, evitarea situațiilor care pun în pericol siguranța persoanelor, modul de a acționa în caz de cutremur, incendiu, furt și alte informații relevante pentru această categorie de persoane.

Cursurile sunt gratuite și sunt susținute de specialiști din cadrul Direcției de Asistență Socială Brașov și instituții partenere, respectiv: Comisariatul Regional pentru Protecția Consumatorilor Brașov, Universitatea Transilvania Brașov, Inspectoratul Județean de Poliție Brașov, Inspectoratul pentru Situații de Urgență „Țara Bârsei” Brașov, Poliția Locală Brașov, Societatea Națională de Cruce Roșie - Filiala Brașov.

Cursurile au început de la 1 martie anul acesta, Academia Seniorilor fiind un proiect care a fost inițiat în urmă cu doi ani, derulat de către Direcția de Asistență Socială (DAS), împreună cu specialiști din cadrul instituțiilor partenere. Sunt 45 de cursanți în Academie, care participă la activități pe parcursul a 6 luni. În cadrul proiectului, vârstnicii învață deprinderi pentru a se simți în siguranță într-un mediu securizant, atât la domiciliu, cât și în comunitate, învață să se ferească de ceea ce le poate fi dăunător, să știe cum să reacționeze în situații de urgență și să nu devină victime. Dincolo de toate lucrurile pe care le învață, Academia Seniorilor înseamnă pentru bunicii brașoveni un loc în care pot petrece timp alături de prieteni și știu că aici își pot găsi sprijin, dacă au nevoie de el.

Sunt foarte mulți seniori care se află în zona de marginalizare. Acest lucru este cauzat, pe de-o parte, de lipsa unei rețele sociale solide, dar și de faptul că aparținătorii acestora, o parte dintre ei, sunt plecați în străinătate.

#### **Adresa web a Bunei Practici:**

<http://www.dasbv.ro/academia-seniorilor/>

#### **Problema identificată:**

Problematica vârstei a treia reprezintă o preocupare de maxim interes a ultimelor decenii.

Persoanele vârstnice sunt vulnerabile la infracțiuni precum furturile, înșelăciunile, abuzul fizic, emoțional, financiar, neglijarea (excluziunea socială și abandonul), încălcarea drepturilor (umane, legale, medicale), lipsuri de diverse forme (financiare, respect, status).

Violența, abuzul, lipsa siguranței și a securității, lipsa unui grup de suport, lipsa activității fizice, lipsa de educație în ceea ce privește un stil de viață sănătos, sunt câțiva dintre factorii care influențează procesul de îmbătrânire.

Reducerea impactului pe care acești factori îl au presupune o abordare multidisciplinară, aceasta implicând oficialii ai instituțiilor care veghează la aplicarea legii și la garantarea siguranței și securității, instituții de asistență socială, personal medical precum și implicarea persoanelor vârstnice.

#### **Scopul și încadrarea Bunei Practici în funcție de documentele programatice:**

“Academia Seniorilor” își dorește îmbunătățirea calității vieții vârstnicilor, având în vedere persoanele vârstnice din comunitatea brașoveană. Să facem din Brașov o comunitate “age-friendly”, încurajând îmbătrânirea activă, prin optimizarea oportunităților legate de o viață sănătoasă, participare și siguranță în vederea creșterii calității vieții la vârstnici.

Prin curricula deosebit de atractivă și accesibilă pe care o pune la dispoziția participanților, “Academia Seniorilor” își dorește să încurajeze persoanele vârstnice (peste 65 de ani) să abordeze și să mențină un stil de viață activ, să dobândească informații și deprinderi care să îi ajute în viața de zi cu zi în prevenirea și gestionarea situațiilor care le pot periclita siguranța și securitatea, să-și extindă aria de influență, implicându-se activ în comunitate, devenind un factor de diseminare a informațiilor și bunelor practici, în principal către persoane de aceeași vârstă.

#### **Principalele obiective:**

- ✓ Creșterea vizibilității comunității persoanelor vârstnice.
- ✓ Prevenirea criminalității asupra vârstnicilor prin învățarea unor comportamente care să-i ajute să evite situațiile de risc.
- ✓ Promovarea unui stil de viață sănătos într-o societate în curs de îmbătrânire.
- ✓ Promovarea conceptului de îmbătrânire activă care susține participarea activă a vârstnicilor la viața socială, politică și culturală printr-o colaborare eficientă între generații și eludarea discriminării pe criteriul vârstei.

- ✓ Schimbarea atitudinilor sociale pentru a încuraja seniorii în a utiliza tehnica modernă în vederea îmbunătățirii calității vieții.

### ***Resurse utilizate/alocate Bunei Practici:***

Nu există un buget alocat acestui proiect, realizarea obiectivelor bazându-se pe resurse proprii (spații, resurse umane etc) aparținând fiecărui partener. Direcția de Asistență Socială Brașov pune la dispoziție spațiul pentru desfășurarea cursurilor, resursele umane fiind puse la dispoziție de către toți partenerii.

### ***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***

Începând cu anul 2016 Proiectul Academia Seniorilor este derulat de către Direcția de Asistență Socială Brașov, astfel încât în prezent se bucură de experiența și cunoștințele dobândite aproximativ 35 beneficiari, absolvenți ai primei promoții, precum și cursanții deveniți elevi începând cu luna martie 2019, în număr de 39 beneficiari.

Pentru implementarea proiectului au fost întocmite protocoale de colaborare cu cei 5 parteneri, fiecare dintre aceștia propunând tematica proprie de curs. Programarea sesiunilor de instruire a fost elaborată de către specialiștii Direcției de Asistență Socială Brașov, la debutul proiectului, în colaborare cu reprezentanții partenerilor. Periodic, beneficiarii sunt încurajați să își exprime părerea în legătură cu tematica abordată și să facă propuneri de teme pentru a putea răspunde nevoilor vârstei. În aceste sens, pe lângă parteneri au fost invitați și reprezentanți ai altor instituții (Camera Notarilor Publici, Autoritatea Tutelară, Regia Autonomă de Transport Brașov, reprezentanți ai diferitelor organizații neguvernamentale).

Fiecare an debutează cu deschiderea festivă a cursurilor, unde beneficiarii alături de Direcția de Asistență Socială Brașov și partenerii implicați în acest proiect se bucură de prezentarea proiectului și de experiențele absolvenților anilor anteriori. Beneficiarii sunt recrutați cu ajutorul mass-media locală, fiind persoane cu vârsta de peste 65 ani, cu domiciliul în Municipiul Brașov.

Proiectul este implementat de către Centrul Asistență Socială Comunitară din cadrul Direcției de Asistență Socială Brașov. Fiecărui beneficiar i se întocmește un dosar personal care cuprinde cererea beneficiarului, fișa de informare și consiliere, planul de intervenție, urmând ca serviciile să fie acordate în baza unui contract de servicii sociale.

Pe parcursul derulării proiectului, specialiștii din cadrul Centrului Asistență Socială Comunitară colaborează în permanență cu beneficiarii și cu partenerii din proiect, asigurându-se în aceste fel că temele propuse cuprind toată aria de interes a beneficiarilor. Lunar, se întocmește o fișă a beneficiarului, în care sunt cuprinse activitățile detaliate la care participă beneficiarii.

Sesiunile de curs se desfășoară săptămânal, având o durată de 2-3 ore, în funcție de tema abordată. Pe lângă informațiile prezentate în cadrul cursurilor, beneficiarii participă și la activități practice, prin implicarea în diferite activități în comunitate, cum ar fi distribuirea de materiale informative în cadrul campaniilor preventive ale Poliției Locale sau ale Inspectoratului Județean de Poliție.

### **Elemente novatoare:**

În urma absolvirii, participanții la cursuri primesc o diplomă de "facilitator comunitar", care le dă sentimentul de utilitate chiar și la vârsta a treia, și dorința de a fi activi în comunitate.

Acest lucru contribuie la creșterea stimei de sine și ajută la menținerea unui echilibru funcțional. Este cunoscut faptul că odată cu pensionarea, apare un sentiment de inutilitate și de închidere în sine a persoanelor vârstnice, simțindu-se valorizați doar de propria familie. Participarea la acest proiect vine în sprijinul persoanelor vârstnice prin implicarea lor activă la viața comunității și recunoașterea importanței lor și în afara familiei, devenind astfel o resursă pentru comunitate.

### **Lecții învățate:**

În urma participării la cursuri s-a creat o adevărată legătură de colegialitate între participanți, aceștia ajungând să se simtă responsabili față de colegii lor. Cel mai vârstnic dintre participanți, în vârstă de 84 ani, s-a înscris la Academia Seniorilor în urma anușurilor din mass-media. Domnul U.L. locuiește singur, fiind văduv și având copiii plecați în străinătate. Fiind mai retras din cauza faptului că avea probleme de auz, unul dintre colegi a observat acest lucru și a stat mai mult de vorbă cu el, după aceea l-a însoțit la un medic specialist pentru un consult de specialitate și montarea unui aparat auditiv. Am văzut de asemenea că s-a format un grup de vârstnici care obișnuiesc să meargă în excursii pe munte în fiecare sfârșit de săptămână. Unul dintre beneficiari ne spunea că s-au legat prietenii așa cum se legau cu ani în urmă, pe băncile școlii. A fost nevoie doar de un cadru potrivit în care aceștia să se cunoască și să se simtă valorizați.

### **Rezultate:**

Până acum au fost susținute în acest an 22 de sesiuni de curs, cu teme variate de la cele privind siguranța personală ( noțiuni de prim ajutor, metode de prevenire și stingere a incendiilor în apartamente și gospodării, prevenirea victimizării seniorilor în cazul comiterii infracțiunilor de înșelăciune, drepturile și modurile în care consumatorii având o informare corectă și completă, evită situații care le pot afecta viața, sănătatea și interesele economice ale acestora, riscul improvizațiilor din apartamente etc.) până la teme de interes pentru persoanele vârstnice, pentru care au fost invitate alte persoane din comunitate în afara partenerilor. De exemplu, pentru tema "Înstrăinarea bunurilor imobile ale persoanelor vârstnice - contracte de întreținere, de vânzare-cumpărare, donație, uzufruct" a fost invitat un reprezentant al Camerei Notarilor Publici, pentru tema "Informații generale cu privire la tutelă și curatelă" a fost invitat un reprezentant al Autorității Tutelare. De asemenea vârstnicii au participat la proiectul "Orașul familiar" - un proiect de cooperare internațională franco-român pe tema schimbărilor urbanistice și sociale din două cartiere din Brașov și Lyon. Deoarece considerăm că amintirile acestor persoane legate de Brașov sunt foarte importante, ei reprezentând de fapt memoria orașului, în cadrul acestui proiect au participat cu propriile amintiri și povești legate de cartiere și zone ale orașului, reunite sub tema "Să ne amintim și reamintim! Brașovul - orașul familiar, trecut-prezent-viitor", sub coordonarea

profesorilor universitari de la Universitatea "Transilvania" Brasov și de la Universitatea din Lyon, Franța.

Tot în sfera istoriei locale, seniorii au fost vizitați de către două personaje istorice locale, George Barițiu și Michael Weiss, din cadrul proiectului "Istoria la persoana I" care și-au prezentat istoria personală de locuitori și oameni de seamă ai Brașovului de acum câteva secole. "Istoria la persoana I" este un proiect cultural ce readuce pe străzile orașului personaje istorice de referință, care își spun propria poveste și le prezintă oamenilor locurile și istoria orașului de la poalele Tâmppei.

Participarea activă și entuziasmul persoanelor vârstnice implicate în aceste activități sunt principalul rezultat al acestui proiect.

#### ***Descrierea referințelor:***

---

<https://www.brasovtv.com/index.php/eveniment/13297-brasov-academis-seniorilor-cursuri-inscrieri>

#### **Exemple**

Rapoarte, interviuri, experiențe de auto-reflecție individuală, sondaje de opinie, statistici, fotografii, articole, reviste, programe TV și radio, strategii, analize, comunicate de presă, declarații, parteneriate, protocoale, orice alt tip de document care să certifice implementarea proiectului.

#### ***Linkuri:***

---

<http://www.mytex.ro/stiri/546-expres/592587-brasov-cursuri-gratuite-pentru-varstnici-la-academia-seniorilor.html>

<https://www.observatorulbv.ro/social/107176-curs-de-gadgeturi-la-academia-seniorilor-din-brasov-foto>



**Primăria municipiului Cluj-Napoca**  
*Politici de prioritizare a transportului în comun la Cluj-Napoca.*  
*Transport electric*

***Instituția:***

Primăria municipiului Cluj-Napoca

***Numele Bunei Practici:***

Politici de prioritizare a transportului în comun la Cluj-Napoca. Transport electric

***Persoană de contact:***

Liviu Purtător, inspector de specialitate

***Descrierea Bunei Practici:***

Strategia Primăriei presupune dezvoltarea Clujului ca un oraș în care calitatea vieții primează iar comunitatea, cu toți actorii săi, reprezintă motorul principal de dezvoltare al conceptului de Smart City. Prin investițiile, politicile publice și proiectele derulate pe termen scurt, mediu și lung, precum și prin utilizarea tehnologiei pentru a facilita relația cu cetățenii se urmărește formarea unui cadru propice dezvoltării Clujului ca un oraș care înțelege importanța inovării, a transformării digitale spre beneficiul comunității, un oraș cu adevărat *smart*.

Îmbunătățirea transportului public și a mobilității urbane este, fără îndoială, un factor cheie în ceea ce privește calitatea vieții cetățenilor în municipiu și zona metropolitană. Utilizarea noilor tehnologii, siguranța călătorilor și creșterea standardelor în ceea ce privește mobilitatea urbană în general reprezintă prioritățile municipalității pentru dezvoltarea unei rețele de transport public *verde*, eficientă, de calitate pe toate planurile.

La acestea se adaugă politicile publice de prioritizare a transportului în comun la nivel de trafic în municipiu și de încurajare a mobilității alternative, precum crearea benzilor dedicate destinate mijloacelor de transport în comun și bicicliștilor, amenajarea unor stații de încărcare pentru mașini electrice în puncte cheie din oraș, oferirea de facilități pentru transportul public pentru elevi, studenți și pensionari sau autobuze dedicate pentru elevi - proiect votat și implementat ca urmare a procesului de bugetare participativă derulat de Primăria Cluj-Napoca anual.

Mobilitatea urbană este unul dintre factorii cheie care influențează decisiv dezvoltarea unei comunități, iar un sistem de transport public performant și eficient este esențial și absolut necesar în vederea îmbunătățirii și eficientizării transportului public, a creșterii calității aerului și a îmbunătățirii vieții de zi cu zi în oraș.

În acest context, Primăria Cluj-Napoca și Compania de Transport Public au demarat o amplă acțiune de modernizare și îmbunătățire a sistemului de transport în comun, care se desfășoară pe parcursul mai multor ani, potrivit cadrului trasat prin Planul de Mobilitate Urbană Durabilă și asumat prin Strategia de Dezvoltare a Municipiului Cluj-Napoca. Primăria Cluj-Napoca urmărește ca până în anul 2026 sistemul de transport public din municipiu să devină 100% electric, iar rețeaua metropolitană de transport eficientizată prin contribuția municipalității clujene la o sistematizare eficientizată, modernă, a transportului metropolitan.

#### **Adresa web a Bunei Practici:**

[www.ctpcj.ro](http://www.ctpcj.ro); [www.primariaclujnapoca.ro](http://www.primariaclujnapoca.ro)

#### **Problema identificată:**

Una dintre problemele majore ale Clujului este traficul intens, o problemă sistemică ce se regăsește în multe alte orașe europene similare municipiului Cluj-Napoca.

Numărul mașinilor existente pe raza municipiului a crescut considerabil în ultimii ani - datorită dezvoltării accelerate, datele arătând că în prezent raportul mașini oameni este de circa 1/2: 200.000 de mașini la 400.000 oameni.

De asemenea, poluarea, impactul negativ asupra mediului înconjurător și implicit asupra calității vieții cetățenilor reprezintă probleme majore care trebuie soluționate.

#### **Scopul și încadrarea Bunei Practici în funcție de documentele programatice:**

Politicile de prioritizare a transportului în comun și de înnoire a parcului auto sunt cuprinse atât în Strategia de Dezvoltare a Municipiului 2014-2020 asumată ca atare, prin Hotărâri de Consiliu Local și alte proceduri legale de Primăria și Consiliul Local Cluj-Napoca, dar și în Planul de Mobilitate Urbană Durabilă aferent Zonei Metropolitane Cluj.

#### **Principalele obiective:**

- ✓ Siguranța călătorilor și creșterea standardelor în ceea ce privește mobilitatea urbană în general
- ✓ Eficientizarea și optimizarea sistemului de transport public;
- ✓ Sistematizarea circulației după principii clare de prioritizare a transportului în comun și a mijloacelor de transport alternative, nepoluante;
- ✓ Crearea de benzi dedicate și extinderea rețelei de benzi dedicate transportului public, cu măsuri de încurajare a utilizării acestora și de către bicicliști sau motocicliști. Pe termen mediu și lung, sistemul de transport public să devină 100% ecologic. Acest obiectiv are un impact pozitiv asupra mediului înconjurător, prin reducerea emisiilor nocive populației;
- ✓ Utilizarea noilor tehnologii pentru menținerea sistemului de transport public la standarde înalte și îmbunătățirea experienței călătorilor, localnici și turiști;
- ✓ Îmbunătățirea, în general, a indicelui de calitate a vieții cetățenilor;

- ✓ Consolidarea de surse de finanțare pentru investiții semnificative în sector ș.a.

### **Resurse utilizate/alocate Bunei Practici:**

Pentru modernizarea și îmbunătățirea calității sistemului de transport în comun s-au realizat investiții semnificative în ultimii ani, atât din fonduri locale cât și fonduri europene și fonduri de cooperare româno-elvețiene. În total, resursele financiare alocate sunt de ordinul sutelor de milioane de lei / zeci de milioane EURO, documente publice pe website-urile instituțiilor statului responsabile de gestionarea proiectelor europene și pe [www.primariaclujnapoca.ro](http://www.primariaclujnapoca.ro).

La resursele financiare alocate se adaugă resursele umane care au asigurat realizarea investițiilor și obținerea liniilor de finanțare.

Acestea au fost dislocate prin buna colaborare dintre CTP Cluj-Napoca și Primăria și Consiliul Local Cluj-Napoca, astfel încât dezvoltarea sistemului de transport să beneficieze de resursele financiare necesare pe parcursul anilor.

### **Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:**

Cluj-Napoca este primul oraș din România în care circulă autobuze electrice, iar în prezent flota de transport public a municipiului este  $\frac{1}{3}$  electrică.

O acțiune cu rezultate concrete pentru îmbunătățirea calității și fluidizarea transportului în comun s-a realizat prin instituirea de *benzi dedicate mijloacelor de transport public*. Implementarea a început în zona centrală a Clujului, pe tronsoanele cu trafic intens. De asemenea, a fost permisă pe aceste benzi circulația bicicliștilor și a celor care folosesc mijloace de transport alternative, precum trotinete electrice. Această politică a fost extinsă și spre cartierele Clujului.

87 stații de transport public existente în municipiu au fost modernizate, la standardele internaționale în domeniu (din punct de vedere al parametrilor tehnici și operaționali), cu un design atractiv și dotate cu bănci, coșuri de gunoi, panouri cu afișaj digital;

50 panouri de afișaj digital au fost montate în stații, și furnizează informații legate de timpul estimat de sosire în stație a mijloacelor de transport în comun, având la bază dispozitivele GPS instalate pe flota CTP Cluj-Napoca.

*Sistemul de ticketing* implementat la nivelul municipiului ușurează viața de zi cu zi a clujenilor prin eficiență și diversitate: biletele tradiționale rămân o opțiune, care este însă dublată de plata contactless cu cardul, posibilitatea achitării biletelor prin sms, prin aplicația 24 pay sau prin reîncărcarea cardului nominal de călătorie.

Călătorii care aleg transportul public în Cluj-Napoca pot utiliza *Wi-Fi-ul gratuit* din autobuze și tramvaie și din anumite stații, precum și *aplicația oficială* a Companiei de Transport Public. Denumită *CTP Cluj*, aplicația oferă informații în timp real despre trasee, hărți, permite configurarea rutelor de transport în oraș.

Pe lângă investițiile în infrastructura ce influențează dezvoltarea transportului public, municipalitatea clujeană implementează o serie de *măsuri pentru prioritizarea transportului în comun*:

- ✓ transportul în comun gratuit (pe 2 linii) pentru toți elevii care au media 10 la purtare și folosesc transportul public pentru deplasarea la școală sau la activități extracurriculare;
- ✓ facilități la transportul public pentru toți studenții;
- ✓ gratuitate la transportul public pentru pensionari;
- ✓ Municipiul Cluj-Napoca implementează *trasee pentru autobuze școlare cu circuit închis*. Autobuzele transportă elevii din clasele 0-IV inclusiv, înspre și dinspre unitățile de învățământ. Proiectul pilot a vizat un număr de 2000 de elevi pentru prima etapă. Succesul acestuia ne-a determinat să extindem proiectul la mai multe școli din oraș. Proiectul a fost implementat în urma procesului de Bugetare participativă 2017.

Managementul proiectelor de mobilitate se realizează cu aportul CTP Cluj-Napoca, al primăriei, al specialiștilor și a universității. Colaborarea interinstituțională este un element cheie pentru un management eficient.

Comunicarea politicilor de transport public este realizată prin diseminarea de conținut foto-video, comunicate de presă, texte și campanii de încurajare a transportului public. (spre exemplu, campania Ai carte ai parte - cei care au o carte la ei beneficiază de transport gratuit) și utilizarea fondurilor europene.

#### **Elemente novatoare:**

- ✓ Primele autobuze electrice care circulă în sistemul de transport public din România;
- ✓ Autobuzele școlare cu circuit închis reprezintă o premieră, fiind implementate în urma votului clujenilor în procesul de bugetare participativă derulat la nivelul municipiului și utilizate ca model de bune practici pentru alte orașe din țară;
- ✓ Colaborarea activă cu ecosistemul local de inovare - clustere clujene de variate specialități, experți din variate industrii, universități, societatea civilă, cetățeni și administrație - într-un mod susținut pentru încurajarea soluțiilor inovatoare la problemele sistemice ale municipiului, în special în zona de mobilitate urbană sustenabilă - spre exemplu: proiectul Diviziei de inovare aflat în lucru cu Centrul Cultural Clujean și experți cooptați în variate proiecte cu finanțare europeană.

#### **Rezultate:**

Rezultatele politicilor publice de prioritizare a transportului public sunt vizibile (și în creștere vizibilă de la an la an) la nivelul municipiului Cluj-Napoca:

- ✓ calitatea călătoriilor cu transportul public a fost îmbunătățită, prin creșterea standardelor de calitate și siguranță;
- ✓ Călătorii circulă în deplină siguranță, autobuzele achiziționate fiind realizate în conformitate cu cele mai exigente cerințe în materie de siguranță;
- ✓ Timpul de călătorie cu transportul public a fost scurtat (fără a înrăutăți condițiile de trafic în aria de studiu și în afara acesteia). Spre exemplu, parcurgerea unui tronson de drum de 18 minute din cartierul Gheorgheni în centrul orașului s-a redus la 10 minute;
- ✓ Reducerea congestiei din traficul rutier, a accidentelor și a impactului negativ asupra mediului, prin scăderea cotei modale a transportului privat cu autoturismele;

- ✓ Prin utilizarea noilor mijloace de transport - tramvaie moderne, troleibuze și autobuze de ultimă generație și variate dimensiuni pentru a putea fi adaptate traficului urban, autobuze electrice, dar și a benzilor dedicate și a celorlalte moduri de transport, confortul călătorilor și al șoferilor a fost sporit, iar spațiul de călătorie a fost eficientizat (design ergonomic, materiale de calitate, tehnologii moderne);
- ✓ Comunicarea de date în timp real călătorilor, rețeaua de wi-fi gratuit din mijloacele de transport public, aplicațiile disponibile pentru dispozitive mobile, precum și stațiile moderne de transport public din oraș contribuie, de asemenea, la creșterea calității experienței de utilizare a sistemului de transport în comun din municipiu
- ✓ Prin achiziționarea vehiculelor noi și a autobuzelor electrice s-au concretizat premisele încurajării folosirii mijloacelor de transport în comun în detrimentul autoturismelor personale, poluante.

### **Linkuri:**

---

<https://www.digi24.ro/stiri/economie/transporturi/de-unde-a-avut-cluj-napoca-bani-sa-revoluteze-transportul-in-comun-1116245>

[https://www.hotnews.ro/stiri-administratie\\_locala-23087076-fotogaleri-clujul-luat-iar-fata-bucurestiului-orasul-are-deja-22-autobuze-electrice-capitala-abia-lansat-licitatia-orase-vor-mai-beneficia-astfel-dotari.htm](https://www.hotnews.ro/stiri-administratie_locala-23087076-fotogaleri-clujul-luat-iar-fata-bucurestiului-orasul-are-deja-22-autobuze-electrice-capitala-abia-lansat-licitatia-orase-vor-mai-beneficia-astfel-dotari.htm)

<https://www.monitorulcj.ro/actualitate/72035-banda-dedicata-pentru-autobuze-si-troleibuze-din-gheorgheni-intra-in-functiune-de-sambata>

## Primăria municipiului Iași *UN NOU ÎNCEPUT - Program de mobilitate urbană*

### ***Instituția:***

Primăria municipiului Iași

### ***Numele Bunei Practici:***

UN NOU ÎNCEPUT - Program de mobilitate urbană

### ***Persoană de contact:***

Denisa Liliana Ionașcu, secretar al municipiului Iași

### ***Parteneri:***

Orange, Compania de Transport Public SA Iași, Consiliul Digital pentru Transformarea Digitală a Municipiului Iași

### ***Descrierea Bunei Practici:***

Municipiul Iași a început implementarea unui program de mobilitate urbană bazat pe tehnologii digitale pentru a îmbunătăți experiența de călătorie cu transportul public a cetățenilor și protecția mediului.

Pentru a proteja mediul s-a urmărit reducerea noxelor eliberate, prin înținerirea parcului auto, ceea ce a dus la creșterea mediei normei Euro și prin creșterea numărului mijloacelor de transport electrice. Parametrii calității aerului sunt monitorizați în timp real.

Pentru a încuraja cetățenii să utilizeze transportul în comun s-a urmărit creșterea gradului de interacțiune și incluziunea socială prin: free wifi, prize de încărcat dispozitivele mobile, număratoare de calatori, GPS, aplicație de monitorizare a flotei, panouri informative, sisteme audio, sisteme de plată alternative (SMS, platforme online, cu mobilul, automate ce permit plată cash sau card, inclusiv contactless) , e-ticketing, aplicații pentru planificarea călătoriei, cardul EIStudIS pentru studenți, autobuze dedicate pentru elevi, stații de călători moderne: muzicale, în care călătorii pot udă florile, pot bea apa, se pot relaxa pe canapele, pot face exerciții fizice pe biciclete sau pot aștepta autobuzul în scaune de avion.

Urmează integrarea mijloacelor de transport alternativ: biciclete și trotinete electrice, realizarea aplicației pentru nevăzători, parcări de tip park & ride, benzi dedicate mijloacelor de transport public, informări despre punctele de atracție turistică de pe trasee, aplicația „Unde este autobuzul meu”, adaptarea sistemului de management al traficului pentru acordarea culorii verzi la semafoare mijl. de transport public.

Membrii Consiliului Digital pentru Transformarea Digitală s-au implicat voluntar pentru realizarea aplicației de afișare în timp real a poziției autobuzului și a celei pentru nevăzători ce-i ajută să știe ce culoare indică semaforul, numărul autobuzului ce se apropie de stație, care este autobuzul dorit dacă în stație sunt mai multe simultan și unde este ușa de urcare.

### ***Problema identificată:***

Automobilele sunt principala sursă de poluare cu monoxid de carbon, hidrocarburi, oxizi de azot, aldehide, funingine și substanțe alergene. Cu toată întreținerea, mijloacele de transport public sub norma Euro 5, sunt foarte poluante. De asemenea, confortul călătorilor era afectat de lipsa aerului condiționat, a informațiilor privind călătoria, a posibilităților diversificate de achiziționare a билетelor, de limitarea comunicării și adaptarea la nevoile persoanelor cu dizabilități.

Municipiul Iași a înțeles că activitatea de transport public trebuie să fie circumscrisă cerințelor sociale fundamentale, ale respectului față de mediu și ale responsabilităților privind calitatea vieții și de aceea a efectuat demersurile necesare pentru creșterea calității aerului, a utiliza tehnologia pentru o călătorie cât mai plăcută (GPS, numărător călători, wifi, aplicația „Unde este autobuzul meu”, aplicația pentru nevăzători, panoramă informare, sistem supraveghere video, plată prin mobil etc.).

### ***Scopul și încadrarea Bunei Practici în funcție de documentele programatice:***

Scopul acestei practici este de a valorifica avantajele tehnologiilor digitale pentru corelarea transportului public cu nevoile și obiceiurile călătorilor, pentru a fi mai eficient și pentru fluidizarea traficului.

Practica se încadrează în:

- ✓ recomandările Agendei Digitale pentru Europa: „Aplicarea pe scară mai largă și utilizarea mai eficace a tehnologiilor digitale vor permite astfel Europei să abordeze provocările fundamentale cu care se confruntă și vor oferi europenilor o mai bună calitate a vieții, datorită unor soluții mai eficace de transport, unui mediu mai curat, unor noi posibilități de comunicare și unui acces mai ușor la serviciile publice”.
- ✓ prevederile „Strategiei pentru transport durabil pe perioada 2007-2013 și 2020, 2030” - „dezvoltarea de programe pilot în care administrațiile centrale și locale acordă sprijin financiar și tehnic pentru realizarea de acțiuni în medii prioritare care pot avea un important efect de demonstrație și diseminare”
- ✓ Planul de Mobilitate Urbană pentru Polul de Creștere Iași
- ✓ Strategia de Transformare Digitală a Municipiului Iași: „Activitatea 16. Implementarea Sistemului de E-ticketing. Acesta va permite colectarea, stocarea, transmiterea și prelucrarea datelor referitoare la emiterea, vânzarea, utilizarea, validarea și controlul билетelor de transport. Sistemul se va baza pe dispozitive de validare, cartele electronice, achiziționarea de bilete prin intermediul unei platforme online, SMS, aplicații mobile, terminale de plată”.

### **Principalele obiective:**

---

#### **A. Protecția mediului**

- a. Mijloace de transport cu emisii reduse de carbon-100 de autobuze Euro 6, ce le-a înlocuit pe cele non-euro și Euro 1-5
- b. Mijloace de transport cu emisii „0” de carbon-achiziționat 15 tramvaie, numărul total al acestora fiind de 145. Este depusă documentația pentru achiziția a 32 tramvaie noi și 44 autobuze electrice
- c. Politică pentru încurajarea utilizării mașinilor electrice
- d. Analiza calității aerului -10 autobuze cu dispozitive ce măsoară calitatea aerului

#### **B. Confortul călătoriei**

- a. E-ticketing integrat
- b. Plata bilete/abonamente prin mobil
- c. Conectivitatea-wifi gratuit
- d. Informarea-ecrane cu informații, numele stațiilor
- e. Siguranța-sisteme de supraveghere video

#### **C. Alternativa la mașina personală**

- a. Drum cu prioritate-benzi special destinate mijloacelor de transport în comun și mașinilor electrice
- b. Park & Ride

#### **D. Incluziune socială**

- a. Rampe și locuri speciale în mijloacele de transport pentru persoanele cu handicap
- b. Anunțuri vocale
- c. Aplicație pentru nevăzători

### **Resurse utilizate/alocate Bunei Practici:**

---

Implementarea acestei bune practici a fost realizată în timp, pe etape, fiind utilizate resurse umane, materiale, financiare și de timp.

Resursele umane: pentru punerea în practică a acestei politici s-au alocat resurse umane al Municipiului Iași (specialiștii în achiziții publice, cei ai Direcției Generale Tehnice și Dezvoltare, Direcția Tehnică și Servicii Comunitare, Biroul de Reglementare Transporturi Urbane, Responsabilul Transformare Digitală și Smart City, juriști, economiști), resurse umane ale Companiei de Transport Public (specialiștii tehnici în mijloace de transport public, informaticieni, juristi, economiști), ai partenerilor: Orange (tehnicieni) și Consiliul de Transformare Digitală Iași (academicieni, oameni de afaceri, membrii ONG în mod voluntar).

Resurse materiale: tehnică de calcul (laptopuri, desktopuri, imprimante, copiatoare, internet, servere), telefoane, birouri, produse informatice (software de sistem și de aplicații), platformele rețelelor de socializare ale Primăriei Municipiului Iași și ale Companiei de Transport Public, site-urile oficiale ale celor două entități, produsele achiziționate (autobuze, tramvaie, senzori, dispozitive de citire ale cardurilor, de interacționare cu mobilele, de măsurare a calității aerului, de numărare a călătorilor, GPS, senzori etc. la care se adaugă resursele utilizate



pentru promovare (materiale tipărite, foto, video, prezentări, comunicate) concepute pentru a fi diseminate atât prin mediul off-line, cât și cel on-line.

Resurse financiare: fonduri publice, credite bancare (BERD) și fonduri europene (e-ticketing). Aparatele pentru măsurarea calității aerului fac parte dintr-un proiect pilot și au fost puse la dispoziție gratuit de către firma uRADMonitor, un startup din Orange Fab.

Resursele de timp. Deoarece, în principal au fost utilizate resurse umane interne, acestea au utilizat timpul alocat în programul de lucru. Singurele resurse de timp suplimentar au fost cele puse la dispoziție de către voluntari.

Toate activitățile necesare implementării acestei practici au fost programate, astfel resursele necesare au fost administrate eficient și responsabil, conform principiilor buneii guvernari.

### ***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***

După stabilirea obiectivelor, a fost realizat un plan de implementare, pe etape și bugetat. Obiectivul principal urmărit a fost creșterea calității vieții, cu tot ce presupunea aceasta: impactul asupra mediului și impactul asupra cetățenilor.

Una dintre măsurile cuprinse în Planul de Calitate a Aerului, realizat de Municipiul Iași, este achizițiile efectuate de către autoritățile publice, în conformitate cu manualul privind achizițiile publice de autovehicule destinate traficului rutier, de combustibili și de echipamente de combustie care asigură protecția mediului, în scopul reducerii emisiilor, inclusiv achiziționarea unor: autovehicule noi, inclusiv autovehicule cu nivel scăzut de emisie; autovehicule nepoluante care efectuează servicii de transport.

Pe raza municipiului Iași, în Podul de Piatra este măsurată influența traficului asupra calității aerului, de aceea, unul dintre indicatorii propuși a fost scăderea numărului de depășiri a valorii maxime ale emisiilor de noxe și pulberi.

În acest scop, a fost contractat un credit de la BERD și s-au cumpărat 100 de autobuze echipate cu motor Euro 6 clasa C, cea mai performantă tehnologie ecologică existentă la nivel european în ceea ce privește autovehiculele clasice.

Fiecare autobuz oferă condițiile maxime de climatizare, atât pe timp de vară, cât și de iarnă. Mijloacele de transport asigură condiții optime de acces pentru persoanele cu dizabilități și sunt echipate cu sisteme de supraveghere video în interior și exterior și de numărare a pasagerilor.

Suplimentar, au fost achiziționate 15 tramvaie, mijloace de transport cu emisii „0” de carbon, de tipul M6D, simplu articulate, cu o capacitate de 37 locuri pe scaune și 130 în picioare.

Activitatea de înținerere a parcului auto și micșorare a mediei normei de poluare va continua, având depusă documentația pentru achiziția a 32 tramvaie și 44 autobuze electrice, prin intermediul programului guvernamental organizat de MDRAP și prin accesarea de fonduri europene.

Pentru partea de smart mobility, s-a profitat de faptul că aceste autobuze au venit dotate cu GPS, sisteme de numărare a călătorilor, de supraveghere video, audio, de afișaj, e-ticketing și calculatoare de bord, pentru a demara acțiunile de extindere ale acestora la nivelul întregii flote.

Cu ajutorul Orange, au fost implementate două proiecte pilot, pe 10 autobuze: free wi-fi și măsurarea în timp real a parametrilor calității aerului.

În perioada derulării proiectelor pilot, conectarea la Internet a fost intens accesată, ceea ce ne-a determinat să instalăm hotspoturi pentru internet gratuit pe toate mijloacele de transport. Extinderea proiectului pilot pentru măsurarea calității aerului, nu a avut sens, deoarece, zilnic, traseele celor 10 autobuze se modifică, astfel fiind acoperit întreg orasul.

Odată cu introducerea e-ticketingului s-au creat facilități pentru anumite segmente ale populației (exemplu: cardul ElStudIS pentru studenți) și de plată, fiind acceptate, pe lângă metoda tradițională de achiziție a biletului, plata prin intermediul unei aplicații specializate, prin SMS sau direct cu telefonul mobil, utilizând tehnologia NFC sau codurile QR.

Pentru a acoperi o gamă cât mai largă de nevoi ale populației, în privința mobilității, suntem în curs de a introduce mijloace de transport alternativ: bicicletele și trotinetele electrice. Acestea vor fi integrate în sistemul de transport public.

Viața cetățenilor din Iași este afectată de activitatea cetățenilor din localitățile limitrofe ce vin în Iași pentru a lucra, a se distra, sau a face cumpărături. De cele mai multe ori, aceștia folosesc mijloace de transport poluante și în vederea diminuării poluării, se vor amenaja la principalele intrări / ieșiri din oraș, parcuri Park & Ride, ce au conexiuni cu principalele linii de transport local, unde oamenii să-și lase propriile autoturisme și să circule mai departe cu mijloacele de transport public.

Pentru a descuraja utilizarea vehiculelor personale, au fost efectuate studii pentru introducerea benzilor special destinate mijloacelor de transport în comun.

Pentru a încuraja utilizarea vehiculelor electrice, în municipiul Iași au fost implementate o serie de politici: dreptul de a utiliza banda special dedicată mijloacelor de transport în comun și locuri de parcare gratuite, marcate cu verde și simbolul „E”. Pe raza municipiului Iași se afla 19 stații de încărcare vehicule electrice.

O atenție deosebită a fost acordată și persoanelor cu dizabilități, pentru cele care au handicap locomotor existând rampe de acces, dotarea autobuzului cu funcția „ingenunchiere” și locuri special destinate acestora. Pentru persoanele cu deficiențe de vedere, sistem audio anunță stația care urmează, iar pentru cele cu deficiente de auz, panouri informative, ce afișează denumirea stației în care se afla autobuzul și ale stațiilor care urmează.

Tot pentru a facilita adaptarea persoanelor cu deficiențe de vedere, este în curs de achiziție publică o aplicație ce anunță numărul autobuzului ce se apropie de stație, care este autobuzul dorit în cazul în care în stație sunt mai multe autobuze, unde este ușa de urcare și ce stații urmează, după ce persoana se afla în autobuz.

Pentru a crea o așteptare și o călătorie cât mai plăcută, stațiile de autobuz au fost personalizate cât mai neconvențional: multimedia, cu oglinda, cu verdeață, tonomate de muzică, biciclete de tip recumbent (sala de sport), scaune de avion, panouri digitale etc. Compania de Transport Public Iași este în curs de a finaliza aplicația „Unde este autobuzul meu” ce permite vizualizarea în timp real a fiecărui autobuz și programarea călătoriilor, iar în spațiul virtual există deja aplicația „Hereitis”, creată voluntar de o firmă de software locală, ce permite vizualizarea poziției oricărui autobuz, în care se află un utilizator al aplicației. Pe panourile informative din interiorul autobuzelor sunt afișate informații despre vreme, de cultură generală, curiozități de tipul „stiați că”, despre evenimentele din Iași.

## **Elemente novatoare:**

Sistemul de transport inteligent al flotei mijloacelor de transport în comun conține:

- ✓ localizarea automată a vehiculelor - monitorizarea vehiculelor de transport în timp real prin utilizarea de echipamente GPS, informația este transmisă centrului de control și aplicațiilor pentru pasageri.
- ✓ informații în timp real pentru pasageri - crește nivelul de încredere și confort în utilizarea sistemului de transport
- ✓ bilet electronic - o platformă fiabilă și robustă ce oferă călătorilor modalități multiple de plată și administrează structuri tarifare diferite. Se poate achiziționa biletul de acasă, de pe strada, din stație sau din autobuz.
- ✓ sistem de supraveghere video - în vehicul, în stație, pe traseu
- ✓ informații comerciale și de cultură generală
- ✓ traseu turistic - sunt transmise prin sistemul audio informații despre punctele de atracție turistică aflate pe traseu
- ✓ contorizarea în timp real a numărului de pasageri
- ✓ free wifi
- ✓ dispozitive de măsurare a calității aerului
- ✓ interconectivitate cu alte sisteme de transport - cu același bilet se pot utiliza bicicletele / trotinetele electronice
- ✓ administrare flota - sistem de management: gestiunea operațională a reviziilor periodice, ITP-uri-lor, a anvelopelor de vară/iarnă, a asigurărilor de tip RCA, inclusiv a datelor de expirare și a costului asigurărilor, gestiunea combustibilului consumat pe fiecare autovehicul
- ✓ aplicații pentru pasageri - afișarea poziției autobuzului, calculul traseului, aplicație pentru nevăzători

## **Lecții învățate:**

Pe parcursul realizării acestui proiect au fost acumulate o serie de cunoștințe / învățături:

1. Colaborarea cu mediul de afaceri, mediul academic și societatea civilă  
Dezbătând problemele de care ne izbim în cadrul întâlnirilor Consiliului Digital de Transformare Digitală, am avut plăcuta surpriza, nu numai de a identifica soluții la acestea ci, și de a vedea că unele firme s-au oferit voluntar pentru realizarea efectivă a unora dintre soluții.
2. Importanța implementării proiectelor pilot  
Proiectele implementate la nivelul întregului oraș sunt de anvergură mare și, prin urmare, presupun riscuri mari în cazul în care nu se dovedesc atât de utile populației pe cât este așteptarea. Implementarea în prima fază a unui proiect pilot, analiza datelor furnizate în urma derulării acestuia, corectarea funcției de observațiile primite va duce, în final, la implementarea unui proiect de succes.
3. Modularea funcțională a proiectului  
Etapetele (modulele) de implementare a proiectului trebuie să fie de sine stătătoare. Imposibilitatea de a realiza un modul, nu trebuie să afecteze funcționarea întregului sistem. De exemplu: flota de transport public a funcționat și fără sistemul de eticketing. După introducerea acestuia, a funcționat și fără aplicația pentru nevăzători, sau fără panourile de informare, sau fără informarea turistică

etc. Orice modul introdus este o plus valoare, o funcție suplimentară pentru confortul pasagerilor și nu un element obligatoriu pentru funcționarea sistemului.

### **Rezultate:**

---

Calitatea vieții este un concept evaluativ, fiind rezultată raportării condițiilor de viață și a activităților care compun viața umană, la necesitatea, valorile, aspirațiile umane.

Prin proiectul implementat am atins următoarele dimensiuni ale calității vieții:

- ✓ Bunăstarea emoțională realizată prin indicatori precum: evitarea stresului excesiv (informarea pasagerilor despre programul mijloacelor de transport în comun, poziția acestora, timpul până ajunge în stație, posibilități de achiziționare bilete prin diferite metode), sentimentul de siguranță (sistemul de supraveghere video din stații, autobuze / tramvaie și de pe traseu.
- ✓ Relațiile interpersonale, ilustrate prin indicatori precum: contacte sociale, suport social (conectivitate: free wi-fi, prize pentru încărcarea dispozitivelor mobile)
- ✓ Bunăstarea fizică, concretizată în mobilitate fizică (rețeaua de transport public, completată cu mijloacele de transport alternativ: biciclete și trotinete electrice) și sănătate (calitatea aerului)
- ✓ Independența, care înseamnă autonomie (sisteme și aplicații pentru persoanele cu dizabilități)

Indicatorii măsurabili și comparabili ai proiectului sunt:

Calitatea aerului

Numărul de depășiri ale valorilor maxim admisibile privind calitatea aerului

- ✓ înainte de implemetarea proiectului
- ✓ în acest moment

Confortul călătoriilor / atractivitatea deplasării cu mijloacele de transport în comun

Numărul de călătorii vândute

- ✓ înainte de implementarea proiectului
- ✓ în acest moment.

## Primăria municipiului Iași „Împreună pentru mediu”

### ***Instituția:***

Primăria municipiului Iași

### ***Numele Bunei Practici:***

Împreună pentru mediu

### ***Persoană de contact:***

Denisa Liliana Ionașcu, secretar al municipiului Iași

### ***Parteneri:***

Primăria Municipiului Iași, Garda Națională de Mediu - Comisariatul Județean Iași, Agenția pentru Protecția Mediului Iași, Instituții de învățământ (superioare, liceale, gimnaziale, primare și preșcolare), Palatul Copiilor Iași

### ***Descrierea Bunei Practici:***

Bună Practică la care se referă proiectul, este implementarea unui nou și modern concept de informare și conștientizare a populației privind managementul deșeurilor și protecția mediului. Proiectul a fost derulat în perioada ianuarie 2018 - iunie 2019.

Acest proiect a vizat mai multe direcții de acțiune:

- ✓ Acțiuni specifice în contextul zilei de 5 iunie, Ziua Mondială a Mediului - edițiile 2018 și 2019 (câte o săptămână în fiecare an) cu cooptarea următorilor parteneri: Primăria Municipiului Iași, Garda Națională de Mediu - Comisariatul Județean Iași, Agenția pentru Protecția Mediului Iași, Instituții de învățământ (superioare, liceale, gimnaziale, primare și preșcolare), Palatul Copiilor.
- ✓ Activitățile desfășurate au fost: prezentări în instituții de învățământ cu concursuri către elevi/ studenți și distribuie de materiale informative, marș pe traseul Palatul Copiilor - Palatul Culturii cu distribuie de materiale informative, vizite și prezentări la Centrul Municipal de Colectare Iași, etc.
- ✓ Interacțiuni directe cu cetățenii municipiului Iași la punctele de colectare a deșeurilor cu distribuie de materiale informative și concursuri cu premii instant pe durata a 90 zile. Aici, reprezentanții instituției Salubris a instruit populația municipiului Iași prezența la puncte, asupra modului corect în care se face colectarea deșeurilor separată pe tipuri de materiale.
- ✓ Campania integrată de comunicare printr-un complex de acțiuni de promovare out-door, în-door și în mass-media locală (tipărit, audio-video și pe rețele de socializare).

- ✓ Organizarea acțiunii „Săptămâna Porților Deschise la CMCI” - un complex de activități instructive dedicat preșcolarilor și elevilor din Iași, dar și cadrelor didactice și personalului însoțitor.

Bugetul proiectului implementat a fost de 200.000 lei și a vizat toată populația municipiului Iași.

### ***Problema identificată:***

Necesitatea organizației și derulării acestui proiect, a fost generată de rezultatele monitorizărilor/ analizelor efectuate referitor la nivelul de cunoaștere, și asumare de către cetățeni a obligațiilor legale privind managementul deșeurilor și a modului concret de implicare în efortul general al comunității în acest domeniu.

Astfel, s-a evidențiat necesitatea unei noi abordări în relația cu cetățenii pe acest subiect, interacțiunea directă și implicarea de ambele părți pentru bună desfășurare a evenimentelor și acțiunilor noastre, după urmă cărora pot beneficia atât cetățenii, că și locuitori ai Iași-ului cât și instituțiile sau persoanele juridice implicate indirect.

### ***Scopul și încadrarea Bunei Practici în funcție de documentele programatice:***

Scopul acestei Bune Practici este îmbunătățirea calității vieții comunității locale din Iași

Această Bună Practică se încadrează la pilonul 1 din tematică “Soluții moderne pentru creșterea calității vieții” având ca obiectiv principal promovarea mecanismelor de implementare a parteneriatului administrație-cetățeni-societatea civilă

### ***Principalele obiective:***

- ✓ Implicarea într-o acțiune comună, a minim 10 instituții din administrația locală, autorități ale statului, instituții de învățământ, și minim 1.000 cetățeni și reprezentanți ai societății civile
- ✓ Creșterea cantității de deșeuri colectate separat în Iași trimisă către reciclare/valorificare;
- ✓ Îmbunătățirea gradului de satisfacție a comunității locale referitor la managementul deșeurilor/ colectarea separată în Iași

### ***Resurse utilizate/alocate Bunei Practici:***

- ✓ Resurse financiare: bugetul proiectului a fost de 200.000 lei, resurse proprii pentru bună desfășurare a tuturor acțiunilor desfășurate în perioada 2018 - 2019;
- ✓ Resurse umane: în proiect, au fost implicați cca. 50 angajați ai societății, 30 angajați ai partenerilor, și peste 250 voluntari constând în elevi și studenți ai instituțiilor de învățământ partener;
- ✓ Proiectul a avut 4 persoane că și coordonatori principali, cu atribuții de organizare, monitorizare și instruire.

## **Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:**

Proiectul a fost derulat în perioada ianuarie 2018 - iunie 2019, și a implicat derularea următoarelor activități (în ordine cronologică):

- ✓ **Interacțiuni directe cu cetățenii municipiului Iași la punctele de colectare a deșeurilor** cu distribuire de materiale informative și concursuri cu premii instant pe durata a 90 zile. Resursele umane implicate în acest proiect au fost de 30 de angajați ai societății Salubris pe o perioadă de circa 70 zile, cu un buget alocat de circa 10000 lei. Acțiunea a constat în discuții cu cetățenii municipiului Iași la punctele de colectare, unde se organizau zilnic concursuri cu întrebări și premii instant în vederea motivării persoanelor care acționau corect în ceea ce privește colectarea separată a deșeurilor.
- ✓ **Acțiune specifică în contextul zilei de 5 iunie, Ziua Mondială a Mediului - ediția 2018.** Aceste acțiuni s-au desfășurat pe o perioadă de o săptămână (04 - 08 iunie), pentru a marca și puncta importantă Zilei de 5 Iunie din punct de vedere al Mediului. Resursele umane implicate în acest proiect au fost de 30 de angajați ai societății Salubris, 20 de angajați ai companiilor și instituțiilor partenere și peste 200 voluntari, pe o perioadă de circa 5 zile, cu un buget alocat de circa 8000 lei. Acțiunea a constat în informarea cetățenilor asupra activității de colectare separată a deșeurilor, efectuând cursuri cu preșcolari și elevi din clasele primare, deplasându-ne la clasele școlilor partenere, lecții deschise la Centrul Municipal de Colectare Iași, unde am avut invitați din grădinițe, școli și licee și de asemenea s-a organizat și desfășurarea unui marș al implicării în problematica de mediu, prin care s-au organizat informări ale cetățenilor, concursuri și discuții interactive.
- ✓ **Organizarea acțiunii „Săptămâna Porților Deschise la CMCI” 2018** - un complex de activități instructive dedicat preșcolarilor și elevilor din Iași prin care am informat și conștientizat peste 100 de elevi, școlari și cadre didactice, care la rândul lor au diseminat informația și au transmis mai departe (în familie, școală, vecini, prieteni) ceea ce au învățat prin practică efectivă.
- ✓ **Derularea unei campanii integrate de comunicare printr-un complex de acțiuni de promovare out-door, în-door și în mass-media locală (tipărit, audio-video și pe rețele de socializare)** constând în acțiuni de informare și conștientizare a populației prin afișarea informațiilor pe panouri stradale mari, afișe către scările de bloc și informări prin interviuri în media locală.
- ✓ **Acțiune specifică în contextul zilei de 5 iunie, Ziua Mondială a Mediului - ediția 2019** Aceste acțiuni s-au desfășurat pe o perioadă de o săptămână (03 - 07 iunie), pentru a marca și puncta importantă Zilei de 5 Iunie din punct de vedere al Mediului. Resursele umane implicate în acest proiect au fost de 50 de angajați ai societății Salubris, 30 de angajați ai companiilor și instituțiilor partenere și peste 250 voluntari, pe o perioadă de circa 5 zile, cu un buget alocat de circa 10000 lei. Acțiunea a constat în informarea cetățenilor asupra activității de colectare separată a deșeurilor, efectuând cursuri cu preșcolari și elevi din clasele primare, deplasându-ne la clasele școlilor partenere, lecții deschise la Centrul Municipal de Colectare Iași, unde am avut invitați din grădinițe, școli și licee și de asemenea s-a organizat și desfășurarea unui marș al implicării în problematica de mediu, prin care s-au organizat informări ale cetățenilor, concursuri și discuții interactive.

- ✓ Organizarea acțiunii „Săptămâna Porților Deschise la CMCI” 2019 - un complex de activități instructive dedicat preșcolarilor și elevilor din Iași prin care am informat și conștientizat peste 800 de elevi, școlari și cadre didactice, care la rândul lor au diseminat informația și au transmis mai departe (în familie, școală, vecini, prieteni) ceea ce au învățat prin practică efectivă. Resursele umane implicate în proiect au fost de 10 angajați din partea Salubris și 5 angajați din partea partenerilor asociați în proiect. Proiectul a avut un buget de circa 3000 lei pentru tipărirea de pliante și alte materiale informative.

### **Elemente novatoare:**

- ✓ Abordarea modernă a acțiunii, bazată de principiile managementului de proiect
- ✓ Implicarea unui spectru larg de parteneri, entități cu impact social consistent
- ✓ Abordarea unui complex de metode și mijloace moderne de interacțiune cu întreaga comunitate locală din municipiul Iași.

### **Lecții învățate:**

Eficacitatea unui proiect în domeniul managementului deșeurilor/ creșterii calității vieții, este direct proporțională cu:

- ✓ numărul de parteneri sociali implicați, și gradul de integrare a tuturor acestora într-un concept și efort comun
- ✓ diversitatea acțiunilor derulate, și instrumentelor de comunicare utilizate
- ✓ resursele alocate (umane, financiare, logistice)
- ✓ Percepția populației asupra unor astfel de proiecte este pozitivă indiferent de vârstă, nivel de educație etc.

### **Rezultate:**

Raportat la obiectivele proiectului, rezultatele acestuia pot fi sintetizate în:

1. Implicarea în această acțiune comună, a mai multor instituții din administrația locală, autorități ale statului, instituții de învățământ, și minim 1000 cetățeni și reprezentanți ai societății civile, inclusiv informarea a unui număr semnificativ de cetățeni, ajungând la un procent de peste 90% persoane conștientizate (direct sau indirect);
2. Creșterea cantității de deșuri colectate separat în Iași, de la semestru la semestru astfel: circa 3151 tone în sem.I-2018, circa 5563 tone în semestrul ÎI - 2018 - ajungând la peste 11000 tone în semestru I- 2019; realizându-se o creștere de peste 70 % colectare separată a deșeurilor reciclabile, datorate implementării corecte a proiectului și a acțiunilor descrise.
3. Îmbunătățirea gradului de satisfacție a comunității locale referitor la managementul deșeurilor/ colectarea separată în Iași - ultima evaluare fiind făcută trim.III - 2018, și relevând o îmbunătățire în anul 2018 față de anul 2017 a următorilor indicatorilor :
  - ✓ „Calitatea serviciilor de salubritate prestate”,
  - ✓ „Modul de rezolvare a sesizărilor/ reclamațiilor”,
  - ✓ „Aveți cunoștință de obligația legală de a colecta separat deșeurile?”,



- ✓ „Surse de informare privind sistemul de colectare separată din Iași: din campaniile Salubris SĂ”.

### **Descrierea referințelor:**

---

Că documente cu referințe la proiectele desfășurate amintim:

- ✓ Protocoale de colaborare cu Instituții de învățământ, cu Instituții de resort (Garda de Mediu, Agenția pentru Protecția Mediului), Autorități locale (Primăria Municipiului Iași) și alte Instituții publice (Palatul Copiilor, Universități cu catedre de profil, etc);
- ✓ Albume foto-video efectuate pentru fiecare acțiune în parte;
- ✓ Distribuiri ale acțiunilor și evenimentelor pe rețelele de socializare și pe site-ul propriu [www.salubris.ro](http://www.salubris.ro), inclusiv crearea unei pagini de facebook dedicată acțiunilor respective;
- ✓ Emisiuni TV și radio unde au fost invitați specialiști din cadrul Salubris și persoane din conducerea societății.

Exemple

Rapoarte, interviuri, experiențe de auto-reflecție individuală, sondaje de opinie, statistici, fotografii, articole, reviste, programe TV și radio, strategii, analize, comunicate de presă, declarații, parteneriate, protocoale, orice alt tip de document care să certifice implementarea proiectului.

### **Linkuri:**

---

[www.salubris.ro](http://www.salubris.ro),  
<https://www.facebook.com/SalubrisIasi/>;  
<https://www.facebook.com/colectareseparataiasi/>.

**Instituția Prefectului județul Timiș**  
*Copii și tineri din județul Timiș la MegaDojo -  
un model de promovare, pe bază de voluntariat, a educației  
informale în domeniul programării și al tehnologiilor  
cu componentă IT, dedicată copiilor și tinerilor  
din comune și orașe mici din județul Timiș*

***Instituția:***

Instituția Prefectului județul Timiș

***Numele Bunei Practici:***

*Copii și Tineri din județul Timiș la MegaDojo* - un model de promovare, pe bază de voluntariat, a educației informale în domeniul programării și al tehnologiilor cu componentă IT, dedicată copiilor și tinerilor din comune și orașe mici din județul Timiș

***Persoană de contact:***

Mihaela Boran, șef serviciu

***Parteneri:***

Asociația Banat IT, Rețeaua CoderDojo din Zona Metropolitană Timișoara

***Descrierea Bunei Practici:***

Dezvoltarea tehnologică din ultimii ani atestă preocuparea la nivel global pentru dezvoltare și creșterea calității vieții. Accesul facil la informații face ca lumea în care trăim să pară mai mică și să ne apropie. Învățarea utilizării noilor tehnologii IT este prioritatea zilelor noastre din perspectiva creșterii componentei IT în tot ceea ce privește viața de zi cu zi. De asemenea aceasta contribuie la creșterea gradului de accesibilitate la serviciile destinate îmbunătățirii vieții cetățenilor care locuiesc, atât în mediul rural, cât și în mediul urban.

Venind în sprijinul promovării accesului la educație (cunoașterii tehnologiei IT), o educație nonformală interactivă și atractivă, în vederea pregătirii de Smart Citizens, cetățeni inteligenți care vor locui în Smart Cities, orașele viitorului, a fost înființat CoderDojo. Coder Dojo, comunitatea globală de cluburi de programare non-profit, a apărut din dorința de a le oferi copiilor și tinerilor acces la magia din spatele tehnologiei care este tot mai prezentă în aproape tot ceea ce ne înconjoară. Aceasta promovează un model de educație non-formală în domeniul programării destinat copiilor și tinerilor atât din mediul urban cât și din mediul rural.

Zona Metropolitană Timișoara numără 18 CoderDojo-uri active, dintre care 15 funcționează în Municipiul Timișoara, unul în orașul Jimbolia iar trei în comunele Dumbrăvița, Giroc și Sânmihaiu Român.

Instituția Prefectului județul Timiș sprijină orice activități și acțiuni care vizează programe de educație nonformală destinate copiilor și tinerilor din județul Timiș. Asociația Banat IT cu sprijinul și implicarea Instituției Prefectului Județul Timiș a reușit să expună un număr semnificativ de elevi la spiritul și practica CoderDojo, în cadrul celui mai mare eveniment al rețelei naționale, MegaDojo Timișoara.

#### **Adresa web a Bunei Practici:**

<https://www.facebook.com/CoderDojo.Timisoara>

#### **Problema identificată:**

Având în vedere creșterea accentuată a componentei IT atât la nivelul produselor cât și al serviciilor dar și al vieții în ansamblul ei, una dintre problemele majore constatate este nevoia tot mai mare de deprinderi de competențe digitale și de personal calificat în domeniul IT, inclusiv în județul Timiș.

Comisia Europeană promovează diverse inițiative cu scopul de a spori formarea aptitudinilor digitale având în vedere că se estimează că, până în 2020, va fi un deficit de peste 700.000 profesioniști IT, în Europa.

O altă problemă este accesul diferențiat la educație pentru copii din mediul rural față de copii din marile centre urbane dar mai ales lipsa specialiștilor care să îi învețe utilizarea tehnologiilor în domeniul IT. Copii și tinerii de la sate sau din orașele mai mici nu beneficiază de aceleași oportunități ca cei de la orașele mai mari în ceea ce privește accesul la educație și la noile tehnologii în domeniul IT (tehnologiei informației).

#### **Scopul și încadrarea Bunei Practici în funcție de documentele programatice:**

**Scopul:** Promovarea accesului la educație prin susținerea unor modele de educație care exced sistemul educațional tradițional și care implică colaborarea cu școlile, mediul academic, organizații neguvernamentale și societăți comerciale din județul Timiș

##### **Documente programatice:**

**Programul de Guvernare 2018 - 2020, E - Educație: 2023** “Ne propunem realizarea unor instrumente care deschid noi posibilități în sala de clasă și permit adaptarea procesului de învățământ la nevoile fiecărui elev, oferind astfel competențele digitale necesare pentru a activa în mod eficient și semnificativ într-o economie bazată pe cunoaștere.”

##### **Strategia Națională privind Agenda Digitală pentru România 2020**

**Agenda Digitală pentru Europa 2020** care reprezintă una dintre cele șapte inițiative-pilot ale Strategiei Europa 2020 dezvoltată de Comisia Europeană.

### **Principalele obiective:**

- ✓ Orientarea tinerilor către o carieră în domeniul IT, crearea de posibilități pentru forme alternative de instruire a tinerilor în acest domeniu.
- ✓ Pregătirea de Smart Citizens, cetățeni inteligenți, pentru Smart Cities, orașele viitorului
- ✓ Crearea unor noi parteneriate la nivel local pentru sprijinirea educației non-formale a copiilor
- ✓ Consolidarea cunoștințelor teoretice dobândite în școală prin activități practice
- ✓ Acumularea de cunoștințe noi și dobândirea de experiență practică
- ✓ Șanse mai mari pentru găsirea unui loc de muncă
- ✓ Conștientizarea comunității locale cu privire la nevoia de instruire a tuturor categoriilor de cetățeni pentru a face față cerințelor unei societăți din ce în ce mai informatizate
- ✓ Promovarea accesului la educație pentru copii și tinerii din mediul rural
- ✓ Expunerea la un mediu în care sunt practicate și valorizate inițiativa personală, pasiunea, voluntariatul, efortul individual și cel de grup, colaborarea în obținerea și implicarea în transmiterea cunoștințelor.

### **Resurse utilizate/alocate Bunei Practici:**

#### **Resurse umane**

- ✓ mentori voluntari ( studenți, ingineri, profesori)

#### **Resurse materiale:**

- ✓ Ateliere pentru activități practice;
- ✓ Calculatoare
- ✓ Imprimante
- ✓ Materiale de lucru pentru probele practice;
- ✓ Materiale informative
- ✓ Premii constând în obiecte utile în procesul educativ
- ✓ Laboratoare de informatică

### **Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:**

Asociația Banat IT coordonează din 2013, dezvoltarea în școli, universități, firme, din Timișoara și zona metropolitană (Giroc, Dumbrăvița, Sânmihaiu-Român, Moșnița-Nouă, Săcălaz), a unei rețele ale conceptului CoderDojo. Coder Dojo este o inițiativă globală de educație gratuită, informală, incluzivă, deschisă în domeniul programării. Este vorba despre un program de educație gratuită, informală, incluzivă, deschisă, în domeniul programării, dedicată copiilor și tinerilor cu vârste cuprinse între 7 și 17 ani și bazată pe implicarea voluntară, ca mentori, a unor actuali și viitori profesioniști din domeniul IT, elevi, studenți, angajați sau antreprenori.

La CoderDojo, copiii participanți învață și aplică tehnologii diverse, creând jocuri, aplicații pentru telefoane mobile, pagini web, programe și soluții web, implementări din zona hardware și robotică. Zona Metropolitană Timișoara numără 18 CoderDojo-uri active, dintre care 15 funcționează în Municipiul Timișoara iar trei în comunele Dumbrăvița, Giroc și Sânmihaiu Român. În județul Timiș, mai există un dojo funcțional, la Jimbolia. Dintre cele 15 dojo-uri din Timișoara, două sunt

superspecializate în domenii de vârf: BioCoderDojo Timișoara, specializat în biologie sintetică, bioinformatică, e-sănătate și biotehnologii, respectiv CoderDojo Timișoara @SAM Robotics, specializat în robotică.

Începând cu anul 2018 s-a dorit extinderea acoperirii geografice a activităților CoderDojo oferind și tinerilor din afara zonei metropolitane Timișoara de noi oportunități educaționale, urmărind participarea unor grupuri de elevi din 20 de sate și orașe mici ale județului Timiș.

În anul 2018, Centrele CoderDojo din zona metropolitană Timișoara și-au unit forțele pentru a aduce împreună mai mult de 600 de copii și tineri, cu vârste cuprinse între 7-17 ani care au cel puțin un lucru în comun: pasiunea pentru programare.

După deschiderea noului an școlar, în cadrul proiectului Copii și Tineri din Județul Timiș la MegaDojo 2018, au fost derulate serii de activități în 20 de comune și orașe mici ale județului, printre care și o sesiune de introducere în programare cu durata de 2 ore pentru elevii interesați, susținută de profesori de informatică din localitate și copiii și mentori de la CoderDojo, respectiv:

- ✓ Introducere în Scratch (pentru copiii de 7-13 ani)
- ✓ Introducere în dezvoltarea de pagini web (pentru copiii de 11-15 ani)
- ✓ Introducere în algoritmică prin Python sau C++ (pentru copii de 14+ ani)
- ✓ Introducere în prelucrare de imagini (pentru copii de 13+ ani).

Activitățile desfășurate în cele 20 de comune și orașe mici ale județului, au culminat cu participarea copiilor și tinerilor la cea de-a treia ediție a MegaDojo Timișoara 2018, cel mai mare eveniment de educație informală în domeniul programării desfășurat vreodată în România într-o locație unică.

Asociația Banat IT a organizat cea de-a treia ediție a MegaDojo Timișoara, cu sprijinul financiar al Fondului Științescu Timișoara și cu implicarea oferită de Instituția Prefectului Județul Timiș. Evenimentul a avut loc în data de 13.10.2018, la Cantina Studențească Politehnica din Timișoara și a fost gratuit, realizat doar din voluntariat și sponsorizări.

În baza parteneriatului cu Asociația Banat IT, Instituția Prefectului Județul Timiș a facilitat relația cu autoritățile publice locale din comune și orașe mici ale județului. Din aceste localități au fost invitați elevi și profesori care să reprezinte zona rurală și orașele mici ale județului Timiș la evenimentul din data de 13.10.2018, dar și primarii localităților respective. Ziua aleasă pentru desfășurarea MegaDojo a avut o semnificație specială, 13 octombrie fiind apogeul Săptămânii Europene ale Programării 6-21 Octombrie, cadru de desfășurare a numeroase evenimente, la nivel local, național și european, inițiat și sprijinit de Comisia Europeană și susținut de organizații active, similar Asociației Banat IT, în domeniul dezvoltării activităților și comunităților tech.

Pe durata celor 6 ore ale evenimentului, pe lângă sesiunile de lucru tipice pentru CoderDojo, cu ateliere dedicate celor mai diverse arii tehnologice (Scratch, Web Development, Game Development, Mobile Apps, Design/Foto-video, Algoritmică, Robotică/Hardware, Securitate/Networking), au avut loc competiții-fulger, prezentări susținute de mentori și de echipe de ninjas (copiii și tinerii între 7 și 18 ani care participă ca învățăcei la activitățile CoderDojo). A fost amenajat un VIP Lounge, unde calitatea de VIP le-a aparținut tinerilor programatori CoderDojo care au dezvoltat proiecte premiate la competiții naționale și internaționale. Ei au prezentat respectivele proiecte unor invitați speciali, manageri și angajați ai

firmelor timișorene din domeniul tech, reprezentanți ai autorităților locale, cadre didactice din mediul universitar și pre-universitar. Au fost amenajate standuri cu echipamente de realitate augmentată și virtuală, atelierele dedicate protejării față de riscurile de securitate informatică, competițiile de roboți, etc.

La evenimentul din 13.10.2018, Instituția Prefectului- Județul Timiș a fost reprezentată de doamna prefect însoțită de Șeful Serviciului Afaceri Europene, Relații Internaționale, Comunicare și Relații publice.

MegaDojo Timișoara nu și-a încetat activitatea și continuă și anul acesta cu o nouă ediție la care sunt așteptați să participe tinerii pasionați de informatică. În vederea sprijinirii acestui eveniment Instituția Prefectului Județul Timiș a încheiat un nou parteneriat cu Asociația Banat IT.

Activitatea cluburilor CoderDojo continuă săptămânal iar anual are loc întâlnirea acestora, în cadrul evenimentului Mega Dojo, un eveniment care facilitează schimbul de bune practici și unde sunt prezentate realizările cluburilor din timpul anului.

### ***Elemente novatoare:***

Instituția Prefectului Județul Timiș, a utilizat o serie de elemente, metode și instrumente novatoare în domeniul educației altele decât cele promovate de sistemul educațional tradițional, respectiv:

✓ **Instrumente de educație non formală** (desfășurarea de activități practice pentru a-i ajuta pe tineri în dezvoltarea competențelor și abilităților lor). Metodele educaționale folosite sunt tipice pentru domeniul educației non-formale, fiind orientate spre aspecte practice, experiment, învățare prin joc și proiecte abordate colaborativ, coordonate de mentori și facilitatori voluntari. Participarea este gratuită.

✓ **Parteneriatul** ca instrument de responsabilizare socială, ridicarea calității serviciilor oferite, satisfacerea unor interese generale și realizarea unor obiective importante pentru instituție și comunitate

✓ **Sprijinirea obținerii în plan local, a unor competențe digitale** care pot fi valorificate prin dezvoltarea de aplicații, servicii și proiecte utile pentru diverse entități publice sau private din localitate (dezvoltarea și întreținerea de site-uri web, aplicații mobile, mentenanța rețelelor de echipamente, etc.)

### ***Lecții învățate:***

Copiii și tinerii sunt viitorul acestei țări și trebuie îndrumați în viață și sprijiniți pentru a-și dezvolta competențe care le vor fi necesare pentru obținerea unor locuri de muncă bine plătite, dar și pentru creșterea calității vieții de zi cu zi. Este o șansă atât pentru ei, cât și pentru societatea care va beneficia de expertiza și cunoștințele pe care aceștia le dobândesc

Acest eveniment a facilitat crearea unui context în care foști absolvenți ai școlii locale sau tineri plecați din comună/oraș care activează în domenii tehnologice (programare, electronică, comunicații, robotică etc.) pot returna comunității, activând periodic ca organizatori, mentori.

Sistemul de educație non-formală oferă tinerilor și copiilor oportunități de a dobândi competențe și aptitudini necesare pe piața forței de muncă. Învățarea non-formală se desfășoară în afara școlii, în absența unui curriculum formal stabilit

la nivel național și presupune implicarea voluntară și participarea/colaborarea mai multor actori: instituții publice, mediul de afaceri, societatea civilă etc. Tinerii și copiii sunt orientați în alegerea unei meserii și găsirea mai facilă a unui loc de muncă corespunzător pregătirii lor. Intenția a fost ca aceștia să depună eforturi pentru a aduce în școlile lor acest gen de activități, implicându-și profesorii, concetățenii, autoritățile. De asemenea, s-a dorit stabilirea unei relații de încredere bazată pe eforturi comune și pregătirea viitorilor cetățeni ca Smart Citizens pentru orașele viitorului.

### **Rezultate:**

---

Săptămânal, în timpul anului școlar, la activitățile desfășurate în dojo-urile din Zona Metropolitană Timișoara participă un număr de circa 350 de copii sub îndrumarea a circa 40-50 de mentori. Reprezentanții CoderDojo-urilor din Zona Metropolitană Timișoara participă și obțin cu regularitate premii la competițiile naționale (Coolest Projects Romania, CanSat, ExoRo, InfoEducație) sau internaționale (Coolest Projects Dublin, Zero Robotics, Moon Camp Challenge)

Mega Dojo este o platformă unde copiii își prezintă realizările de pe parcursul unui an și are efect de multiplicare a bunelor practici.

Evenimentul MegaDojo, ajuns la cea de a treia ediție, a reunit anul trecut copii și tineri interesați de domeniile IT, robotică, hardware, între 7 și 17 ani, într-o adevărată celebrare a programării. Pe durata a 6 ore, cei 635 de ninja programatori au fost introduși sau ajutați să progreseze în domeniul programării de peste 150 de actuali și viitori mentori CoderDojo, resursa cea mai importantă care asigură dezvoltarea rețelei de aproape 20 de cluburi de programare active în școli, universități, firme, biblioteci sau spații de coworking din Zona Metropolitană Timișoara. Au fost desfășurate o serie de activități educative în domeniul programării, în 20 de comune și orașe din județul Timiș.

Au participat copiii ai rețelei Coderdojo, copiii noi interesați de domeniul tech (diverse arii tehnologice: Scratch, tehnologii - web html, CSS, JavaScript, C++, C#, Java, Python, Ruby, Photoshop, GameDev, Hardware, etc.) cu vârste cuprinse între 7-17 ani, părinți, mentori, voluntari, vizitatori, sponsori.

Cu suportul Fondului Științescu Timișoara, pe lângă participanții locali, la cea de-a treia ediție a MegaDojo Timișoara au participat ca invitați speciali, un număr de circa 100 de copii și tineri veniți din comune și orașe mici ale județului Timiș, situate în afara zonei Metropolitane Timișoara, cărora evenimentul le-a facilitat un prim contact cu tehnologia din postura de creatori digitali.

Începând cu anul 2017 o parte din copiii membrii ai Cluburilor Coder Dojo din județul Timiș participă anual pentru o săptămână, în luna iunie, la Școala de vară de programare WeSpeakCode.

Metodele folosite sunt cele ale educației non-formale, iar participarea este gratuită. Aceasta este deschisă elevilor din clasele I-XII, care doresc să se apropie de un nou limbaj de programare, indiferent de nivelul de cunoștințe în domeniu.

### **Descrierea referințelor:**

---

Exemple: fotografii, articole

## **Linkuri:**

---

<https://timisplus.ro/?p=42646>

<https://www.facebook.com/events/cantina-studen%C8%9Beasc%C4%83-politehnica-timisoara/megadojo-timisoara-2018/2003189383086941/>

<https://www.eventyas.com/XX/Unknown/290205248255173/MegaDojo-Timi%C8%99oara-2018>

<https://banatit.ro/projects/megadojo/>

<http://www2.rosa.ro/index.php/ro/educatie/activitati/3501-finala-competitiei-nationale-de-cansat-2019-timisoara-caransebes-22-25-aprilie-2019>

<https://fft.ro/programe/coderdojo/>



**Instituția Prefectului județul Timiș**  
*Instituția Prefectului județul Timiș,  
un partener de încredere în integrarea socială a cetățenilor români de  
etnie romă din județul Timiș, în vederea creșterii calității  
vieții acestora*

***Instituția:***

Instituția Prefectului județul Timiș

***Numele Bunei Practici:***

Instituția Prefectului județul Timiș, un partener de încredere în integrarea socială a cetățenilor români de etnie romă din județul Timiș, în vederea creșterii calității vieții acestora

***Persoană de contact:***

Mihaela Boran, șef serviciu

***Descrierea Bunei Practici:***

Cetățenii români de etnie romă reprezintă a doua cea mai numeroasă minoritate națională din România, după maghiari. Natalitatea mult mai ridicată a romilor va duce în timp la creșterea ponderii acestora în rândul populației României. Tocmai de aceea este necesar să fie luate măsuri de sprijinire a integrării sociale a acestora pentru a deveni cetățeni care să contribuie la dezvoltarea României și care să reprezinte un factor de echilibru social. Nu putem ignora faptul că sărăcia, lipsa de perspective, mediul familial în care trăiesc îi formează ca indivizi iar lipsa cunoașterii, a informațiilor, carențele educaționale contribuie la creșterea decalajelor față de restul populației.

Ca orice cetățean român și cetățenii romi au pe lângă drepturi și obligații pe care trebuie să le respecte. Integrarea socială a acestora nu este posibilă fără o conștientizare a rolului pe care îl au ca cetățeni ai unui stat european, modern și democratic.

Astfel, Instituția Prefectului Județul Timiș s-a implicat în acțiuni de informare a comunităților rome cu privire la drepturile pe care le au, a rolului și modului de funcționare a instituțiilor publice din județul Timiș. Pe lângă aceste campanii de informare au fost desfășurate și activități concrete de rezolvare a problemelor cu care se confruntă cetățenii romi, de la lipsa documentelor de identitate și stare civilă, precum și a documentelor de proprietate pentru imobilele în care trăiesc până la accesul la servicii medicale și sociale. Toate aceste acțiuni au avut drept scop creșterea încrederii cetățenilor romi în instituțiile și autoritățile statului ca bază a unor bune relații de colaborare și comunicare care în timp să ducă la creșterea calității vieții și la incluziune socială pentru această minoritate. Chiar dacă se concentrează în mod esențial asupra individului și circumstanțelor vieții

personale, abordarea calității vieții surprinde și relația persoanei cu comunitatea, societatea în care trăiește.

### **Adresa web a Bunei Practici:**

Trebuchet 12

### **Problema identificată:**

✓ **Lipsa încrederii în instituțiile publice** determinată de o necunoaștere a rolului acestora și a modului în care acestea funcționează.

✓ **Accesul la servicii medicale.** Standardele de viață ale populației de etnie romă se află cu mult sub cele ale restului populației. Cetățenii romi trăiesc adesea în locuințe supraaglomerate, care nu beneficiază de serviciile de bază. Suprapopularea locuințelor de o calitate precară, este asociată problemelor de sănătate. De asemenea lipsa de informații referitoare la sistemul public de sănătate precum educația medicală reprezintă un obstacol în accesarea sistemului de sănătate public.

**Lipsa documentelor de identitate și stare civilă, precum și a documentelor de proprietate pentru imobilele în care trăiesc.** Sunt copiii care se nasc în familii de romi care nu au acte de identitate, pentru că nici părinții lor nu au, și astfel nu pot beneficia de servicii medicale, nu pot fi înscriși la școală iar șansele la o viață normală sunt ca și inexistente.

### **Scopul și încadrarea Bunei Practici în funcție de documentele programatice:**

**Scopul:** Promovarea încrederii cetățenilor de etnie romă în instituțiile și autoritățile statului român printr-o campanie de informare și dialog precum și prin acțiuni concrete de rezolvare a problemelor comunității de romi. Doar prin comunicare se pot stabili nevoile reale ale comunităților romi care să ducă la creșterea calității serviciilor publice care le sunt destinate și la reducerea excluziunii sociale prin implementarea unor practici sociale dezirabile (toleranță, diversitate, nediscriminare)

#### **Documente programatice:**

Strategia Guvernului României de incluziune a cetățenilor români aparținând minorității romi pentru perioada 2014-2020

Programul de Guvernare 2018-2020, Capitolul CULTURĂ. CULTE. MINORITĂȚI

Principiul de bază în relațiile interetnice trebuie să fie egalitatea deplină de drepturi și șanse de afirmare a identității. Politica față de minorități vizează îmbunătățirea situației romilor și continuarea politicilor de reducere a decalajelor dintre populația romă și societate în ansamblu.

În 2011, Comisia Europeană a adoptat un cadru al UE pentru strategiile naționale de integrare a romilor, care are drept scop eliminarea decalajului dintre romi și restul populației. Legislația UE, inclusiv Directiva privind egalitatea rasială și Decizia-cadru a Consiliului privind combaterea rasismului și a xenofobiei, interzice discriminarea împotriva romilor, discursul de incitare la ură și infracțiunile motivate de ură.

### **Principalele obiective:**

Principalele obiective sunt:

- ✓ Promovarea încrederii cetățenilor de etnie romă în instituțiile și autoritățile statului român
- ✓ Promovarea dialogului între comunitățile rome și factorii de decizie pentru a asigura includerea nevoilor reale ale comunității în formularea politicilor publice și creșterea calității serviciilor publice oferite acestora
- ✓ O mai bună informare cu privire la modul de funcționare și rolul autorităților și instituțiilor publice și creșterea gradului de accesibilitate la serviciile publice destinate îmbunătățirii calității vieții cetățenilor de etnie romă
- ✓ Încurajarea cetățenilor de etnie romă să fie mai activi în viața comunităților în care trăiesc
- ✓ Creșterea incluziunii sociale ale cetățenilor de etnie romă
- ✓ Facilitarea accesului la informații și servicii de sănătate pentru persoanele aparținând cetățenilor romi
- ✓ Deplasarea în comunitățile de romi din județ în vederea rezolvării direct, la fața locului, a problemelor cu care acestea se confruntă.

### **Resurse utilizate/alocate Bunei Practici:**

#### **Resurse alocate**

- ✓ Calculator
- ✓ Imprimantă
- ✓ Consumabile
- ✓ Materiale informative
- ✓ Combustibil
- ✓ Mijloc transport

### **Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:**

Instituția Prefectului Județul Timiș s-a implicat activ în sprijinirea programelor de incluziune socială a romilor din județul Timiș. Începând cu anul 2013 în cadrul instituției a fost angajată o persoană de etnie romă pe postul de expert pe problematica romilor. În același timp, Biroul județean pentru problemele romilor din cadrul instituției a realizat o serie de activități de informare și dialog precum și acțiuni concrete de rezolvarea a problemelor comunității de romi din județul Timiș

În acest sens au fost desfășurate următoarele activități:

- ✓ **Campania de informare „Cetățenii europeni cer ajutor, nu cerșesc”**

Campania s-a desfășurat la Școala Generală nr. 1 Timișoara, clasele 0-IV, în perioada 27 noiembrie-3 decembrie 2015. Aceasta a fost organizată de Instituția Prefectului Județul Timiș, Biroul Județean pentru Romi, împreună cu Agenția Națională Împotriva Traficului de Persoane, Inspectoratului Școlar Județean Timiș și Centrul Europe Direct Timișoara

- ✓ **Colaborarea Instituției Prefectului Județul Timiș cu Asociația „Centrul de Resurse pentru Regenerare Urbană” în vederea implementării proiectului “ Kuncz, cartier în criză”**

În 2014 s-a încheiat acordul de parteneriat între Instituția Prefectului și Asociația „Centrul de Resurse pentru Regenerare Urbană” în vederea implementării proiectului. În 2015 a avut loc Conferința de presă de lansare a proiectului. De asemenea a fost organizată de Primăria Municipiului Timișoara o întâlnire de lucru în cartierul Kunz, în vederea reglementării situației actelor de identitate ale rezidenților, alături de reprezentanți ai Centrului de Resurse pentru Regenerare Urbană, ai Direcției de Evidență a Persoanei Timișoara, ai Serviciului “Spații de Locuit” din cadrul Primăriei Timișoara și ai Poliției Locale Timișoara

- ✓ **Colaborare în vederea implementării proiectului „Dezvoltarea relațiilor bilaterale dintre județul Timiș și fylke Oslo în vederea cooperării pentru dezvoltarea instrumentelor de gestionare a procesului de integrare socială a copiilor și tinerilor romi aflați în situație de risc”**

În 2015, Instituția Prefectului Județul Timiș a participat în calitate de partener la acest proiect implementat de Centrul de Resurse pentru Regenerare Urbană și finanțat din Mecanismele financiare ale SEE și Norvegiene prin intermediul Fondului pentru Dezvoltarea Relațiilor Bilaterale la Nivel Național

În vederea realizării obiectivelor proiectului au fost organizate vizite de studiu/schimburi de experiență în Timișoara respectiv în Oslo, Norvegia cât și în localitățile din apropierea acestora (la instituțiile și organizațiile care derulează activități legate de integrarea copiilor și tinerilor aflați în situație de risc)

- ✓ **Campania de vaccinare antirujeolică derulată în comunitățile de romi din județul Timiș:**

La inițiativa subprefectului județului Timiș, ca urmare a numărului ridicat de cazuri de îmbolnăvire cu rujeolă înregistrat la nivelul județului Timiș, în 2017, în parteneriat cu Direcția de Sănătate Publică Timiș, Direcția de Evidență a Persoanei Timiș, Inspectoratul Județean de Poliție Timiș, Asociația „Salvați Copiii”, filiala Timiș și cu sprijinul primăriilor vizate, a fost implementată o campanie suplimentară de informare și vaccinare antirujeolică în comunitățile de romi din județ

- ✓ **Analize medicale gratuite și sesiuni de informare pentru prevenirea unor boli ca hepatita sau diabetul, printr-un proiect cofinanțat de Guvern, prin Agenția Națională pentru Romi.**

Acțiunea s-a derulat în coordonarea Instituției Prefectului Județul Timiș, în parteneriat cu Direcția de Sănătate Publică Timiș, Direcția de Evidență a Persoanei Timiș, Inspectoratul Județean de Poliție Timiș, Asociația „Salvați Copiii”, filiala Timiș și cu sprijinul autorităților locale

Proiectul a fost implementat, de Centrul de Resurse pentru Regenerare Urbană(CRRU), în parteneriat cu Direcția de Sănătate Publică Timiș, fiind cofinanțat de Guvern prin intermediul Agenției Naționale pentru Romi și a vizat acordarea de asistență medicală și organizarea de sesiuni de informare pentru comunitățile de romi, în localitățile Timișoara, Lugoj, Jimbolia, Satchinez și Lenauheim

- ✓ **Colaborare în vederea implementării proiectului Dezvoltarea capacității locale de reprezentare a minorității rome**

Începând cu 21.06.2016, Centrul de Resurse pentru Regenerare Urbană a implementat acest proiect de dezvoltare a Grupurilor de Inițiativă Locală în localitățile Timișoara, Măguri-Lugoj, Banloc, Cenad, Checea, Chevereșu Mare,

Comloșul Mare, Dudeștii Noi, Lenauheim, Periam, Pesac, Saravale, Satchinez, Sânpetru Mare.

Proiectul s-a derulat în parteneriat cu Instituția Prefectului Județul Timiș, Inspectoratul Județean de Poliție Timiș, Inspectoratul Școlar Județean Timiș, Direcția de Sănătate Publică Timiș, Agenția Județeană pentru Ocuparea Forței de Muncă Timiș, Agenția Națională Împotriva Traficului de Persoane - Biroul Regional Timiș, cu asistență financiară a Guvernului României prin Agenția Națională pentru Romi

Proiectul a pornit de la premisa că minoritatea romă trebuie să se implice în propriul proces de integrare social iar la nivel local aceasta are nevoie de reprezentare de calitate care să asigure transmiterea nevoilor reale ale comunității în mod coerent și implicarea comunității în rezolvarea problemelor comunitare

- ✓ **Activitatea de informare și prevenire a exploatării prin muncă în comunitățile rurale din Periam și Checea, județul Timiș**

Acțiunea a avut loc în 14.03.2019 cu participarea AIDRom Timișoara la inițiativa Agenției Naționale Împotriva Traficului de Persoane - Centrul Regional Timișoara în parteneriat cu Instituția Prefectului Județul Timiș și Inspectoratul Județean de Poliție Timiș - Biroul de Analiză și Prevenire a Criminalității. La activitate au participat și studenți ai Universității de Vest din Timișoara

- ✓ **Organizarea Zilei Internaționale a Romilor, în 08.04.2019, cu participarea elevilor de la 12 școli, din localitățile în care sunt comunități de romi din județul Timiș, care au susținut un program artistic.**

### ***Elemente novatoare:***

- ✓ Dezvoltarea parteneriatului bazat pe încredere reciprocă între Instituția Prefectului Județul Timiș, alte instituții publice din județ și comunitatea locală de romi.
- ✓ Întâlnirile cu reprezentanții comunităților de romi derulate în vederea familiarizării acestora cu modelul de cooperare instituțională, beneficiază de participarea reprezentanților instituțiilor care au astfel ocazia de a dialoga direct cu aceștia pe diverse teme de interes precum și de a afla și rezolva în timp util problemele identificate.

### ***Lecții învățate:***

O bună cunoaștere reciprocă reprezintă premisa dezvoltării unei cooperări reale dintre instituțiile publice și comunitățile de etnici romi. Este necesară apropierea instituțiilor publice de comunitățile de romi pentru a înțelege nevoile și problemele cu care acestea se confruntă. Instituțiile publice au conștientizat că, uneori, comunitatea romă are unele limitări care pot influența adresabilitatea către instituțiile publice. Comunitățile rome conștientizează că instituțiile publice au atribuții diferite, fiecare dintre acestea având domeniul său de competență. De asemenea comunitățile rome și-au dezvoltat abilitățile de comunicare instituțională și structurile de reprezentare comunitară.

## Rezultate:

- ✓ O campanie de informare cu privire la combaterea fenomenului cerșetoriei, valorile și cetățenia europeană și organizarea unui concurs de desene al elevilor și a unei expoziții pe tematica campaniei.
- ✓ Încheierea a **8 parteneriate** cu parteneri norvegieni pentru dezvoltarea instrumentelor de gestionare a procesului de integrare socială a copiilor și tinerilor romi aflați în situație de risc, între:
  1. Instituția Prefectului și Primăria Oslo
  2. Instituția Prefectului și Departamentul Măsurilor pentru Romi
  3. Inspectoratul de Poliție Județean Timiș și Departamentul de Poliție Gronland
  4. Centrul de Resurse pentru Regenerare Urbană și Departamentul Măsurilor pentru Romi
  5. Centrul de Resurse pentru Regenerare Urbană și Organizația Internațională pentru Democrație și Drepturile Omului - IODHR
  6. Fundația Serviciilor Sociale Bethany și IODHR
  7. Asociația Generație Tânără și IODHR
  8. Asociația Partida Romilor Pro Europa și IODHR
- ✓ **Dezvoltarea capacității locale de reprezentare a minorității rome** prin crearea de **Grupuri de Inițiativă Locale** formate din cetățeni români de etnie romă în 14 localități.
- ✓ **Creșterea încrederii cetățenilor de etnie romă în instituțiile publice prin:**
  - suport și asistență socială, juridică și tehnică pentru întocmirea documentelor de identitate, stare civilă și a celor de proprietate pentru cca. **200** de persoane din cartierul Kuncz din Timișoara
  - campania de vaccinare antirujeolică în comunitățile de romi din Satchinez, Periam, Pesac, Sânpetru Mare, Saravale, Măguri, concretizată în vaccinarea a **2.504** copii
  - audiențe la sediile primăriilor cuprinse în campania de vaccinare antirujeolică în comunitățile de romi
  - analize medicale gratuite și sesiuni de informare pentru prevenirea unor boli ca hepatita sau diabetul, printr-un proiect cofinanțat de Guvern, prin Agenția Națională pentru Romi pentru un număr de **320** de persoane din comunitățile de romi din Timișoara, Lugoj, Jimbolia, Satchinez și Lenauheim
  - informare pentru prevenirea exploatării prin muncă și a traficului de persoane, în comunitățile de romi din Periam și Checea, pentru un număr de **100** de persoane.
  - exerciții demonstrative și expoziții prezentate de Inspectoratul Județean de Jandarmi "General Moise Groza" Timiș, Inspectoratul pentru Situații de Urgență "Banat" al Județului Timiș, Inspectoratul de Poliție Județean Timiș, Agenția Națională contra Traficului de Persoane - Centrul Regional Timișoara, în cadrul Zilei Internaționale a Romilor pentru un număr de **peste 250 de copii**.

## Descrierea referințelor:

Exemple: fotografii, articole

**Direcția pentru Agricultură Județeană Botoșani**  
**ASOCIEREA : Cheia spre promovarea și dezvoltare**  
**a producătorilor locali din județul Botoșani**

***Instituția:***

Direcția pentru Agricultură Județeană Botoșani

***Numele Bunei Practici:***

ASOCIEREA : Cheia spre promovarea și dezvoltarea producătorilor locali din județul Botoșani

***Persoană de contact:***

Cristian Delibaș, director DAJ Botoșani

***Parteneri:***

Asociația Produs din Botoșani

***Descrierea Bunei Practici:***

Județul Botoșani figurează în top-ul produselor din România atestate de către Ministerul Agriculturii și Dezvoltării Rurale ca produse tradiționale, figurând cu peste treizeci de produse înscrise. În ciuda acestui fapt, produsele tradiționale din județul Botoșani nu sunt cunoscute pe o scară largă de către consumatorii din județ și din țară.

Ca urmare, proiectul a vizat creșterea gradului de conștientizare a producătorilor de produse tradiționale din județul Botoșani că asocierea reprezintă cheia spre promovarea și dezvoltarea afacerilor atât la nivel local, dar și național și internațional. În acest scop, specialiștii Direcției pentru Agricultură Județeană Botoșani au consiliat producătorii de produse tradiționale cu privire la avantajele pe care le oferă asocierea : promovare , organizare eficientă, obținerea de fonduri europene , participarea mai facilă la târguri și evenimente de profil . Aceste discuții și întâlniri ale specialiștilor Direcției pentru Agricultură Județeană Botoșani cu producătorii locali s-au materializat prin înființarea Asociației “ Produs din Botosani “ .

De la înființare și până în prezent, Asociația “ Produs din Botoșani “ a participat la diferite evenimente locale, cum ar fi : 10 Octombrie 2018- Ziua Națională a Produselor Agroalimentare Românești , Târg de weekend organizat săptămânal la Botoșani , Târgul Agro-Zoo Popăuți , precum și o serie de evenimente naționale : Târgul pentru fermieri Agralim Iași, Târgul de Turism al României , INDAGRA București- Târg internațional de produse și echipamente în domeniul agriculturii, horticulturii și zootehniei. De asemenea, Asociația a reprezentat România la

manifestările organizate pentru promovarea schemelor de calitate din cadrul Uniunii Europene.

### ***Problema identificată:***

Pe parcursul discuțiilor purtate cu producătorii locali , s-a constatat faptul că aceștia , în general, manifestă reticență față de asocierea în diferite forme asociative : ONG-uri, cooperative , grupuri de producători.

### ***Scopul și încadrarea Bunei Practici în funcție de documentele programatice:***

Proiectul a avut ca scop o mai bună relaționare între instituția publică , în speță Direcția pentru Agricultură Județeană Botoșani și producătorii locali din județ și creșterea gradului de conștientizare a acestora cu privire la importanța asocierii . Considerăm că acțiunea se înscrie în domeniul dezvoltării parteneriatului public-privat , între Direcția pentru Agricultură Județeană Botoșani și ONG, respectiv Asociația“ Probus din Botoșani“.

### ***Principalele obiective:***

- ✓ Creșterea gradului de conștientizare a producătorilor locali din județul Botoșani cu privire la importanța asocierii într-o formă asociativă ;
- ✓ Sprijinirea demersurilor producătorilor de produse tradiționale pentru obținerea de fonduri naționale și europene în vederea dezvoltării afacerii ;
- ✓ Creșterea gradului de vizibilitate a produselor tradiționale din județul Botoșani și a producătorilor locali, prin participare organizată la evenimente de profil, materiale de promovare, apariții mass media.

### ***Resurse utilizate/alocate Bunei Practici:***

Resurse umane - funcționarii publici din cadrul Direcției pentru Agricultură Județeană Botoșani;  
Stand-uri de promovare a produselor tradiționale puse la dispoziție de către Primăria mun. Botoșani.

### ***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***

#### **1. Târgul de weekend “ Probus de Botoșani “ - Pietonalul Unirii, Botoșani 2018, 2019**

Evenimentul a fost conceput de către Direcția pentru Agricultură Județeană Botoșani, în parteneriat cu Primăria municipiului Botoșani, în vederea creării unei legături directe între producătorii și consumatorii din județul Botoșani și pentru o mai bună promovare a produselor agroalimentare locale. Prin Hotărârea Consiliului Local Botoșani s-a aprobat încheierea, între Primăria municipiului Botoșani și Direcția pentru Agricultură Județeană Botoșani, a unui Acord cadru de colaborare și parteneriat privind înființarea, organizarea și funcționarea acestui Târg .

În zona centrală -Pietonalul Unirii din municipiul Botoșani , producătorii locali beneficiază de unități fixe (stand-uri) de promovare a produselor tradiționale, puse



la dispoziție de către municipalitate , unități prevăzute cu dotări adecvate în care să se desfășoare activitate pentru păstrarea, prezentarea și desfacerea produselor oferite consumatorilor.

Produsele agroalimentare care se promovează la acest eveniment sunt , în cea mai mare parte , provenite de la producătorii locali membri ai Asociației “ Produs din Botoșani “ : produse atestate tradiționale , carne și produse din carne, produse din lapte, produse apicole, panificație, dulcețuri, produse legumicole și din plante aromatice .



## 2. AGRALIM- Iasi, septembrie 2018

Târgul AGRALIM reprezintă cel mai mare eveniment de acest gen din regiunea Moldovei. La târg, fermierii, producătorii, antreprenorii, cercetătorii și specialiștii din județele din Nord-Estul țării au șansa de a se familiariza cu cele mai noi tehnici și utilaje din domeniul agricol, precum și de a-și prezenta produsele. La eveniment , au fost prezenți și membrii Asociației “ Produs din Botoșani “ care și-au expus produsele uniți sub această emblemă.

## 3. Ziua Produselor Agroalimentare Românești -Botoșani 10 octombrie 2018

Evenimentul reprezintă o bună oportunitate de a face cunoscute publicului atât politicile și strategiile din domeniul agriculturii și dezvoltării rurale, cât și produsele agroalimentare românești. Cu acest prilej , populația a fost încurajată să aprecieze, să consume produse proaspete, autentic românești și realizate în județul Botoșani , acest lucru fiind în beneficiul consumatorilor , dar și al micilor producători.

## 4. INDAGRA- Târg internațional de produse și echipamente în domeniul agriculturii, horticulturii și zootehniei -București 31 octombrie -04 noiembrie 2018

Târgul INDAGRA reprezintă cel mai mare și important eveniment de profil agricol din România , organizat de ROMEXPO în parteneriat cu Camerele de Comerț și Industrie din România. La acest eveniment, se reunesc cele mai

reprezentative firme și producători în domeniul agriculturii, horticulturii, zootehniei și industriei alimentare .

Asociația “ Produs din Botoșani “ a participat cu stand propriu al Asociației și a prezentat publicului produse din lapte “ Cașcavalul de Săveni “, preparate din carne, miere de albine, dulceață din trandafiri “ Deliciul Mihaelei “și produse din trandafiri , produse din panificație ( Cozonac Domnesc) , produse din lavandă.



#### 5 .Târgul de Turism al României - București 15-18 noiembrie 2018

Târgul de Turism al României reprezintă un eveniment de marcă în domeniul turismului ce își propune să contribuie, anual, la consolidarea industriei turismului din România, atât prin promovarea zonelor de atracție turistică , dar și a serviciilor și produselor românești.

În dorința de a realiza o promovare unitară a județului Botoșani, a destinațiilor și atracțiilor turistice, dar și a culturii și diversității agronomice din Botoșani, Direcția pentru Agricultură Județeană Botoșani, împreună cu producătorii din cadrul Asociației “Produs din Botoșani “, au sprijinit Consiliul Județean Botoșani, prin Centrul Național de Informare și Promovare Turistică, cu produse care au fost expuse la standul de prezentare din cadrul Târgului pentru ca toți vizitatorii evenimentului să poată descoperi produse autentice botoșănene.

#### 6.Expoziția Sănătatea din Natură-Suceava 24 noiembrie 2018

Asociația "Produs din Botoșani" este prezentă nu numai la evenimentele cu profil agro-alimentar, dar și la cele care au ca temă sănătatea.

Membrii Asociației " Produs din Botoșani" au reprezentat județul Botoșani la Expoziția Sănătate din Natură-ediciția I 2018, organizată la Suceava, expoziție care reunește și promovează produsele naturale și tot ceea ce este necesar pentru un stil de viață sănătos și echilibrat.

Au fost prezentate publicului vizitator o gamă variată de produse din județul Botoșani: produse apicole (miere de albine, pastură, api-imunostimulator), dulcețuri naturale ( dulceața de trandafiri , jeleu de lavandă) ,uleiuri esențiale,

creme, unguente, ceaiuri, produse cosmetice, dovedind preocuparea permanentă de a-și îmbunătăți și diversifica activitatea.



#### 7. Târgul de Crăciun- Botoșani 2018

În seria acțiunilor care se derulează la nivel național și internațional pentru Sărbătoarea Crăciunului, Direcția pentru Agricultură Județeană Botoșani, în parteneriat cu Primăria municipiului Botoșani, a organizat acest eveniment, cu accent pe încurajarea consumatorilor botoșăneni de a avea o masă de Crăciun cu produse tradiționale specifice județului Botoșani, pentru a crea o educație a gustului și a păstrării obiceiurilor culinare tradiționale, care sunt îndreptate, în prezent, spre alimentația produsă industrial care nu valorifică potențialul agricol și alimentar autohton. Au fost oferite cadouri simbolice, tricolore, botoșănenilor cumpărători de produse tradiționale locale.

#### 8. Expoziția Internațională Săptămâna Verde Berlin (18-27 ianuarie 2019)

Acțiunea s-a înscris în seria de evenimente organizate de către România cu prilejul Președinției Consiliului UE în scopul creșterii vizibilității potențialului sectorului agroalimentar românesc.

La această expoziție au fost prezentate produse agroalimentare din categoria celor înregistrate pe baza schemelor de calitate naționale (produse alimentare atestate tradițional, conform rețetelor consacrate românești), produse care au aplicat pe schemele de calitate europene (DOP-denumire de origine protejată, IGP-indicație geografică protejată).

Din partea Asociației, au fost prezentate produsele “Cașcavalul de Săveni” și “Cozonacul Domnesc”.

De asemenea, membrii Asociației “Produs din Botoșani” au participat și la alte evenimente dedicate promovării produselor agroalimentare românești, cum ar

fi Reuniunea dedicată Politicii Agricole Comune și Politicii de Coeziune organizată în acest an la Palatul Parlamentului București.

Alte activități : mese rotunde, degustare de produse tradiționale.

### ***Elemente novatoare:***

Elementul novator îl reprezintă concretizarea efectivă a activității de promovare a formelor asociative și parteneriatul public-privat, între Direcția pentru Agricultură Județeană Botoșani și o organizație non guvernamentală, Asociația “Produce din Botoșani “.

### ***Lecții învățate:***

Prin implementarea proiectului, am învățat că dialogul cu cetățenii, răbdarea și perseverența sunt elemente esențiale pentru un rezultat de succes.

### ***Rezultate:***

Proiectul a avut ca finalitate înființarea primei asociații a producătorilor de produse tradiționale din județul Botoșani, Asociația “Produce din Botoșani“.

### ***Descrierea referințelor:***

Radio Romania “ Antena Satelor “- Emisiunea “ Viața la țară “ 8 octombrie 2018

### ***Linkuri:***

[https://btonline.ro/2018/03/02/targ-de-produse-traditionale-inaugurat-pe-pietonalul-unirii-galerie-foto/?fbclid=IwAR3Jk0JrJR0UWyaARFvd\\_E7b5ty5RnEdcCFMjXrSal6jYC555cAJE06mwEQ](https://btonline.ro/2018/03/02/targ-de-produse-traditionale-inaugurat-pe-pietonalul-unirii-galerie-foto/?fbclid=IwAR3Jk0JrJR0UWyaARFvd_E7b5ty5RnEdcCFMjXrSal6jYC555cAJE06mwEQ)

<https://www.monitorulbt.ro/local/2018/10/10/targ-al-produselor-agroalimentare-romanesti-deschis-de-oficiali-si-zeci-de-botosaneni/>

<http://www.ziare.com/botosani/stiri-actualitate/s-a-lansat-proiectul-produs-din-botosani-7450880>

## Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 6

6R - Resurse, reciclare, Recondiționare, reutilizare,  
Responsabilitate, Respect  
- Săptămâna Națională a Voluntariatului

### **Instituția:**

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 6

### **Numele Bunei Practici:**

"6R - Resurse, Reciclare, Recondiționare, Reutilizare, Responsabilitate, Respect" - Săptămâna Națională a Voluntariatului

### **Persoană de contact:**

Mihaela Drăgoi, șef birou Comunicare

### **Descrierea Bunei Practici:**

Pentru cel de-al șaselea an consecutiv, Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 6 a organizat în luna mai activități care să marcheze impactul și importanța voluntariatului în comunitate. Mai mult, în ultimii trei ani, activitățile s-au întins pe o săptămână întreagă, instituția noastră participând la Campania "Săptămâna Națională a Voluntariatului" (SNV). SNV este inițiat și coordonat la nivel național de **Pro Vobis - Centrul Național de Resurse pentru Voluntariat** dar activitățile propriu-zise sunt dezvoltate, finanțate și implementate direct de partenerii locali înscriși la eveniment.

În acest an, plecând de la tematica stabilită de SNV: Dezvoltare Durabilă, modul prin care am decis să sărbătorim voluntariatul a fost prin Campania "6Re - Resurse, Reciclare, Recondiționare, Reutilizare, Responsabilizare, Respect", un proiect prin care am arătat cât de ușor este să recyclezi, dacă ești atent la ce arunci și dacă dai frâu liber imaginației. Pornind de la comunitatea sectorului 6, ne-am stabilit 6 indicatori de dezvoltare durabilă prin care să reiterăm importanța unui comportament responsabil în raport cu natura, cu oamenii din jur și cu propria viață. Am plecat de la Resurse, pe care toți le avem, interioare și exterioare, și am ajuns apoi la Reutilizare, unde am pus accentul pe modul în care putem Recicla resursele din viața noastră.

Și, înainte de toate, prin intermediul acestui eveniment am sărbătorit voluntariatul, ne-am arătat recunoștința față de activitatea voluntarilor și ne-am bucurat de sprijinul comunității.

### **Adresa web a Bunei Practici:**

[www.asistentasociala6.ro](http://www.asistentasociala6.ro)

### ***Problema identificată:***

În țara noastră, risipa alimentară se ridică la **6000 de tone** pe zi! Iar cea mai alarmantă statistică vine atunci când vorbim despre locul în care se produce risipa: doar 7% în retail și aproape 50% în gospodării! Asta înseamnă că undeva la 10% dintre produsele alimentare cu care ne umplem coșul de cumpărături ajung la gunoi.

O altă problemă este numărul mic de persoane care colectează selectiv gunoiul. Iar noțiuni precum reciclare și recondiționare sunt folosite rar și par să facă parte dintr-un scenariu pentru care oamenii ar trebui să facă un efort prea mare ca să devină realitate. Așa se explică și cifrele alarmante: din 272 de kilograme de deșuri menajere generate într-un an de un român doar **3% se reciclează**. Iar acest procent ne plasează pe ultimele locuri în Uniunea Europeană.

Prin campania 6RE am dorit să sensibilizăm comunitatea și să implicăm cât mai mulți oameni, dar și asociații, lideri de opinie sau firme în activități de reciclare.

### ***Scopul și încadrarea Bunei Practici în funcție de documentele programatice:***

Tematică reciclării și a utilizării optime a resurselor a fost aleasă în ideea atingerii Obiectivelor de Dezvoltare Durabilă, până în anul 2030, ale Organizației Națiunilor Unite. Definiția dezvoltării durabile, în acest context este: „satisfacerea nevoilor generațiilor prezente, fără a compromite posibilitatea generațiilor viitoare de a-și satisface propriile nevoi”.

Agenda 2030, la care statul român a aderat, este un program de acțiune globală, care promovează echilibrul între cele trei dimensiuni ale dezvoltării durabile - economic, social și de mediu - iar pentru realizarea sa, statele membre și-au propus cele 17 Obiective de Dezvoltare Durabilă cunoscute și sub denumirea de Obiective Globale.

Campania 6RE a atins un număr de **trei obiective ale Agendei:**

1. Consum și producție responsabile- Asigurarea unor tipare de consum și producție durabile.
  2. Acțiune climatică- Luarea unor măsuri urgente de combatere a schimbărilor climatice și a impactului lor.
  3. Parteneriate pentru realizarea obiectivelor- Consolidarea mijloacelor de implementare și revitalizarea parteneriatului global pentru dezvoltare durabilă
- De asemenea, **Strategia Locală de Dezvoltare a Serviciilor Sociale din Sectorul 6** al Municipiului București, pentru perioada 2019 - 2023, prevede:

Obiectiv general: Încurajarea participării și a voluntariatului

- ✓ Obiectiv specific - Implicarea cetățenilor în programe și servicii destinate categoriilor sociale defavorizate
- ✓ Obiectiv specific - Promovarea voluntariatului.

### **Principalele obiective:**

Un obiectiv a fost **sensibilizarea** comunității privind problematica dezvoltării durabile. Cifrele alarmante au arătat cât de puțină importanță acordăm reciclării. În același timp statisticile au fost cel mai bun mod de a arăta cât de mare este nevoia de a schimba felul superficial în care abordăm reciclarea. **Conștientizarea**, momentul acela când treci de la o reacție emoțională la o acțiune concretă, a fost un obiectiv îndrăzneț, pe care ni l-am propus în această campanie.

**Implicarea** tuturor beneficiarilor noștri, fie copii, seniori sau persoane cu dizabilități, precum și a voluntarilor dar și a oamenilor din comunitate interesate de acest subiect, a fost un obiectiv prin care am ajuns la principalul scop al proiectului - **reciclarea propriu-zisă**.

În final, ne-am dorit să **stimulăm** voluntarii dar și partenerii, inclusiv firmele private, să ne fie aproape și de această dată.

### **Resurse utilizate/alocate Bunei Practici:**

Primele resurse implicate au fost cele umane, mai exact angajații Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 6. După principiul - exemplul personal este cel mai grăitor - reciclarea a început intern, în rândul angajaților, pe baza unui necesar, în funcție de obiectivele stabilite pentru atelierele de creație. Ne-am gândit să transformăm lingurile de unică folosință în lumânări pline de culoare, ne-am despărțit de haina de blug favorită, uitată în șifonier, pentru a o transforma într-o geantă chic și am recondiționat becurile stricate în obiecte de decor pentru casă. Sunt doar câteva dintre ideile care au prins viață în atelierele de creație și pentru care reciclarea a început acasă la fiecare dintre noi. În vederea realizării atelierelor de reciclare s-au colectat intern 150 de suluri de hârtie, 100 de sticle de plastic, 30 de cutii de carton, 50 de borcane, 50 de creioane colorate. Ulterior s-au adăugat materialele necesare pentru ateliere de reciclare după cum urmează: 30 de foarfeci, 40 de tuburi de lipici/aracet, 10 seturi hârtie autocolantă, 30 de rezerve de silicon, 20 de seturi scotch colorat, 2 seturi de bolduri, 20 de metri de panglici colorate, 10 seturi de mărgelile colorate, 80 de bucăți de pensule late, 20 de cutii tempera pentru sticlă și plastic.

O resursă importantă au fost voluntarii implicați în campanie, care au participat la toate activităților noastre. La proiect s-au alăturat și firme private, parteneri ai instituției noastre, încântați de produsele reciclate de beneficiarii DGASPC Sector 6.

### **Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:**

"6Re - Resurse, Reciclare, Recondiționare, Reutilizare, Responsabilizare, Respect" a fost organizat și implementat pe parcursul a 5 săptămâni, primele săptămâni fiind necesare conturării activităților de bază: colectarea materialelor reciclabile, planificarea atelierelor, selectarea locațiilor de desfășurare, recrutarea voluntarilor, transmiterea invitațiilor de participare partenerilor din mediul privat. În etapa de organizare proiectul a fost înscris și în competiția organizată de către ProVobis pentru cele mai interesante idei, numărându-se printre proiectele câștigătoare.



Atelierele de reciclare au fost organizate în perioada 13-15 mai la Centrul de Recreere și Dezvoltare Personală „Conacul Golescu-Grant” și la Centrul Multifuncțional „Floare Roșie” după cum urmează:

- ✓ 13 mai, în intervalul orar 10-12, cu grup de copii din cadrul Centrului Multifuncțional Sf. Andrei și voluntari, iar în intervalul orar 13-15 grupul de copii din cadrul Centrului de Zi nr. 167;
- ✓ 14 mai, în intervalul orar 10-12, cu grup de seniori din cadrul Centrului „Mihai Eminescu” și voluntari, iar în intervalul orar 13-15 grupul de copii din cadrul Programului Educație prin Diversitate;
- ✓ 15 mai, în intervalul orar 10-12, cu grup de seniori din cadrul Centrului Multifuncțional „Floare Roșie” și voluntari, iar în intervalul orar 13-15 grupul de copii din cadrul Centrului de Zi nr. 168.

Un atelier aparte a fost susținut în data de 15 mai intitulat „Nimic nu se aruncă! Totul se transformă!” ca o soluție pentru risipa alimentară, respectiv un atelier de gătit cu produsele de la cina de aseară. *“Cred în energia care se sudează în timpul pregătirii meselor în familie sau între prieteni. Este benefic să conștientizăm importanța gătitului de la zero cu produse naturale, locale și de sezon, ținând cont totodată că în noi stă puterea de a reduce risipa alimentară. Avem nevoie*



*doar de puțină creativitate, zâmbet și de dorința de a face, nimic altceva,”*, ne-a mărturisit Mary Balaban, ambasador Jamie Oliver, voluntar organizator al atelierului.

În perioada 16-20 mai s-a organizat „Târgul 6Re - Târgul faptelor bune din Sector 6”, un târg social în care faptele bune se răsplătesc cu produse de decor, realizate din materiale reciclabile, utile în viața de zi cu zi. În această perioadă au fost organizate expoziții constând în ceasurile confecționate din CD-uri recondiționate de către persoanele cu dizabilități, genți de blug și șorțuri de bucătărie personalizate, lucrate de seniorii din comunitate și obiecte de decor pentru birou, realizate de copiii proveniți din zone defavorizate în spațiile publice ale unor parteneri precum Centrul Comercial Drumul Taberelor, IBM România și Unicredit România .



Am folosit exemple comune, de care ne lovim zi de zi pentru a fi siguri că proiectul nostru poate fi aplicat ușor de oricine intră în contact cu el. Recondiționarea a fost următorul pas, pentru care am făcut ateliere de creație, învățând tinerii și vârstnicii cum își pot recondiționa obiectele cu valoare emoțională, de care se despart mai greu. Totul pentru a insufla dorința să fim mai Responsabili de acțiunile noastre și de a da dovadă de Respect față de tot ceea ce ne înconjoară. Așa a luat naștere numele proiectului nostru - “6Re - Resurse, Reciclare, Recondiționare, Reutilizare, Responsabilizare, Respect”, un proiect cu valențe sociale, de protecția mediului și de promovare a parteneriatului. Îmbinând jocul, facilitând interacțiunea spontană, stimulând imaginația și creativitatea, atelierelor și-au propus să aibă un aport educativ prin conștientizarea importanței reciclării pentru un ecosistem curat și promovarea conceptului de consum echilibrat și evitarea risipei. Partea cea mai frumoasă este că rolul voluntarilor a fost dublu - înainte de a ajuta copiii sau vârstnicii din sectorul 6 să recycleze sau să

recondiționeze, au învățat la rândul lor lecții importante din domeniul dezvoltării durabile. Iar impactul lor s-a dublat atunci când au ajuns acasă sau în comunitățile de prieteni, acolo unde au dus mai departe mesajul celor 6Re.



### **Elemente novatoare:**

Un element novator este deschiderea atelierelor de reciclare către voluntarii din comunitate și partenerii din mediul privat. Astfel, oamenii din comunitate s-au putut implica în activități concrete alături de beneficiari și au petrecut împreună un timp dedicat creativității și gândirii orientate spre reutilizarea resurselor și protejarea mediului înconjurător.

De asemenea, unul dintre ateliere a fost organizat la inițiativa unei voluntare pasionate de tema „cum am putea reduce risipa alimentară?”. Inovația în acest caz se reflectă în faptul că unele inițiative pot veni și pot fi susținute și de către voluntari. Este nevoie de curaj în inițiere, pasiune și dorința de a împărtăși și celorlalți din cunoștințe și abilități.

Al treilea element inovator al proiectului este implicarea mediului privat prin achiziția obiectelor rezultate în urma atelierelor de reciclare. Pentru cei care nu au putut participa fizic la activitățile de reciclare, au putut efectua o donație pentru produsele confecționate de copii, vârstnici, persoane cu dizabilități cu ocazia târgurilor organizate la sediile IBM România, Unicredit și Centrul Comercial Drumul Taberei. În acest mod, ei și-au putut manifesta solidaritatea atât față de beneficiari cât și față de mediul înconjurător prin aprecierea manifestată față de obiectele alese.

### **Lecții învățate:**

Oricine poate contribui la activități de reciclare și protecție a mediului înconjurător: beneficiari ai serviciilor sociale, voluntari, mediul privat, lideri de opinie, simpli cetățeni. Important este să se contureze un context în care toți să se întâlnească și să fie animați de un scop comun, de interes general.

Este important să ne cunoaștem reciproc pentru deschidere, suport, idei de viitor. A fi împreună pentru o cauză nobilă poate iniția o tradiție în manifestarea spiritului civic în comunitate.

Ar fi util, în viitor, dacă am putea identifica o metodă de publicare on-line a produselor pentru ca cei din mediul privat să le rezerve și astfel etapa de donații să fie ajutată în mediul virtual.

### **Rezultate:**

Campania a reușit să trezească interesul cetățenilor, care s-au implicat în activitățile de colectare a produselor reciclabile. În plus, a mobilizat mulți voluntari, angajați ai instituției, dar și beneficiari ai serviciilor sociale (copii din centre de zi, membri ai Cluburilor Seniorilor din Sectorul 6, beneficiari ai magazinelor SocialXChange). De asemenea, campania a beneficiat de o bună reflectare în mediul online, mesajul ei fiind preluat și transmis atât de către bloggeri cât și de site-uri specializate de tip „news”.

Proiectul a reușit să adune laolaltă un număr de 30 de voluntari implicați direct în activități, 15 persoane vârstnice, 50 de copii beneficiari ai serviciilor sociale din sectorul 6, precum și 3 parteneri din cadrul firmelor private, care au acceptat să găzduiască la sediul lor expoziții cu vânzare pentru produsele realizate din materiale reciclabile: IBM, Unicredit și Centrul Comercial Drumul Taberelor.

În urma activităților au rezultat obiecte realizate din materiale reciclabile precum: genți, șorțuri, obiecte de decor sau organizare pentru birou, ceasuri de perete, cutii pentru depozitare obiecte casnice, suporturi de perete pentru bucătărie sau baie, rame pentru fotografii, alte obiecte decorative.

Trebuie menționat că activitățile organizate în acea perioadă continuă și în prezent, atelierele de reciclare a unor produse destinate aruncării fiind funcționale și producând obiecte pentru uz casnic sau de birou, care ajung în posesia persoanelor dornice, multe dintre ele lucrând în mediul privat.

### **Descrierea referințelor:**

Link-uri, poze

### **Linkuri:**

<https://evz.ro/statistica-jar-sector6.html>

[https://www.protectiacopilului6.ro/noutati\\_doc\\_2627\\_sectorul-6---un-model-de-practica-in-domeniul-voluntariatului-la-nivel-national\\_pg\\_0.htm](https://www.protectiacopilului6.ro/noutati_doc_2627_sectorul-6---un-model-de-practica-in-domeniul-voluntariatului-la-nivel-national_pg_0.htm)

[https://www.protectiacopilului6.ro/noutati\\_doc\\_2629\\_dam-startul-saptamanii-voluntariatului-in-sectorul-6\\_pg\\_0.htm](https://www.protectiacopilului6.ro/noutati_doc_2629_dam-startul-saptamanii-voluntariatului-in-sectorul-6_pg_0.htm)

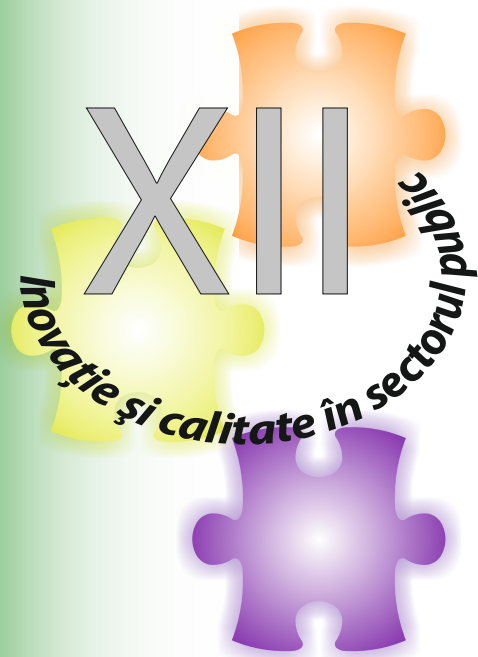
[https://www.protectiacopilului6.ro/noutati\\_doc\\_2632\\_nimic-nu-se-arunca-totul-se-transforma\\_pg\\_0.htm](https://www.protectiacopilului6.ro/noutati_doc_2632_nimic-nu-se-arunca-totul-se-transforma_pg_0.htm)

<http://www.pied.ro/noutati-2016.html>

<https://www.mystypic.com/tag/SaptamanaVoluntariatului>

<https://www.linkedin.com/pulse/6re-resurse-reciclare-recondiționare-reutilizare-raoul-dromereschi>

<https://www.primarie6.ro/targul-faptelor-bune-in-sectorul-6/>



# Pilonul II

*Abordări manageriale  
pentru eficiență  
și eficacitate*



# PREZENTAREA CAZURILOR DE BUNĂ PRACTICĂ<sup>1</sup>

## Pilonul 2

### *Abordări manageriale pentru eficiență și eficacitate*



Managementul calității reprezintă una dintre deciziile strategice ale managementului unei instituții/ autorități publice care presupune stabilirea unor linii de acțiune în scopul asumării unor obiective, utilizând în mod eficient resursele disponibile. Această decizie determină, astfel, apariția unui sistem care înglobează activități de planificare, coordonare, organizare, control care vor determina creșterea eficienței și eficacității instituționale.

Eficiența, a face lucrurile cum trebuie și eficacitatea, a face lucrurile care trebuie, sunt noțiuni cu implicare, atât pe palierul intern (instituțional), cât și pe cel extern (orientare către beneficiarii serviciilor publice).

În raport cu eficiența, o bună practică trebuie să reflecte relația dintre rezultatele așteptate, în raport cu resursele angrenate (umane, materiale, financiare, informaționale etc.) prin intermediul indicatorilor de eficiență utilizați.

Eficacitatea se reflectă în gradul de satisfacție a beneficiarilor, iar indicatorii de eficacitate utilizați raportează rezultatele obținute la ceea ce s-a sperat să se obțină.

Un sistem de management al calității în administrația publică trebuie să aibă în vedere orientarea către beneficiarii serviciilor publice, un bun management, resursă umană motivată și responsabilă, digitalizarea serviciilor publice, creșterea transparenței instituționale, accesul cetățenilor la luarea deciziilor, colaborarea cu societatea civilă și cetățenii, implementarea unor politici de măsurare a performanței instituționale, precum și a personalului.

<sup>1</sup> În ghid sunt prezentate toate bunele practici înscrise în competiție.

**Instituția Prefectului județul Timiș**  
*Creșterea eficienței și eficacității instituției prin implementarea unui sistem de măsurare a gradului de satisfacție a cetățenilor cu privire la serviciile oferite de instituție și propunerile de îmbunătățire a acestora*

***Instituția:***

Instituția Prefectului județul Timiș

***Numele Bunei Practici:***

Creșterea eficienței și eficacității instituției prin implementarea unui sistem de măsurare a gradului de satisfacție a cetățenilor cu privire la serviciile oferite de instituție și propunerile de îmbunătățire a acestora.

***Persoană de contact:***

Mihaela Boran, șef serviciu

***Parteneri:***

Universitatea Politehnica - Facultatea de Management în Producție și Transporturi, Universitatea de Vest Timișoara - Facultatea de Științe Politice, Filosofie și Științe ale Comunicării

***Descrierea Bunei Practici:***

O administrație publică eficientă trebuie să fie orientată către cetățean și către nevoile acestuia. Fiecare instituție publică trebuie să adopte în activitate modele care să vină în sprijinul cetățenilor. Cetățenii trebuie să fie ascultați și respectați în relația cu administrația publică și totodată trebuie implicați în procesul de îmbunătățire a ofertei și calității serviciilor publice care le sunt oferite.

În acest sens în fiecare an Instituția Prefectului Județul Timiș realizează sondaje privind gradul de satisfacție a cetățenilor cu privire la serviciile oferite de instituție și propunerile de îmbunătățire a acestora, cu sprijinul studenților aflați în practică în cadrul instituției în baza convențiilor de colaborare încheiate cu Universitatea de Vest și Universitatea Politehnica din Timișoara.

Aceste sondaje anuale permit observarea evoluției în timp a gradului de satisfacție a cetățenilor cu privire la serviciile care le sunt oferite. De asemenea conducerea instituției, în baza acestor situații statistice, poate stabili linii de acțiune în scopul asumării unor obiective de îmbunătățire a activității instituției, utilizând în mod eficient resursele disponibile.

### ***Problema identificată:***

Atitudinea și percepția cetățeanului față de instituțiile publice și funcționarii publici este determinată de o serie de factori printre care nivelul scăzut al încrederii în serviciile publice și dorința redusă de implicare.

### ***Scopul și încadrarea Bunei Practici în funcție de documentele programatice:***

**Scopul:** creșterea eficienței și eficacității instituției prin implementarea unor politici de măsurare a performanței personalului angajat în raport cu serviciile oferite cetățenilor.

Documente programatice:

✓ Programul de Guvernare 2018-2020, capitolul POLITICI ÎN DOMENIUL COMUNICAȚIILOR. CONVERGENȚĂ DIGITALĂ;

Susținerea și promovarea folosirii mediului on-line pentru îmbunătățirea actului de guvernare prin implicarea și consultarea cetățeanului care devine participant activ la inițiativele guvernamentale și interlocutor în dezvoltarea de politici guvernamentale;

Din 2005, Comisia Europeană a prezentat o serie de documente de politică privind comunicarea. Acestea reflectă vizibilitatea mare a acestei politici, care se bazează pe consultarea cetățenilor și luarea în considerare a opiniilor și preocupărilor lor.

✓ Cooperarea europeană în domeniul tineretului (2010-2018);

Această strategie are ca obiective principale crearea unui număr mai mare de oportunități egale pentru toți tinerii în educație și pe piața forței de muncă precum și încurajarea participării active a tinerilor în societate.

Aceste obiective ar trebui îndeplinite prin promovarea dialogului între tineret și factorii de decizie pentru a spori cetățenia activă, a încuraja integrarea socială și a asigura includerea tinerilor în formularea politicilor publice naționale și ale UE.

### ***Principalele obiective:***

- ✓ Creșterea eficienței și eficacității instituției printr-un management al calității care presupune stabilirea unor linii de acțiune în scopul asumării unor obiective de îmbunătățire a activității instituției, utilizând în mod eficient resursele disponibile;
- ✓ Adaptarea serviciilor publice la nevoile cetățenilor măsurate în timp;
- ✓ Mai bună cunoaștere a așteptărilor cetățenilor și problemelor cu care aceștia se confruntă în relaționarea cu funcționarii publici;
- ✓ Îmbunătățirea serviciilor oferite publicului prin intermediul unui management atât organizațional, cât și al calității, performant.

### ***Resurse utilizate/alocate Bunei Practici:***

- ✓ Calculator;
- ✓ Imprimantă;
- ✓ Consumabile;
- ✓ Chestionare.



### ***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***

În Planul de acțiuni aferent Programului Multianual de Modernizare (PMM) și Cadrului de autoevaluare a modului de funcționare a instituțiilor publice (CAF), la obiectivul general “Modernizarea activității structurilor de specialitate ale instituției”, obiectivul specific ”O mai bună corelare a activității instituției cu așteptările populației” are ca și activitate ”Sondarea populației asupra prestației instituției”. În acest sens în fiecare an sunt realizate sondaje de opinie cu privire la serviciile oferite cetățenilor.

Planul de acțiuni aferent Programului Multianual de Modernizare (PMM) și Cadrului de autoevaluare a modului de funcționare a instituțiilor publice (CAF) a fost realizat în urma implementării proiectului „Mecanisme moderne pentru o administrație eficientă”, derulat de Unitatea Centrală pentru Reforma Administrației Publice și finanțat prin Programul Operațional Dezvoltarea Capacității Administrative, proiect în care Instituția Prefectului Județul Timiș a fost instituție-pilot începând cu anul 2011.

În fiecare an studenții de la Universitatea de Vest din Timișoara, Facultatea de Științe Politice, Filosofie și Științe ale Comunicării respectiv studenții de la Universitatea Politehnică Timișoara, Facultatea de Management în Producție și Transporturi, specializarea Administrație Publică în baza chestionarelor cetățenilor care apelează la serviciile instituției, realizează următoarele studii:

- ✓ studiu privind opinia cetățenilor referitoare la serviciile oferite de Serviciul Public Comunitar Regim Permise de Conducere și Înmatriculare a Vehiculelor al Județului Timiș;
- ✓ studiu privind opinia cetățenilor referitoare la serviciile oferite de Serviciul public comunitar pentru eliberarea și evidența pașapoartelor simple Timiș;
- ✓ studiu privind opinia cetățenilor referitoare la activitatea Biroului de Apostilă din cadrul Serviciului Afaceri Europene, Relații Internaționale, Comunicare și Relații Publice.

Programul folosit în realizarea lucrărilor propriu-zise este IBS SPSS Statistics, în prealabil realizându-se un studiu la Biroul Apostilă și la Serviciile mai sus menționate prin chestionarea cetățenilor ce luaseră contact cu funcționarii publici și cu întregul sistem de lucru.

### ***Elemente novatoare:***

În baza parteneriatelor și convențiilor de colaborare încheiate cu Universitatea de Vest și Universitatea Politehnică din Timișoara, în fiecare an studenți de la aceste universități aflați în practică la Instituția Prefectului Județul Timiș i-au contact direct cu cetățenii care beneficiază de serviciile instituției, se familiarizează cu modul de lucru în instituție și lucrează în echipă pentru a realiza lucrările de practică. Sondaje anuale permit observarea evoluției în timp a gradului de satisfacție a cetățenilor cu privire la serviciile care le sunt oferite. De asemenea conducerea instituției, în baza acestor situații statistice, poate stabili linii de acțiune în scopul asumării unor obiective de îmbunătățire a activității instituției, utilizând în mod eficient resursele disponibile.

## **Lecții învățate:**

---

Sondajele realizate de Instituția Prefectului Județul Timiș sunt orientate către cetățeni și au în vedere crearea unei imagini a nevoilor reale ale acestora care să determine stabilirea unor linii de acțiune în scopul asumării unor obiective de îmbunătățire a activității instituției, utilizând în mod eficient resursele disponibile.

## **Rezultate:**

---

Chestionarul privind opinia cetățenilor referitoare la Serviciul Public Comunitar Regim Permise de Conducere și Înmatriculare a Vehiculelor al Județului Timiș conține 16 întrebări puse la dispoziția cetățeanului pentru a-și exprima opinia despre serviciile oferite comunității pentru a putea obține dreptul de a se deplasa cu ajutorul unui autovehicul, cu ajutorul cărora s-a realizat un studiu pe un eșantion de 150 de cetățeni. Una din cele 16 întrebări este o întrebare deschisă cetățenilor oferindu-li-se posibilitatea de a-și aduce contribuția la creșterea eficienței activității serviciului.

Chestionarul privind opinia cetățenilor referitoare la Serviciul Public pentru Eliberarea și Evidența Pașapoartelor Simple Timiș. Una din cele 10 întrebări este o întrebare deschisă cetățenilor oferindu-li-se posibilitatea de a-și aduce contribuția la creșterea eficienței activității serviciului.

Chestionarul privind opinia cetățenilor referitoare la Biroul Apostilă din cadrul Serviciului Afaceri Europene, Relații Internaționale, Comunicare și Relații Publice conține 10 întrebări puse la dispoziția cetățeanului pentru a-și exprima opinia despre serviciile de apostilare a actelor, cu ajutorul cărora s-a realizat un studiu pe un eșantion de 60 de cetățeni.

Rezultatele chestionarelor au fost înaintate conducerii instituției pentru fundamentarea deciziilor viitoare, pentru remedierea deficiențelor constatate de cetățeni, stabilirea unor linii de acțiune pentru modernizarea serviciilor publice, îmbunătățirea activității acestora în baza propunerilor formulate de cetățeni și spre informare structurilor implicate.

Urmare celor constatate s-au întreprins următoarele:

- ✓ Regândirea spațiilor de lucru cu cetățenii unde își desfășoară activitatea cele două servicii publice comunitare;
- ✓ Dotarea cu mobilier nou a spațiului de așteptare pentru cetățenii care apelează la serviciile Biroului Apostilă;
- ✓ Programarea online a cetățenilor pentru serviciile oferite de cele două servicii publice comunitare.
- ✓ Postarea și actualizarea permanentă a informațiilor utile cetățenilor pe cele două site-uri ale instituției;
- ✓ Prelungirea programului de plată a taxelor la casieria instituției.

## **Linkuri:**

---

<http://www.tion.ro/timisoara-se-muta-serviciul-pentru-eliberarea-pasapoartelor/1846685>

<http://www.opiniatimisoarei.ro/se-muta-serviciul-de-pasapoarte-timisoara/09/06/2017>

<http://www.prefecturatimis.ro/servicii.php>

## Primăria Municipiului Cluj-Napoca *Centrul de Inovare și Imaginație Civică*

### ***Instituția:***

Primăria Municipiul Cluj-Napoca

### ***Numele Bunei Practici:***

Centrul de Inovare și Imaginație Civică

### ***Persoană de contact:***

Liviu Purtător, inspector de specialitate

### ***Parteneri:***

Ordinul Arhitecților din România

### ***Descrierea Bunei Practici:***

Municipiul Cluj-Napoca se bucură de cea mai activă societate civilă din România, în afara capitalei. Având o serie de avantaje competitive complementare acestui fapt, precum zeci de mii de studenți, o comunitate deschisă, multiculturală, experți, reprezentanți ai organizațiilor, am căutat să găsim un cadru propice pentru a da posibilitatea acestor oameni să discute deschis despre probleme, soluții și viitor.

Primăria Cluj-Napoca a inaugurat Centrul de Inovare și Imaginație Civică (CIIC) în octombrie 2017, printr-o dezbatere care a vizat concursul de soluții pentru reabilitarea Parcului Feroviarilor. Feedback-ul pozitiv și implicarea cetățenilor în dezbatere ne-au încurajat să dezvoltăm această inițiativă. Sub sloganul „Imaginăm viitorul orașului!”, Centrul de Inovare și Imaginație Civică facilitează interacțiunea și colaborarea dintre cetățeni și factorii decizionali.

CIIC s-a transformat astfel într-un laborator permanent de idei în care se dezvoltă sistematic soluții inovative la provocările apărute în oraș.

Putem spune despre CIIC că este o competiție, însă una în care toate părțile implicate câștigă. În primul rând, principalii beneficiari ai acestui proiect sunt membrii comunității clujene, care pot să își pună în valoare potențialul creativ și inovativ cu privire la problemele comunității. Prin aceste dezbateri ale CIIC dorim nu doar să creștem gradul de participare al cetățenilor la astfel de acțiuni extrem de benefice pentru comunitate ci și să îi încurajăm să preia inițiativa, să participe activ la eficientizarea procesului decizional din orașul nostru.

### **Adresa web a Bunei Practici:**

<https://primariaclujnapoca.ro/cetateni/centrul-de-inovare-si-imaginatie-civica/>

### **Problema identificată:**

Principala problemă identificată se referă la consultarea publică veritabilă, la necesitatea creșterii calității dezbaterilor publice de la nivel local, astfel încât să creștem gradul de informare asupra proiectelor orașului, să stimulăm procese de co-creare și implicarea comunității încă din faza de pre-proiectare. Deși comunicarea din partea instituției se desfășoară pe toate canalele disponibile, uneori informația despre un proiect al primăriei riscă să ajungă la cetățeanul interesat după expirarea termenelor de consultare publică.

### **Scopul și încadrarea Bunei Practici în funcție de documentele programatice:**

Colaborarea cu societatea civilă și cetățenii în scopul utilizării constructive, inovative a feedback-ului.

### **Principalele obiective:**

- ✓ Crearea unui mediu propice pentru consultarea publică;
- ✓ Creșterea gradului de participare în procesul decizional în rândul cetățenilor;
- ✓ Creșterea gradului de co-creare;
- ✓ Dezvoltarea și testarea a diferite forme de colaborare între actorii din oraș;
- ✓ Sprijinirea practicilor participative;
- ✓ Utilizarea imaginației și ideilor inovative venite din comunitate.

### **Resurse utilizate/alocate Bunei Practici:**

Unul dintre principalele avantaje ale Centrului de Inovare și Imaginație Civică este acela că nu implică o dislocare semnificativă de resurse pentru a funcționa.

Principalele resurse utilizate sunt cele umane: reprezentanții din cadrul primăriei care participă la dezbateri pentru a nota și analiza ideile și soluțiile dezbătute de către cetățeni.

Eventualele resurse financiare utilizate sunt redirectionate către componenta de comunicare și promovare a evenimentelor CIIC, precum și asigurarea unui protocol minimal în cadrul dezbaterilor. Prin urmare, raportul resurse financiare/rezultate la nivelul comunității poate fi considerat excepțional.

### **Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:**

Centrul de Inovare și Imaginație Civică se întrunește periodic, de fiecare dată când se ivește ocazia unei consultări publice cu privire la o decizie importantă pentru Cluj-Napoca.

Dezbaterile din cadrul CIIC se desfășoară într-un format asemănător unei mese rotunde. Tema dezbaterii este prezentată de către inițiatori sau, după caz, cei care au realizat propunerea, după care cetățenii și restul factorilor decizionali își

elaborează punctele de vedere. De multe ori, aceste dezbateri nasc noi idei și propuneri care pot îmbunătăți semnificativ calitatea variantei prezentată inițial. În general, o dezbatere durează în jur de două ore.

Întâlnirile CIIC sunt organizate în afara primăriei Cluj-Napoca, în spațiul public, iar discuțiile sunt facilitate de reprezentanții primăriei, având ca participanți experți din comunitate, reprezentanți ai mediului universitar, ai societății civile, cetățeni și reprezentanți ai mediului privat. „Scoaterea” dezbaterilor din interiorul primăriei și mutarea acestora în spațiul public, la o oră accesibilă celor care lucrează încurajează participarea mai multor tipologii de cetățeni.

Dezbaterile CIIC sunt anunțate, la fel ca orice consultare publică, prin toate metodele de comunicare pe care primăria le are la dispoziție: afișaj, site-ul instituției, social media, comunicate de presă. În mediul online, promovarea este ceva mai intensă, deoarece mulți dintre cei care participă în general la aceste dezbateri au prezență crescută în social media.

Fiecare dezbatere CIIC aduce împreună zeci sau sute de cetățeni și reprezentanți ai actorilor din oraș (instituții publice, mediu privat, ONG-uri, universitate). În cadrul procesului de consultare pentru o anumită temă, informația ajunge în medie la peste 5000 de oameni doar în urma comunicării online (canale principale: Facebook și presa locală). De asemenea, dezbaterile CIIC au generat, la nivel local, zeci de articole în presă.

### ***Elemente novatoare:***

---

Consultările publice sunt considerate în general prea formale și non-interactive de către cetățeni, mai ales de cei tineri. Unul dintre elementele novatoare ale CIIC este reușita de a transforma consultările publice în dezbateri informale, care încurajează și chiar facilitează participarea tuturor tipologiilor de cetățeni prezente în municipiul Cluj-Napoca.

De asemenea, un alt element novator este faptul că cetățenii pot iniția și propune dezbateri CIIC dacă au un proiect concret.

### ***Lecții învățate:***

---

Cetățenii sunt mult mai receptivi, activi și implicați dacă li se oferă oportunitatea să își exprime ideile într-un cadru informal.

De multe ori, experții care iau parte la dezbateri au soluții mult mai bune decât cele propuse în proiectul inițial.

### ***Rezultate:***

---

Recunoscând capacitatea actorilor locali de a defini și a găsi soluții creative pentru problemele comunității, în cadrul CIIC au fost supuse dezbaterii publice proiecte precum „ReThinking Someș”, modernizarea străzii Molnar Piuariu - „prima stradă smart din România”, consultarea master planului pentru cartierul Sopor și multe altele.

În cadrul unei dezbateri CIIC - la miezul nopții, în cadrul evenimentului Cluj Never Sleeps, organizat de studenți - a fost semnat protocolul de colaborare dintre

primărie și reprezentanții studenților în vederea realizării Centrului de Tineret, proiect votat de clujeni în procesul de bugetare participativă.

Reacția comunității este vizibilă și se confirmă la dezbaterile propriu-zise. Numărul din ce în ce mai mare de persoane implicate în evenimentele CIIC sugerează că dezbaterile reușesc să stârneasă spiritul civic al comunității. De asemenea, pentru noi este încurajator și faptul că cei care aleg să participe la o dezbateri CIIC deseori revin la următoarele. O dezbateri CIIC aduce la masa discuțiilor, în medie, 52 de participanți.

Luând în calcul cele expuse mai sus, considerăm că CIIC își atinge obiectivele cu fiecare dezbateri desfășurată: acela de a acționa ca un catalist pentru comunitate și de a transforma potențialul creativ al acesteia în soluții inovative pe termen scurt, mediu și lung pentru orașul nostru.

### ***Descrierea referințelor:***

---

Evenimente, materiale foto-video, articole presă.

### ***Linkuri:***

---

<https://www.facebook.com/PrimariaClujNapocaRomania/videos/live-de-la-ciic-centrul-de-inovare-%C8%99i-imagina%C8%9Bie-civic%C4%83dezbateri-public%C4%83-reamena/253278788672084/>

<http://transilvaniareporter.ro/actualitate/master-plan-scos-la-concurs-debateri-pe-tema-soporului/>

<https://ziuadecj.realitatea.net/administratie/dezbateri-in-miez-de-noapte-cum-va-arata-centru-de-tineret-din-cluj-proiect-castigator-la-bugetare-participativa--187065.html>

**Instituția Prefectului județul Harghita**  
*Ghidul serviciilor publice furnizate  
de instituțiile publice din județul Harghita*

***Instituția:***

Instituția Prefectului județul Harghita

***Numele Bunei Practici:***

Ghidul serviciilor publice furnizate de instituțiile publice din județul Harghita

***Persoană de contact:***

Tifrea Bogdan, șef serviciu

***Parteneri:***

55 Instituții publice din județul Harghita  
Consiliul Județean Harghita

***Descrierea Bunei Practici:***

Ghidul serviciilor publice furnizate de instituțiile publice este una dintre prioritățile Instituției Prefectului județul Harghita în vederea asigurării unei informări corecte și coerente a cetățenilor/ONG-urilor/autorităților publice locale/instituțiilor publice/mass-media/altor categorii de beneficiari, cu privire la serviciile publice furnizate de către instituțiile publice din județul Harghita, dar și a menținerii și dezvoltării în continuare a experienței și a relației de peste 25 de ani, pe care Instituția Prefectului - Județul Harghita, a edificat-o cu societatea civilă și cu autoritățile/instituțiile publice.

Conștientizarea specificității și existenței serviciilor publice, a instituțiilor publice deconcentrate și a celorlalte organe de specialitate ale administrației publice centrale, reprezentate la nivel județean, în calitatea lor de furnizori de servicii, în rândul comunităților locale, a autorităților publice locale, a mediului de afaceri, mass-media și a reprezentanților societății civile, continuă să constituie un mijloc prin care se urmărește ca atât instituțiile furnizoare, cât și beneficiarii să devină factori pro-activi care să contribuie la îmbunătățirea calității serviciilor publice oferite/solicitate, dar și a timpului de furnizare a acestora. Pentru a fi un instrument util și la îndemâna oricărui beneficiar de servicii publice, ghidul adună în cele XIII secțiuni principale - structurate după domeniul principal de activitate al celor 55 instituții publice prezentate - cele mai importante informații referitoare la datele de contact ale instituțiilor (inclusiv hyperlink-uri către site-urile oficiale ale instituțiilor publice), atribuțiile precum și serviciile publice oferite de către acestea. Beneficiarii interesați vor putea astfel să descarce în timp util formularele

tipizate utilizate de către fiecare instituție publică în parte, chiar și să depună on-line solicitări, reclamații sau sesizări, către conducătorii instituțiilor.

#### **Adresa web a Bunei Practici:**

[www.hr.prefectura.mai.gov.ro](http://www.hr.prefectura.mai.gov.ro)

#### **Problema identificată:**

Principala nevoie identificată a fost aceea de a furniza cetățenilor, ONG-urilor, autorităților publice, mass-media, precum și oricăror altor categorii de beneficiari posibilitatea de a accesa cu mai multă ușurință serviciile furnizate de instituțiile publice din județul Harghita, de a pune la dispoziția acestora o bază de date unitară, utilă și accesibilă. De asemenea, s-a constatat faptul că potențialii beneficiarii nu dețin suficiente cunoștințe cu privire la scopul și rolul fiecărei instituții furnizoare de servicii publice. Din aceste motive, accesarea serviciilor este greoaie și uneori chiar imposibilă.

#### **Scopul și încadrarea Bunei Practici în funcție de documentele programatice:**

Inițiativa și-a propus crearea unui mecanism funcțional de informare, a potențialilor beneficiari, precum și de accesibilizare a serviciilor oferite de un număr de 55 instituții publice din județul Harghita. Acest mecanism se dorește a fi unul eficient și eficace, care să poată veni atât în sprijinul cetățenilor/ONG-urilor, autorităților publice, cât și al instituțiilor publice sus amintite. S-a urmărit astfel, promovarea încrederii în oameni și în instituții, implementarea unor practici care să vină în sprijinul transparenței și realizarea unei comunicări mai eficiente între cetățeni și instituții publice, precum și realizarea unui instrument care va permite o interacțiune mai ușoară și prietenoasă între cetățeni și instituții publice.

#### **Principalele obiective:**

Obiectivul principal este creșterea gradului de accesibilitate a serviciilor publice furnizate de un număr de 55 de instituții publice din județ

Obiectivele specifice:

- ✓ Conceperea și realizarea unei baze de date disponibile on-line, atât în limba română cât și în limba maghiară, intitulată: *Ghidul serviciilor publice furnizate de instituțiile publice* care conține informații despre datele de contact, serviciile furnizate, programul de funcționare/audiențe, hyper-link-uri către site-urile oficiale ale instituțiilor și care conferă beneficiarilor posibilitatea să depună on-line solicitări, reclamații/sesizări
- ✓ Îmbunătățirea comunicării și transparenței privind serviciile oferite, între instituțiile publice din județ și potențialii beneficiari;
- ✓ Creșterea accesului la diferitele formulare în format electronic, puse la dispoziția cetățenilor;
- ✓ Creșterea gradului de informare a cetățenilor cu privire la locul și rolul fiecărei instituții publice;
- ✓ Întărirea capacității instituționale.



### **Resurse utilizate/alocate Bunei Practici:**

În urma implementării activităților inițiativei au fost utilizate următoarele tipuri de resurse:

Resurse umane:

- ✓ Un număr de șase angajați din cadrul Instituției Prefectului Județul Harghita, ale căror principale responsabilități au fost: transmiterea de solicitări de informații către instituțiile publice din județ, primirea și centralizarea răspunsurilor, conceperea și elaborarea Ghidului serviciilor publice furnizate de instituțiile publice, traducerea ghidului în limba maghiară, tehnoredactarea documentului, postarea pe site-ul instituției Prefectului județului Harghita a variantei on-line a ghidului, atât în limba română cât și în limba maghiară, urmărirea gradului de satisfacție al beneficiarilor;
- ✓ Un număr de 55 responsabili desemnați de către conducătorii fiecărei instituții publice din județ;

Resurse materiale implicate:

- ✓ Echipamentele informatice ale Instituției Prefectului: 6 desk-top-uri, o imprimantă multifuncțională color, 1 fax, conexiune la internet, servicii de telefonie;
- ✓ în cazul în care ar trebui făcută o cuantificare a valorii proiectului pur teoretică, deoarece nimeni nu a beneficiat de un venit suplimentar din echipa de proiect:
- ✓  $(120 \text{ ore} \times 6 \text{ persoane} = 720 \text{ ore} \times 20 \text{ lei/oră} = 14.400 \text{ lei}$ , traducere ghid aproximativ 126 pagini  $\times 30 \text{ lei/pagină} = 3.780 \text{ lei}$ , alte cheltuieli (10% din total cheltuieli directe) 1.818 lei) se poate considera că acesta are o valoare totală estimată de 19.998,00 lei.

### **Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:**

Inițiativa a fost derulată în perioada 07.01. - 02.04.2019 și a cuprins următoarele activități:

Organizarea unei dezbateri în cadrul Colegiului Prefectural în cadrul căreia s-au pus în discuție și s-au identificat următoarele nevoi:

- ✓ Necesitatea creșterii gradului de accesibilitate al serviciilor oferite de instituțiile publice din județul Harghita, având în vedere faptul că toate cele 55 de instituții au site-uri distincte, cu interfețe diferite, care sunt destul de greu accesate și utilizate de beneficiari. Formularele specifice utilizate de către fiecare dintre instituții sunt, din aceste motive, de prea puține ori utilizate de către beneficiari. Acest aspect conduce la necesitatea efectuării multor deplasări la sediul acestor instituții, precum și la crearea unor aglomerări inutile la ghișeele acestora;
- ✓ Necesitatea unei mai bune cunoașteri a scopului și rolului instituțiilor publice de către beneficiarii direcți ai serviciilor acestora. S-a constatat faptul că, în urma reorganizărilor care au avut loc de-a lungul timpului, beneficiarii nu știu către instituții se pot adresa pentru a-și rezolva anumite probleme. Astfel, o mai bună cunoaștere a serviciilor pe care fiecare dintre aceste instituții le furnizează ar fi un mare sprijin atât pentru beneficiar, cât și pentru instituții;

- ✓ Necesitatea întăririi capacității instituționale, atât a instituțiilor partenere, cât și a beneficiarilor, prin prisma inițierii unei metodologii sustenabile de colaborare interinstituțională în scopul creșterii calității serviciilor acordate. Din aceste motive, s-a decis desemnarea a câte un responsabil din cadrul fiecărei instituții publice, care, împreună cu membrii echipei de proiect din cadrul Instituției Prefectului vor fi direct responsabili de punerea în aplicare a inițiativei;
- ✓ Întrunirea echipei de proiect și stabilirea calendarului de activități, respectiv împărțirea atribuțiilor;
- ✓ Realizarea unei machete standard, care a fost transmisă către toate instituțiile publice din județ în vederea completării cu datele necesare;
- ✓ Primirea și verificarea răspunsurilor;
- ✓ Centralizarea datelor colectate;
- ✓ Elaborarea și tehnoredactarea documentului intitulat „Ghidul serviciilor publice furnizate de instituțiile publice”;
- ✓ Introducerea hyperlink-urilor care permit accesul direct la instituțiile publice din județ;
- ✓ Traducerea ghidului în limba maghiară;
- ✓ Lansarea oficială a ghidului, cu ocazia „Zilei prefecturii” organizată în data de 02.04.2019;
- ✓ Postarea ghidului pe site-ul oficial al Instituției Prefectului județul Harghita;
- ✓ Organizarea evenimentului „Târgul serviciilor publice” în data de 9 mai, cu ocazia căruia ghidul a fost promovat, la standul instituției prefectului. Cetățenii interesați au fost rugați să ofere instituției un „feed-back” conținând observațiile lor;
- ✓ Monitorizarea periodică a instrumentului de urmărire a gradului de satisfacție al beneficiarilor, respectiv al chestionarului atașat ghidului postat pe site-ul instituției Prefectului Județul Harghita;
- ✓ Activitatea de management al proiectului.

Managementul proiectului, pe parcursul implementării activităților s-a realizat astfel:

- ✓ Coordonarea activităților a fost realizată de către șeful Serviciului pentru Conducerea Serviciilor Publice Deconcentrate, Dezvoltare Economică și Afaceri Europene din cadrul Instituției Prefectului Județul Harghita. În cadrul echipei de proiect au fost cooptați un număr de șase angajați ai instituției Prefectului Județul Harghita, precum și un număr de 55 de reprezentanți, câte unui din fiecare instituție publică implicată;
- ✓ În vederea realizării activităților s-au organizat ședințe periodice cu membrii echipei de proiect. În cadrul acestor întruniri s-au stabilit calendarul activităților, s-au remediat problemele/dificultățile apărute pe parcursul derulării, s-au stabilit sarcinile de lucru cu termenele aferente.
- ✓ Toate activitățile au fost atent supervizate atât de către Prefectul județului Harghita, cât și de fiecare conducător al instituțiilor publice implicate.
- ✓ Pentru perioada post-implementare s-a stabilit ca aceeași echipă să fie responsabilă de urmărirea și monitorizarea aplicației de măsurare a gradului de satisfacție al beneficiarilor, precum și de actualizarea permanentă a datelor cuprinse în ghidul serviciilor publice furnizate de instituțiile publice.

În ceea ce privește modalitatea de comunicare atât între membrii echipei de proiect, cât și a rezultatelor proiectelor s-au întreprins următoarele:

- ✓ În vederea facilitării comunicării între membrii echipei de proiect s-a inițiat un work-group interinstituțional pe facebook. Acest grup a ușurat mult transferul de informații între persoanele responsabile.

Cu privire la comunicarea rezultatelor proiectului, principalele activități realizate au fost:

- ✓ Traducerea ghidului în limba maghiară;
- ✓ Postarea ghidului pe site-ul Instituției Prefectului Județul Harghita în limbile română și maghiară;
- ✓ Promovarea acestuia cu ocazia evenimentului „Târgul Serviciilor Publice”;
- ✓ Lansarea ghidului atât prin mijloacele mass-media, cât și în cadrul Colegiului Prefectural.

Nota: Având în vedere faptul că nu s-a reușit încărcarea din motive tehnice a linkurilor unde sunt postate ghidurile și link-urilor cu materialele de presă, am adăugat aceste link-uri pe o pagina word atașată aplicației.

### ***Elemente novatoare:***

---

Documentul intitulat Ghidul serviciilor publice furnizate de instituțiile publice este un instrument care contribuie la modernizarea serviciilor publice din județul Harghita și care conduce în mod direct la creșterea gradului de satisfacție al beneficiarului în raport cu serviciile furnizate de către cele 55 de instituții publice. În urma implementării activităților proiectului s-au realizat următoarele elemente novatoare:

- ✓ s-a conferit posibilitatea beneficiarilor de servicii publice de a accesa on-line un document unitar care conține informații relevante cu privire la serviciile publice oferite de un număr de 55 instituții publice din județul Harghita;
- ✓ s-au redus timpii necesari căutării, accesării, descărcării, completării și transmiterii on-line a formularelor tipizate utilizate de instituțiile publice din județ, de către potențialii beneficiari ai serviciilor furnizate de către acestea;
- ✓ s-a redus necesitatea deplasării beneficiarilor la sediile instituțiilor publice furnizoare de servicii, realizându-se astfel și o decongestionare a ghișeelor/birourilor instituțiilor;
- ✓ totodată, beneficiarii care nu au acces la Internet pot folosi ghidul pe „Info-chioșc”-ul instalat la intrarea în clădirea Instituției Prefectului Județul Harghita.
- ✓ ghidul are o interfață prietenoasă care poate fi accesat și pe telefoane mobile (smartphone-uri) și odată vizualizat se descarcă în mod automat în memoria telefonului.

### ***Lecții învățate:***

---

Principala lecție învățată pe tot parcursul implementării proiectului a fost faptul că, o bună colaborare și înțelegere între membrii unei echipe de proiect, coroborată cu interesul real al conducătorilor instituțiilor de a realiza activități menite să crească capacitatea instituțională a acestora sunt principalele ingrediente ale succesului oricărei activități/inițiative pe care orice organizație și-o propune.

## **Rezultate:**

- ✓ 1 Ghid al serviciilor publice furnizate de instituțiile publice din județul Harghita - în limba română,  
<https://hr.prefectura.mai.gov.ro/wp-content/uploads/sites/52/2019/03/Ghid-Institutii-Publice-Harghita-final-3.pdf>;
- ✓ 1 Ghid al serviciilor publice furnizate de instituțiile publice din județul Harghita - în limba maghiară,  
<https://hr.prefectura.mai.gov.ro/wp-content/uploads/sites/52/2019/04/Ghid-final-HU-plusz-Eniko-1.pdf>;
- ✓ 2 Ghiduri ale serviciilor publice furnizate de instituțiile publice din județul Harghita, în limbile română și maghiară, postate pe site-ul Instituției Prefectului Județul Harghita;
- ✓ hyperlink-uri pe pagina web a Instituției Prefectului Județul Harghita activate în cadrul ghidului, în dreptul fiecărei instituții publice;
- ✓ 2 Evenimente organizate, în cadrul cărora a fost lansat „Ziua instituției prefectului” -2 aprilie și promovat ghidul, „Târgul Serviciilor Publice”- 9 mai;
- ✓ Un număr de aproximativ 50 de beneficiari care accesează site instituției prefectului;
- ✓ În perioada decursă de la lansarea ghidului (02.04. - 20.07.2019) estimăm că ghidurile de pe pagina web a instituției prefectului au fost accesate de aproximativ 2.400 de persoane;
- ✓ Echipă de proiect funcțională.

## **Linkuri:**

<http://www.administratie.ro/de-ziua-institutiei-prefectului-a-fost-lansat-un-ghid-online-bilingv-al-institutiilor-publice-din-judetul-harghita/>  
<https://www.agerpres.ro/social/2019/04/02/stirile-serii-in-judete-2-aprilie--285252>  
<http://informatiahr.ro/marcarea-pentru-prima-data-a-zilei-institutiei-prefectului/>  
<https://ziarharghita.ro/ghid-online-bilingv-interfata-institutiilor-publice-cu-cetateanul>

## Consiliul județean Ialomița *Cadrul Comun de Autoevaluare*

### ***Instituția:***

Consiliul județean Ialomița

### ***Numele Bunei Practici:***

Cadrul Comun de Autoevaluare

### ***Persoană de contact:***

Victor Moraru, președinte

### ***Descrierea Bunei Practici:***



Cadrul Comun de Autoevaluare este un instrument de management al calității totale dezvoltat de sectorul public pentru sectorul public, inspirat din Modelul pentru Excelență Al Fundației Europene pentru Managementul Calității. Acesta se bazează pe premisa că rezultatele excelente referitoare la performanța organizațională, cetățeni/client, personal și societate pot fi atinse prin intermediul leadershipului care conduce strategia și planificarea, personalul, parteneriatele, resursele și procesele. Cadrul Comun de Autoevaluare privește organizația din mai multe unghiuri simultan: abordarea holistică a analizei performanței organizaționale.

C.A.F este disponibil în sectorul public, nu presupune costuri materiale și este oferit ca un instrument ușor de folosit pentru a sprijini instituțiile din sectorul public din Uniunea Europeană în utilizarea tehnicilor de management al calității pentru a-și îmbunătăți performanța. CAF a fost elaborat pentru a putea fi folosit în

toate zonele din sectorul public și este aplicabil instituțiilor publice de la nivel European, național, federal, regional și local.

În cadrul CJI buna practică este reprezentată de completarea chestionarului de autoevaluare de către toți angajații prezenți și nu doar de un segment reprezentativ.

Chestionarul de autoevaluare a fost creat pe o platformă electronică care a asigurat caracterul anonim. A fost structurat pe 9 criterii, el putând fi completat în mai multe etape și zile diferite în funcție de disponibilitatea fiecărui angajat ceea ce a condus la pliarea instrumentului pe nevoile angajaților și creșterea atractivității acestuia.

Fiecare angajat și-a exprimat propria opinie cu privire la instituția în care lucrează și la relaționarea ei cu cetățeanul și a impactului pe care îl are munca fiecăruia în deciziile instituționale.

### ***Adresa web a Bunei Practici:***

[www.cjialomita-caf.ro](http://www.cjialomita-caf.ro)

### ***Problema identificată:***

În timpul implementării ISO 9001:2008 și ulterior al menținerii acestui standard, Consiliul Județean Ialomița s-a confruntat cu o serie de probleme și anume: reticenta personalului față de instrumentul nou introdus, documentația dificil de parcurs sau de înțeles, numărul mare de cerințe și caracterul complex al acestora, resurse financiare deficitare disponibile, lipsa de implicare în actualizarea procedurilor ca urmare a modificărilor legislative, iar în cazul menținerii acestui sistem de management al calității, de apariția altor priorități la nivelul autorității publice. Necesitatea îmbunătățirii continue a calității serviciilor și proceselor consiliului județean, în vederea satisfacerii cerințelor și așteptărilor cetățenilor conduce spre nevoia de îmbunătățire continuă a sistemului de management al calității în condițiile schimbărilor de ordin organizatoric, a nivelului tehnologic și de calificare a personalului.

### ***Scopul și încadrarea Bunei Practici în funcție de documentele programatice:***

Modificările legislative și nu numai din ultimii ani au pus în evidență necesitatea de a asigura metode mai eficiente de monitorizare pentru creșterea eficienței practicilor, activităților și proceselor desfășurate.

Necesitatea îmbunătățirii continue a calității serviciilor și proceselor consiliului județean, în vederea satisfacerii cerințelor și așteptărilor cetățenilor conduce spre nevoia de îmbunătățire continuă a sistemului de management al calității în condițiile schimbărilor de ordin organizatoric, a nivelului tehnologic și de calificare a personalului, schimbărilor de ordin legislativ sau de reglementare.

Necesitatea implementării unui nou sistem de management al calității este dată de o serie de provocări cauzate de elementele de specialitate ale conceptului de calitate și de evoluția permanentă a acestuia.

Ținând cont de condiționalitatea ex-ante care face referire la ”Existența unui cadru strategic de politici pentru consolidarea eficienței administrative a statelor

membre, inclusiv reforma administrației publice” și a unuia dintre criteriile care se referă la Dezvoltarea unor sisteme de management al calității și este în concordanță cu Strategia pentru consolidarea administrației publice 2014-2020, este oportună implementarea sistemului CAF, care, spre deosebire de ISO, este mult mai flexibil și se pliază pe nevoile administrațiilor publice capabile să utilizeze, să anticipeze și să răspundă prompt nevoilor din ce în ce mai diversificate ale societății.

### ***Principalele obiective:***

- ✓ Obiectivul general al proiectului: optimizarea proceselor orientate către beneficiari în concordanță cu SCAP prin introducerea sistemului C.A.F. și instruirea personalului la nivelul Consiliului Județean Ialomița în scopul implementării unitare a managementului calității și performanței în administrația publică locală;
- ✓ Obiectiv specific 1: Îmbunătățirea managementului calității în Consiliul Județean Ialomița prin introducerea standardului CAF într-un interval de 16 luni;
- ✓ Obiectiv specific 2: Creșterea capacității personalului din Consiliului Județean Ialomița de a implementa sistemul CAF, prin realizarea instruirilor pentru minim 20 persoane, a schimbului de experiență pentru 15 persoane și a campaniilor de promovare la scară largă cu privire la beneficiile introducerii sistemului C.A.F.
- ✓ Obiectiv specific 3: Dezvoltarea și perfecționarea cunoștințelor, a abilităților în domeniul dezvoltării durabile și a egalității de șanse pentru minim 30 persoane din CJL prin sesiuni de instruire.

### ***Resurse utilizate/alocate Bunei Practici:***

Resursele utilizate în cadrul CAF sunt de natură umană, materială și de timp. Resursa umană cuprinde atât grupul țintă, întregul personal al CJL cât și cetățenii. Grupul țintă vizat cuprinde 30 persoane format din:

- ✓ 5 persoane din Consiliul Județean Ialomița din personalul de conducere;
- ✓ 15 persoane din Consiliul Județean Ialomița din personalul de execuție;
- ✓ 5 persoane din Consiliul Județean Ialomița aleși locali;
- ✓ 5 persoane reprezentanți ai ONG-urilor și parteneri sociali.

Grupul țintă a participat la sesiuni de instruire privind implementarea sistemului CAF.

Tot personalul CJL prezent a participat la completarea anonimă a chestionarelor de autoevaluare.

De asemenea, cetățenii sunt implicați în luarea deciziilor instituționale prin feedback-uri date de către aceștia.

Resursa materială utilizată în cadrul CAF cuprinde:

- ✓ Laptop - 3 bucăți;
- ✓ Multifuncțională - 1 bucată;
- ✓ Telefon mobil - 3 bucăți;
- ✓ Licență management de proiect - 1 bucată;
- ✓ Licență suită office - 3 bucăți;
- ✓ Licență sistem operare - 3 bucăți.

Resursa de timp a fost necesară deoarece personalul din CJL a avut nevoie de timp pentru completarea chestionarului de autoevaluare, acesta fiind structurat pe 9 module care au necesitat concentrare și atenție din partea celor chestionați.

Chestionarul de autoevaluare a fost realizat pe o platformă on line care a asigurat caracterul anonim al personalului care s-a implicat în completarea lui precum și temporizarea completării lui în funcție de disponibilitatea cauzată de sarcinile de serviciu a celor implicați.

De asemenea, echipa de implementare a avut nevoie de suficient de mult timp pentru a analiza și sintetiza rezultatele chestionarului în vederea prioritizării măsurilor necesare a fi implementate prin CAF.

### ***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***

Implementarea sistemului CAF s-a realizat printr-un proiect cu finanțare europeană, fiind eligibile toate activitățile desfășurate pe parcursul proiectului.

Durată de implementare a proiectului a fost de 16 Luni, respectiv din 14.02.2018, când s-a semnat contractul de finanțare, până la data de 13.06.2019, când au fost încheiate fizic toate activitățile din proiect.

Proiectul CAF a parcurs mai multe etape formate din activități care au dus la îndeplinirea cu succes a rezultatelor proiectului:

- ✓ Activitatea de management de proiect s-a desfășurat pe toată perioada proiectului. Aceasta a monitorizat și controlat activitățile proiectului, urmând a evalua și raporta rezultatele acestuia;
- ✓ Activitatea de pregătire și organizare a autoevaluării în vederea introducerii sistemului CAF în cadrul CJ Ialomița (februarie 2018 - iunie 2018) a constat în realizarea unui studiu din care să reiasă modul în care a fost implementat sistemul CAF în instituții publice similare din alte state membre. Acest studiu va fi foarte util pentru realizarea planului de implementare al sistemului C.A.F, deoarece va crea o imagine clară a fenomenului pe parcursul ultimilor ani. Tot în cadrul acestei activități are loc stabilirea modului în care va fi organizată și planificată autoevaluarea și numirea unui responsabil CAF în cadrul CJL, în vederea introducerii sistemului CAF, precum și realizarea unui plan de comunicare ce include acțiuni de comunicare/informare ai căror beneficiari vor fi implicați în exercițiul de autoevaluare;
- ✓ Activitatea procesului de autoevaluare în vederea introducerii sistemului CAF în cadrul CJ Ialomița (septembrie 2018 - ianuarie 2019) a constat în crearea unui grup de autoevaluare la nivelul CJL în vederea introducerii CAF, care va analiza și prioritiza, pe baza răspunsurilor la chestionarele de autoevaluare, măsurile de implementare din planul de acțiuni corective rezultat. Ulterior are loc organizarea instruirii angajaților în vederea implementării CAF la nivelul CJL, autoevaluarea CJL din punct de vedere al implementării CAF precum și realizarea raportului privind rezultatele autoevaluării CAF în cadrul CJL;
- ✓ Activitatea reprezentată de planul de acțiuni corective și prioritizarea acestora pentru introducerea CAF în cadrul CJ Ialomița (ianuarie 2019 - mai 2019) a constat în elaborarea unui plan de acțiuni corective la nivelul Consiliului Județean Ialomița în vederea introducerii sistemului CAF (noiembrie 2018 - decembrie 2018), în comunicarea planului de îmbunătățire a CJ Ialomița în vederea introducerii sistemului CAF (decembrie 2018) precum și implementarea planului de îmbunătățire la nivelul Consiliului Județean Ialomița în vederea



- introducerii sistemului CAF (ianuarie 2019 - aprilie 2019). Deasemenea, tot în cadrul acestei activități s-a efectuat planificarea următorului exercițiu de autoevaluare la nivelul Consiliului Județean Ialomița aferente sistemului CAF (aprilie 2015);
- ✓ Activitatea schimbului de experiență cu instituții/organisme publice internaționale în care a fost implementat sistemul CAF dintr-un stat membru UE ( iunie 2018 - octombrie 2018) a constat în participarea unui grup de 15 persoane din grupul țintă la un schimb de experiență desfășurat la Primăria orașului Viena, capitala Austriei.În cadrul activității s-au desfășurat campanii de promovare la scară largă cu privire la beneficiile introducerii sistemului CAF (august 2018-septembrie 2018/ martie 2019-aprilie 2019). S-a realizat o masă rotundă unde au fost invitați să participe reprezentanți ai ONG-urilor, ai mediului de afaceri, ai cetățenilor (august 2018-septembrie 2018) și o conferință la care au participat reprezentanți a minim 10 primării din Județul Ialomița (martie 2019-aprilie 2019), cărora li s-a prezentat sistemul CAF și beneficiile introducerii lui în administrația publică locală;
  - ✓ Activitatea de informare și publicitate (februarie 2018-iunie 2019) constă în afișarea unei scurte descrieri a proiectului pe site-ul web al CJ Ialomița (martie 2018), realizarea unei pagini web a proiectului pe site-ul CJ I (aprilie 2018), publicarea unui anunț publicitar în presă cu privire la lansarea proiectului (februarie 2018) precum și publicarea unui anunț publicitar în presă cu privire la finalizarea proiectului (iunie 2019). Deasemenea, tot în cadrul acestei activități s-au mai realizat și expus 10 afișe cu informații despre proiect, într-un loc ușor vizibil publicului (iunie 2018) și s-a realizat un eveniment de diseminare a rezultatelor obținute la finalizarea proiectului (iunie 2019);
  - ✓ Activitatea de selectare și instruire a personalului din cadrul instituției a avut ca rol alegerea unor persoane care au participat la cursurile ce au avut ca temă dezvoltarea durabilă și egalitatea de șanse (ianuarie 2019 - aprilie 2019), cursuri care s-au organizat în 3 sesiuni de formare și instruire a personalului;

Managementul este asigurat de: Manager de proiect, Responsabil financiar, Responsabil achiziții publice, Asistent manager, Responsabil juridic, Responsabil promovare, precum și de către responsabilul CAF.

Comunicarea în cadrul proiectului este asigurată astfel:

- ✓ anunț de început de proiect;
- ✓ anunț de final de proiect;
- ✓ realizarea unui site dedicat proiectului;
- ✓ conferință de presă privind rezultatele implementării sistemului CAF;
- ✓ afișe;
- ✓ organizare de mese rotunde;
- ✓ realizarea de conferințe pentru prezentarea sistemului CAF și beneficiile introducerii acestuia în instituțiile publice;
- ✓ eveniment de diseminare a rezultatelor obținute prin implementarea CAF.

### ***Elemente novatoare:***

Sistemul CAF a fost recent introdus în administrația publică drept pentru care nu sunt multe instituții publice care au implementat acest sistem până în acest moment.

Toate documentele au fost realizate în timpul implementării proiectului iar eventualele neconcordanțe apărute au fost rezolvate pe parcursul desfășurării activităților.

Platforma electronică pe care a fost încărcat chestionarul de autoevaluare a asigurat completarea și temporizarea completării lui în funcție de disponibilitatea cauzată de sarcinile de serviciu a celor implicați și a asigurat caracterul anonim al completării.

Modalitatea de susținere a exercițiului de autoevaluare a atras o mai mare implicare a funcționarilor publici care, deși rețineți la începutul proiectului, au participat într-un număr foarte mare la derularea exercițiului, demonstrând astfel că în orice instituție publică se pot derula astfel de exerciții de autoevaluare care pot contribui la îmbunătățirea managementului instituției.

Completarea chestionarului de autoevaluare de către TOȚI angajații CJL prezenți și nu doar a unui eșantion reprezentativ la nivelul instituției așa cum s-a realizat la alte instituții care au implementat deja acest sistem poate fi considerat un punct forte în derularea exercițiului la nivelul instituției noastre.

### ***Lecții învățate:***

---

Prin implicarea tuturor angajaților CJL s-a obținut un feedback real asigurat de completarea anonimă a chestionarului de autoevaluare.

De asemenea, tot prin chestionarul de autoevaluare, angajații au căpătat mai multă încredere în instituția CJL prin faptul că s-au luat în considerare opiniile lor cu privire la comunicarea și gestionarea relațiilor între ei, top - management și middle - management.

Nevoia de îmbunătățire și arealul pot fi stabilite în mod concret și cel mai bine de către angajații implicați în activitățile zilnice ale instituției, lucru rezultat în urma analizării chestionarelor de autoevaluare.

Modalitatea de desfășurare a exercițiului a contribuit în mod decisiv la succesul acestuia, una dintre cheile care au dus la acest rezultat fiind comunicarea continuă a pașilor ce erau necesari a fi parcurși în cadrul fiecărei activități a proiectului, planificarea atentă a activităților și pregătirea funcționarilor în vederea completării chestionarului. Pregătirea s-a concretizat în prezentarea pe larg a chestionarului a modalității de completare, explicarea modului de punctare, a nevoii de a fi inserate cât mai multe comentarii și propuneri de îmbunătățire a activității, discutarea întrebărilor astfel încât să se înțeleagă cât mai exact care sunt informațiile asupra cărora se cer lămuriri din partea angajaților.

### ***Rezultate:***

---

Rezultatele obținute în cadrul studiului privind implementarea CAF la nivelul CJ lalomița sunt:

- ✓ Studiu privind implementarea CAF în instituții publice similare din alte state membre;
- ✓ Metodologie elaborată pentru organizarea și planificarea auto-evaluării în cadrul Consiliului Județean lalomița pentru introducerea CAF;

- ✓ Plan de comunicare elaborat cu privire la proiectul de autoevaluare în cadrul Consiliului Județean Ialomița în vederea introducerii sistemului CAF;
- ✓ Grup de lucru înființat la nivelul Consiliului Județean Ialomița pentru introducerea CAF;
- ✓ 20 de persoane selectate și instruite în aplicarea sistemului C.A.F. la nivelul Consiliului Județean Ialomița;
- ✓ Metodologie de autoevaluare din punct de vedere al implementării CAF.
- ✓ Raport privind rezultatele autoevaluării;
- ✓ Plan de acțiuni corective elaborat pentru implementare CAF;
- ✓ Acțiuni corective pentru implementare CAF comunicate;
- ✓ Planul de îmbunătățire la nivelul Consiliului Județean Ialomița în vederea introducerii sistemului CAF elaborat;
- ✓ Un nou exercițiu de autoevaluare la nivelul Consiliului Județean Ialomița pentru CAF planificat;
- ✓ 15 persoane din cadrul instituției solicitante participanți la schimb de experiență cu instituții/organisme publice internaționale;
- ✓ Campanie de promovare la scară largă cu privire la beneficiile introducerii sistemului C.A.F.;
- ✓ Minim 30 persoane din cadrul instituției instruite în dezvoltarea durabilă.

Dincolo de aceste rezultate atinse se poate spune că toate acestea au contribuit la derularea cu succes a exercițiului și la elaborarea unui plan de îmbunătățiri, a cărui implementare va fi în beneficiul funcționarilor și a cetățeanului.

La următoarele exerciții de autoevaluare, ținând cont că sistemul CAF are un caracter repetitiv, se pot trage mai multe concluzii cu privire la beneficiile implementării sistemului CAF în instituțiile publice.

### ***Descrierea referințelor:***

---

Chestionarele de autoevaluare, fotografiile, afișe, anunțuri de început și de final de proiect, site-ul proiectului, conferințe de presă, mese rotunde.

### ***Linkuri:***

---

[www.cjialomita-caf.ro](http://www.cjialomita-caf.ro)  
[cji@cicnet.ro](mailto:cji@cicnet.ro)

**Instituția Prefectului județul Mehedinți**  
*Creșterea eficienței și eficacității Instituției Prefectului județul Mehedinți, prin activități de planificare, coordonare, organizare și control*

***Instituția:***

Instituția Prefectului județul Mehedinți

***Numele Bunei Practici:***

Creșterea eficienței și eficacității Instituției Prefectului județul Mehedinți, prin activități de planificare, coordonare, organizare și control

***Persoană de contact:***

Ion Vintilă, director cancelaria prefectului

***Parteneri:***

servicii deconcentrate

***Descrierea Bunei Practici:***

Buna practică a debutat la finalul anului 2017, moment în care prefectul județului a dispus structurilor din organigramă să realizeze o selecție a tuturor actelor normative directe și conexe cu incidență asupra activității prefectului și/sau instituției prefectului, în vederea constituirii comisiilor/comitetelor potrivit prevederilor legale. După constituire, a dispus secretariatelor tehnice ale comisiilor/comitetelor să solicite de la membrii acestora propuneri de teme, de interes major, care să fie analizate în cadrul ședințelor și elaborarea unei planificări orientative a desfășurării ședințelor, planificare adusă la cunoștința tuturor membrilor comisiilor/comitetelor.

Un alt palier al planificării, coordonării și controlului activităților a fost acela al implementării standardelor de control intern managerial, ca instrument de management aflat la îndemâna prefectului pentru evaluarea obiectivelor generale și specifice ale instituției.

Buna practică implementată, a dus la eficientizarea activității comisiilor/comitetelor și implicit la eficacitatea activității structurilor din organigrama proprie.

***Adresa web a Bunei Practici:***

<https://mh.prefectura.mai.gov.ro>

### ***Problema identificată:***

Prefectul conduce serviciile deconcentrate din județ, iar pe lângă instituția prefectului funcționează peste 30 de comisii/comitete, a căror organizare este reglementată nu numai de actele legislative cu incidență directă asupra instituției prefectului ci și de acte care reglementează alte domenii, dar cu diverse atribuții delegate prefectului/instituției prefectului.

Acestea reglementează mai multe domenii de activitate în raport și cu colaborarea instituțiilor de profil : situații de urgență, mediu, sănătate publică, ordine și siguranță publică, administrație publică locală și alegeri, accesul la informații de interes public etc.

Conducerea instituției prefectului a observat că activitatea comisiilor/comitetelor este complexă, iar întrunirea lor, cu unele excepții era aleatorie, lipsind obiectivele, rezultatul nefiind deseori materializat prin atingerea țintelor. Activitatea era reactivă și nu proactivă.

Conducerea instituției prefectului a concluzionat că aceste deficiențe nu pot fi înlăturate decât printr-o planificare, organizare și control al activităților din competența instituției.

### ***Scopul și încadrarea Bunei Practici în funcție de documentele programatice:***

Scopul bunei practici este creșterea eficienței și eficacității instituției prin organizarea și coordonarea optimă a comisiilor și activităților coordonate/condușe de prefect.

1. Programul de Guvernare 2017 - 2020;
2. Strategia pentru consolidarea administrației publice 2014 - 2020;
3. Legea nr. 340/2001 privind prefectul și instituția prefectului;
4. Codul Administrativ, aprobat cu OUG 57/2019;
5. O.G. nr. 119/1999 privind controlul intern și controlul financiar preventiv
6. Ordinul S.G.G. nr. 600/2018 privind aprobarea Codului Controlului intern managerial al entităților publice

### ***Principalele obiective:***

- ✓ Eficientizarea activității comisiilor/comitetelor prezidate de prefect
- Îmbunătățirea rezultatelor activităților ca efect al măsurilor stabilite în comisiile/comitetele prezidate de prefect;
- ✓ Îmbunătățirea capacității administrative prin eficiența activităților și eficacitatea structurilor din organigramă;
- ✓ Asigurarea climatului social optim prin purtarea dialogului permanent în comisia de dialog social, comitetului de dialog civic pentru problemele persoanelor vârstnice;
- ✓ Prevenirea și gestionarea unor riscuri și vulnerabilități prin activitatea comisiilor/comitetelor numite prin ordin al prefectului.

### ***Resurse utilizate/alocate Bunei Practici:***

Asigurarea logisticii acțiunilor derulate se realizează prin bugetele alocate instituțiilor participante, fără a fi necesară alocarea de bugete suplimentare.

### ***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***

Implementarea bunei practici a început în anul 2018, prin elaborarea unei planificări a activității comisiilor și comitetelor, dar și solicitarea la sfârșitul anului 2017 de propuneri pentru analizarea unor aspecte relevante ale vieții sociale, economice și cultural-educative ale județului Mehedinți.

Astfel, fiecare membru comisiilor și comitetelor a devenit un jucător activ și nu un ascultător docil prin simpla participare la ședință în cadrul comitetului/comisiei.

În concret, comisiile/comitetele au fost planificate, în raport de atribuțiile și prevederile legale să se desfășoare lunar (Colegiul prefectural, Comisia de dialog Social, Comitetul de dialog civic pentru problemele persoanelor vârstnice etc.) trimestrial (Cornul și laptele, siguranța în școli), semestrial (Comitetul Județean pentru situații de urgență) sau ori de câte ori situația o impune.

Pe lângă planificarea frecvenței și a termenelor de desfășurare, comisiile au la bază o planificare a temelor și instituțiilor care le supun spre analiză, iar în funcție de evoluția anumitor evenimente/fenomene ordinea de zi poate fi modificată prin adăugarea altor analize și dezbateri.

Un exemplu edificator de bună practică vine din domeniul prevenirii și gestionării situațiilor de urgență, în care prefectul este președinte al Comitetului județean pentru situații de urgență și președinte al Centrului local de combaterea bolilor, este dat atât de planificarea temelor și ședințelor, cât și de convocarea unor ședințe extraordinare, ședințe în care se iau hotărâri, iar măsurile devin obligatorii pentru cei care trebuie să le pună în practică.

Un alt exemplu îl constituie activitatea Comisiei de aplicare a H.G. nr. 640/2017 pentru aprobarea Programului pentru școli al României în perioada 2017 - 2023, a cărei activitate a determinat factorii responsabili în achiziționarea alimentelor și organizarea activităților educative pentru promovarea unei hrăniri sănătoase să întreprindă toate demersurile procedurale, astfel încât produsele alimentare să ajungă pe masa elevilor odată cu începerea anului școlar.

Comisia pentru aplicarea prevederilor H.G. nr. 640/2017 pentru aprobarea Programului pentru școli al României în perioada 2017 - 2023.

Grupul județean pentru creșterea gradului de siguranță a elevilor și a personalului didactic și prevenirea delincvenței juvenile în incinta și în zonele adiacente unităților de învățământ.

Comisia de monitorizare, coordonare și îndrumare metodologică a implementării și dezvoltării sistemului de control intern managerial.

### ***Elemente novatoare:***

Planificarea termenelor și temelor propuse pentru dezbateri și analiză a optimizat timpul secretariatelor tehnice ale comisiilor/comitetelor și a dus la îmbunătățirea prestației participanților prin posibilitatea de a cunoaște și a se pregăti din timp cu privire la problemele analizate.

Stabilirea obiectivelor comisiilor ca obiective specifice ale structurilor din organigrama instituției prefectului și analizarea rezultatelor prin prisma implementării standardelor de control intern managerial.

### ***Lecții învățate:***

- ✓ Eficientizarea unui domeniu sau a unei structuri nu poate fi realizată decât printr-o planificare și organizare și control ferm al activității;
- ✓ Eficacitatea unui domeniu sau structuri nu poate fi realizată decât prin stabilirea unor obiective specifice SMART, ca și componentă a controlului intern managerial;
- ✓ Prevenirea și gestionarea unor situații de urgență generate de fenomene meteo-hidrologice extreme, poluări, accidente în industrie, pe căile de transport și calamități/catastrofe naturale nu poate fi realizată decât prin identificarea și analiza riscurilor și vulnerabilităților;
- ✓ Menținerea unui climat social optim și a ordinii și liniștii publice se realizează prin dialog social permanent, cunoașterea riscurilor și vulnerabilităților, a stării operative infraționale, cu luarea măsurilor de prevenire și combatere a fenomenelor specifice fiecărui domeniu;
- ✓ Optimizarea timpului secretariatelor tehnice ale comisiilor/comitetelor de a elabora materialele necesare analizei și de a eficientiza activitatea cu rezultat în eficacitatea instituției;

### ***Rezultate:***

- ✓ Prevenirea și gestionarea cu succes a unor situații de urgență prin CJSU și CLCB având ca rezultat redactarea și înaintarea spre aprobarea Guvernului României a 4 proiecte de hotărâre prin care s-a solicitat acordarea de ajutoare de urgență pentru refacerea elementelor de infrastructură afectate de fenomenele meteorologice periculoase. Rezultatul a fost consecința organizării și panificării comisiilor de evaluare numite prin ordin al prefectului, care s-au deplasat în teren imediat după producerea evenimentelor;
- ✓ Finalizarea achiziției fructelor, legumelor, produselor lactate și de panificație destinate preșcolarilor și elevilor din învățământul primar și gimnazial prin Programul pentru Școli ale României, stabilit prin H.G. nr. 640/2017;
- ✓ Extinderea zonei montane cu localități din județul Mehedinți, prin modificările actelor legislative, ca efect al activității și hotărârilor luate în comisia privind Zona Montană;
- ✓ Lipsa unor evenimente negative cu impact asupra mediului social sau imaginea instituțiilor și persoanelor publice din județul Mehedinți.

### ***Descrierea referințelor:***

Rapoarte, interviuri, experiențe de auto-reflecție individuală, sondaje de opinie, statistici, fotografii, articole, reviste, programe TV și radio, strategii, analize, comunicate de presă, declarații, parteneriate, protocoale, orice alt tip de document care să certifice implementarea proiectului.

**Administrația Județeană a Finanțelor Publice Iași**  
*Cu Atitudine, Join us, utilizând Feedback-ul și consultarea voastră,  
Planul de activitate este legătura dintre noi pentru a obține  
rezultatele dorite - A.J.F.P.*

***Instituția:***

Administrația Județeană a Finanțelor Publice Iași

***Numele Bunei Practici:***

Cu Atitudine, Join us, utilizând Feedback-ul și consultarea voastră, Planul de activitate este legătura dintre noi pentru a obține rezultatele dorite - A.J.F.P.

***Persoană de contact:***

POLEAC Roxana Ionela, șef birou (Monitorizare a Colectării Veniturilor Bugetare)

***Parteneri:***

Șef administrație și șef administrație adjunct colectare persoane juridice, Serviciul Tehnologia Informației, Biroul Monitorizare a Colectării Veniturilor Bugetare, Birou Comunicare și Servicii Interne.

***Descrierea Bunei Practici:***

Direcția Generală Regională a Finanțelor Publice Iași este unitate teritorială cu personalitate juridică în cadrul Agenției Naționale de Administrare Fiscală, cu rol de transpunere la nivel teritorial a strategiei și programului Guvernului în domeniul finanțelor publice și aplicării politicii fiscale a statului, Administrația Județeană a Finanțelor Publice Iași fiind unitatea fiscală teritorială organizată la nivelul județului Iași, în municipiul reședință de județ, subordonată Șefului de administrație și Directorului general.

În ultimii ani, s-a acordat o atenție sporită motivării personalului, factorul cel mai important în creșterea, dezvoltarea și adaptarea instituției la noile cerințe fiind dat de angajații motivați, de angajații care își înțeleg rolul în procesul de schimbare și contribuie la îndeplinirea obiectivelor instituției.

Din analizele efectuate de-a lungul anilor, a reieșit faptul că funcționarii percep mai dificil, la nivel macro, circuitul informațiilor, al datelor și importanța fiecărei activități desfășurate de ei în obținerea rezultatului final.

Am fost alături de angajații noștri spre a veni cu răspunsuri la întrebările lor, iar ei au vorbit deschis despre importanța introducerii unui instrument de organizare a activității.



### ***Problema identificată:***

Teama și reticența funcționarilor derivă și din faptul că procedurile de lucru nu cuprind un circuit al acțiunilor desfășurate în cadrul administrațiilor județene și majoritatea angajaților primesc sarcini conform fișei postului, fără a înțelege mecanismul care conduce la îndeplinirea indicatorilor stabiliți la nivel național și repartizați pe județe și de asemenea fără a înțelege de ce e importantă fiecare activitate desfășurată de ei. Această atitudine am reușit să o surprindem și noi ca și șefi în cadrul A.J.F.P. Iași și totodată, cunoscând poziția deloc mulțumitoare pe care țara noastră o ocupă în Europa referitoare la motivarea personalului, ne-au determinat să ne implicăm atât prin prezența noastră în cadrul întrunirilor cât și prin împărțirea acțiunilor într-un calendar pentru a avea o viziune de ansamblu pe întregul an.

### ***Scopul și încadrarea Bunei Practici în funcție de documentele programatice:***

Scopul acestui proiect este, în primul rând, de a motiva personalul prin îmbunătățirea comunicării interne și mizăm pe conștientizarea de către fiecare funcționar a importanței agendei zilnice în vederea unei mai bune vizualizări a activităților de realizat până la finalul anului. Motivația cognitivă își are originea în nevoia de a ști, de a cunoaște, forma ei tipică fiind curiozitatea pentru nou, pentru schimbare. Motivația afectivă este determinată de nevoia omului de a obține aprobarea din partea altor persoane. Implicarea conducerii A.J.F.P. Iași dorește acordarea unui rol important fiecărui funcționar în procesul de participare la luarea deciziilor.

### ***Principalele obiective:***

Obiectivul general urmărit de noi este reprezentat de creșterea, dezvoltarea și adaptarea angajaților instituției noastre la noile cerințe.

Obiectivele specifice sunt :

- ✓ Apropierea de funcționari.
- ✓ Îmbunătățirea comunicării interne.
- ✓ Creșterea gradului de participare și consultare a personalului la luarea deciziilor.
- ✓ Îmbunătățirea imaginii instituției noastre.
- ✓ Resursa umană motivată și responsabilă.
- ✓ Atragerea, deschiderea și educarea personalului spre o responsabilizare a implicării în procesului de atingere a obiectivelor, de realizarea a indicatorilor stabiliți de ANAF.

### ***Resurse utilizate/alocate Bunei Practici:***

Principalele resurse utilizate au fost cele de natură umană și anume : paisprezece funcționari din cadrul A.J.F.P. Iași și doi șefi de administrație. Resursele financiare nu au fost necesare.

Sala de ședință de la etajul 1 a fost pusă la dispoziție de instituție, în mod gratuit, iar laptopul și prezentarea slide-urilor au fost asigurate de colegii din cadrul Serviciului tehnologia informației.

Cea mai importantă resursă utilizată a fost cea a relațiilor interpersonale, când noi a trebuit să colaborăm gășind timpul disponibil pentru a ne potrivi programul și de asemenea să trasăm calendarul pe acțiuni, pe raportări, pe termene, pe responsabili și beneficiari.

### ***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***

Această activitate a debutat în anul 2015, ca urmare a intensificării implicării conducerii A.J.F.P. Iași într-o manieră de abordare a angajaților foarte importantă pentru manageri, deoarece astfel se poate estima dacă un angajat satisfăcut va putea fi mai performant.

Măsurarea satisfacției în muncă se poate realiza fie analizând aspectul ei general, fie analizând aspecte particulare. În al doilea caz, poate fi măsurată ținând cont de modul de realizare a remunerației, de sarcini și responsabilități, de posibilitățile de promovare, de calitatea relațiilor cu ceilalți colegi.

Este foarte important că am ales să ne implicăm în atingerea obiectivelor pe 3 grupe de personal :

- ✓ Personal conducere - personal execuție ( interacțiune foarte importantă care dă încredere personalului de execuție și în același timp deschidere);
- ✓ Femei - bărbați ( viziunile diferite sunt constructive );
- ✓ Tineri - adulți ( informațiile sunt relevante întrucât am folosit și experiența și inovația ).

Funcționarilor li s-au prezentat materiale informative sub formă de slide-uri, e-mail-uri, exemple cu rolul pe care îl are fiecare în cadrul instituției. Slide-urile s-au referit la prezentarea unității, fotografii de la etajele unde se lucrează cu publicul dar și de la celelalte structuri, bună practică de comunicare responsabil pe email, exemple de folosire și partajare a agendei Outlook pentru a da posibilitatea inclusiv conducerii să vizualizeze stadiul acțiunilor în lucru.

Pe viitor se dorește extinderea acestor acțiuni și la nivelul celorlalte structuri din cadrul A.J.F.P. Iași.

Personalul a fost încântat de aceste întâlniri și au adresat întrebări, la care au primit răspunsuri, întâlnirea dovedindu-se astfel benefică.

### ***Elemente novatoare:***

- ✓ Ideea de a ne adresa unui grup țintă și de a apela la acștia să devină vectori de informare către colegii lor din celelalte birouri;
- ✓ Identificarea unor mijloace și metode noi în creșterea gradului de participare și consultare a personalului la luarea deciziilor;
- ✓ Promovarea în instituție a motivării resursei umane;
- ✓ Educarea personalului spre o responsabilizare a implicării în procesul de atingere a obiectivelor și de realizare a indicatorilor;
- ✓ Am reușit să menținem atenția personalului atât prin noțiunile introduse calendar acțiuni, calendar Outlook, grafice;

- ✓ Mesajele transmise de conducerea instituției cu ocazia zilelor de naștere au un impact foarte bun asupra funcționarilor.

### ***Lecții învățate:***

- ✓ Personalul este mult mai receptiv la anumite acțiuni trasate direct, pe termene de realizare, pe structuri care se ocupă de furnizarea informațiilor și de beneficiari;
- ✓ Timpul este gestionat mult mai bine de toate părțile implicate;
- ✓ Conducerea instituției are o evidență mai clară asupra stadiului de îndeplinire a măsurilor dispuse;
- ✓ Personalul este responsabilizat în a respecta transmiterea mesajelor și în urmărirea realizării indicatorilor finali;
- ✓ Fără anumite eforturi din afara fișei postului și fără implicarea noastră nu am fi putut realiza acest proiect.

### ***Rezultate:***

- ✓ Au fost informați 328 de funcționari din cadrul Administrației Județene a Finanțelor Publice despre planul de activitate și obiectivele urmărite;
- ✓ Au fost prezenți 2 șefi de administrație care alături de angajații din echipa de lucru au primit informațiile;
- ✓ S-au dezvoltat colaborări între structuri ale instituției, calendarul fiind structurat pe responsabili și beneficiari;
- ✓ S-au stabilit termene limită pentru ducerea la îndeplinire, în ședințele organizate, planul fiind o oglindire a activității, în acest mod și în perioada concediilor de odihnă există o continuitate;
- ✓ Măsurile dispuse prin Deciziile Camerei de Conturi au avut un grad mult mai mare de ducere la îndeplinire și închidere a lor, comparativ cu alți ani;
- ✓ Publicarea calendarului a fost foarte bine primită de toți angajații.

### ***Descrierea referințelor:***

Prezentăm planul de activitate realizat pe acțiuni și repartizat pe structuri, alături de fluxul preluării informațiilor de la un colaborator la altul până la punctul final al măsurării rezultatelor, Raportul de performanță pentru anul 2018, Harta DGRFP Iași, materialul: „Să comunicăm responsabil pe email”.

Exemple : Rapoarte, interviuri, experiențe de auto-reflecție individuală, sondaje de opinie, statistici, fotografii, articole, reviste, programe TV și radio, strategii, analize, comunicate de presă, declarații, parteneriate, protocoale, orice alt tip de document care să certifice implementarea proiectului.

### ***Linkuri:***

[https://static.anaf.ro/static/10/Iasi/Raport\\_DGRFPiasi\\_2018.pdf](https://static.anaf.ro/static/10/Iasi/Raport_DGRFPiasi_2018.pdf)

## Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului

### *Cursuri de inducție și de perfecționare pentru angajați*

#### ***Instituția:***

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului, sector 6

#### ***Numele Bunei Practici:***

Cursuri de inducție și de perfecționare pentru angajați

#### ***Persoană de contact:***

Mihaela Drăgoi, șef birou comunicare

#### ***Descrierea Bunei Practici:***

O organizație care învață este caracterizată de câteva aspecte, printre care enumerăm climatul specific, care-i încurajează pe membri să învețe și să se dezvolte la potențialul lor maxim; promovarea unei culturi a învățării care se răsfrânge nu doar asupra angajaților, ci și asupra organizației, care, astfel, trece printr-un proces continuu de transformare organizațională.

În acest sens, DGASPC sector 6 a dezvoltat și implementează o strategie cu privire la învățarea continuă în organizație. Totul începe cu un proces de analiză a nevoilor de training la nivel organizațional. Anual, pe lângă mecanismele prevăzute de lege, se face o analiză a nevoilor de training și o evaluare a cursurilor accesate în anul anterior.

Analiza nevoilor de training se face prin câteva tehnici: interviuri cu middlemanagementul, chestionare aplicate angajaților, consultarea permanentă a legislației și a modelelor de bună practică pe plan intern și internațional etc. În baza acestei analize sunt identificate pe piața de training cursuri/seminarii/workshopuri ce răspund nevoilor reale de formare continuă a angajaților. Întrucât DGASPC sector 6 este o organizație care valorizează potențialul și resursele angajaților, o serie de traininguri sunt susținute chiar de trainerii interni. De asemenea, a fost dezvoltat un program de formare adresat noilor angajați, Cursul de inducție, ce permite celor noi intrați în organizație să se familiarizeze cu valorile și misiunea organizației, cu normele și procedurile interne, cu fluxul informației, etc. În cultura învățării sunt organizate periodic întâlniri de consultare cu organizațiile partenere care activează în aceeași comunitate. Pentru îndeplinirea acestor deziderate, în cadrul DGASPC Sector 6 a fost creat și funcționează Serviciul Voluntariat și Asistență Profesională.

#### ***Adresa web a Bunei Practici:***

[www.asistentasociala6.ro](http://www.asistentasociala6.ro)

### ***Problema identificată:***

Formarea și perfecționarea angajaților reprezintă o cerință actuală pe piața muncii. Acesta trebuie să devină un proces continuu și organizat care să urmărească tendințele actuale de schimbare. Pentru orice instituție publică sau companie ce are printre obiective eficiența angajaților, un curs de perfecționare profesională reprezintă o investiție bine făcută și viabilă. Accelerarea schimbărilor și a inovațiilor în orice domeniu de activitate umană, impune o reorganizare permanentă în politica de resurse umane, astfel formarea profesională continuă reprezintă un element cheie pentru fiecare persoană în parte, dar și pentru companiile angajatoare. Pregătirea profesională continuă trebuie să constituie o prioritate atât pentru companii, cât și pentru angajați, nu trebuie să ne rezumăm doar la selectarea unui obiectiv, cel de a obține performanța. Formarea profesională a angajaților reprezintă o cerință obligatorie a societății actuale.

### ***Scopul și încadrarea Bunei Practici în funcție de documentele programatice:***

Asigurarea programelor de specializare și formare continuă a personalului din serviciile sociale, pentru dezvoltarea competențelor, este o cerință pentru orice instituție publică.

Astfel, în Legea 188/1999, actualizată 2019, privind Statutul funcționarilor publici, se stipulează că „funcționarii publici au dreptul și obligația de a-și îmbunătății continuu abilitățile și pregătirea profesională” - Art.50.

Conform art. 194 din Codul Muncii, angajatorii au obligația de a asigura participarea tuturor angajaților la programe de formare astfel:

- ✓ Cel puțin o dată la 2 ani, dacă au cel puțin 21 de angajați;
- ✓ Cel puțin o dată la 3 ani, dacă au sub 21 de angajați.

De asemenea, Strategia Locală de Dezvoltare a Serviciilor Sociale din Sectorul 6 al Municipiului București, pentru perioada 2019 - 2023, prevede:

- ✓ Implementarea unor programe individualizate de dezvoltare profesională pentru personalul din serviciile sociale;
- ✓ Asigurarea formării și supervizării pentru specialiștii care își desfășoară activitatea în domeniul asistenței sociale și promovarea schimbului de experiență național și internațional;
- ✓ Evaluarea nevoilor de reconversie profesională a personalului serviciilor sociale;
- ✓ Asigurarea supervizării profesionale individuale sau de grup (echipă) pentru specialiștii din domeniul serviciilor sociale în conformitate cu standardele profesionale în domeniul supervizării.

### ***Principalele obiective:***

Formarea continuă are ca obiectiv general atingerea excelenței în asigurarea calității serviciilor sociale furnizate, ținându-se cont de prevederile standardelor minime în domeniu. Acest deziderat este unul obligatoriu, dar nu și suficient, atunci când se caută excelența în domeniul serviciilor sociale. Al doilea pas în vederea atingerii excelenței, privit ca un al doilea obiectiv general, se referă la implicarea mai multor părți interesate și asigurarea condițiilor pentru ca acestea să poată coopera în mod eficient. Aici trebuie subliniat că formarea și perfecționarea

personalului unei organizații nu se poate realiza exclusiv din interior, ea necesitând colaborarea și parteneriatul cu alte organizații care oferă acest tip de servicii. Pe lângă acestea, formarea adecvată a managementului este un alt obiectiv important.

### ***Resurse utilizate/alocate Bunei Practici:***

Pe parcursul implementării programului de formare continuă au fost utilizate în mod preponderent resursele umane.

Organizarea și derularea cursurilor de formare și inducție au presupus încheierea unor parteneriate cu mai multe instituții publice, asociații și fundații. Aceste parteneriate au permis susținerea unor cursuri de formare și specializare de către trainerii ai acestor organisme publice sau private: Crucea Roșie, Agenția Națională Antidrog, Asociația ANAIS, Fundația Salvați Copiii, Asociația Ascendis, Asociația Provobis, Fundația Estuar, Universitatea Națională de Artă Teatrală și Cinematografică, Asociația de Educație pentru Viață Reală.

Pe lângă acestea, cursurile de perfecționare au mai beneficiat de aportul a 10 specialiști, cu diplomă de trainer, din cadrul instituției, precum și a unor persoane cu calificare de trainer, cu experiență și notorietate în activitatea de asistență socială și a terapiilor nonformale de abilitare (ex: Jean Baptiste Manitou).

Din punct de vedere financiar, cursurile au fost oferite în mod gratuit de către partenerii noștri.

### ***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***

Principalele activități au constat în:

- ✓ Realizarea unei analize a nevoilor de formare pentru angajații DGASPC sector 6 la începutul fiecărui an, concretizat într-un raport;
- ✓ Analiza pieței furnizorilor de formare la începutul fiecărui an și periodic;
- ✓ Identificarea unor furnizori de formare conform nevoilor identificate, precum și realizarea de parteneriate cu aceștia;
- ✓ Organizarea periodică de cursuri, workshopuri sau întâlniri profesionale cu trainerii interni, cel puțin 4 anual;
- ✓ Evaluarea procesului de formare realizată la finalul fiecărui an, prin metode specifice;
- ✓ Realizarea și întreținerea unei baze de date cu participanții la cursuri.

Pe parcursul anului 2018 aproximativ 500 angajați ai DGASPC sector 6 au participat la cursuri de specializare, precum:

- ✓ Curs de prim ajutor, organizat în luna septembrie pentru 20 de angajați;
- ✓ Interviu motivațional, în perioada 1-2 octombrie, la care au participat 20 angajați;
- ✓ Sesiuni de informare cu privire la consumul de droguri, susținute în perioada 4 decembrie și 23 aprilie, unde au participat un număr total de 42 de angajați și colaboratori;
- ✓ Sesiuni de informare cu privire la Planul Național de luptă împotriva consumului de droguri, la care au participat 18 angajați;
- ✓ Sesiuni de informare cu privire la victimele violenței domestice, în data de 19 septembrie, la care au participat un număr de 20 de angajați;

- ✓ 2 cursuri de inducție (04 aprilie și 19-20 noiembrie) la care au participat 32 de angajați;
- ✓ Sesiuni de formare (05-06 martie, 16-24 aprilie, 07 mai) pe tema modalități de lucru cu copiii ai căror părinți sunt plecați la muncă în străinătate, unde au participat un număr de 90 de angajați și sesiunea pe tema sexualității la copii, susținut în data de 17 octombrie, unde au participat 15 angajați;
- ✓ Curs Mindfulness pentru 16 angajați din grădinițe și creșe, în data de 06 decembrie;
- ✓ Sesiuni de formare continue prin metoda Totem, în perioadele 5 iunie, 19 și 26 iulie și 5 septembrie pentru 80 de angajați;
- ✓ Curs adresat voluntarilor în vederea pregătirii lor pentru Taberele de cartier, în luna mai, la care au participat un număr de 40 de voluntari;
- ✓ Cursul „Clienți dificili” susținut de către angajații Serviciului Voluntariat și Asistență Profesională pentru colegii lor din Centrul Sfântul Nectarie, în perioada 10-11 octombrie și 8-9 noiembrie, unde au participat un număr total de 22 de angajați;
- ✓ Cursuri dedicate Managementului de voluntari, în perioada februarie și noiembrie, la care au participat un număr de 40 de angajați;
- ✓ Cursuri de educație financiară, Banometru, în luna decembrie 2018 pentru un număr de 20 de angajați și 25 de părinți beneficiari ai Programului PIED.

### ***Elemente novatoare:***

Programul de formare din cadrul DGASPC sector 6 este un proiect de avangură dezvoltat de către echipa Serviciului de Voluntariat și Asistență Profesională, având la bază o bogată experiență și expertiză în domeniul social, de peste 20 de ani. Acest program este creat în jurul conceptului de „organizații care învață”, evaluând necesitatea unui proces constant de învățare, care să devină încet un comportament organizațional.

O organizație care învață constant aduce după ea rezultate și implicit succesul instituției. Beneficiile se întind pe mai multe segmente ale organizației și lucrează simultan pentru obiectivele comune:

- ✓ creșterea eficienței oamenilor din organizație;
- ✓ creșterea ratei de retenție, din sporirea satisfacției angajaților și a loialității lor față de organizație;
- ✓ crearea unei stări mentale de autodezvoltare continuă;
- ✓ susținere în crearea unei culturi organizaționale bazată pe învățare, cu capacitate adaptivă și de împărtășire a cunoștințelor;
- ✓ acompaniere în a îmbunătăți abilitățile managerilor și a echipelor din organizație pentru a prospera în contextul schimbării.

Suntem prima instituție publică ce are un program de inducție al noilor angajați.

### ***Lecții învățate:***

În urma derulării acestui program, am ajuns la concluzia că schimbarea este inevitabilă și educația stă la baza împlinirii cu succes a acestui proces. Schimbarea vine însă prin oamenii care au curajul și determinarea să învețe constant pentru a-și atinge obiectivele personale sau profesionale. De aici pornește și conceptul organizațiilor care învață (n.r. learning organizations) care sunt în căutarea

consolidării ingeniozității, gândirii individuale și a muncii în echipă. Organizațiile care învață, cum este și DGASPC Sector 6 se bazează pe oamenii lor: pe competențele și abilitatea lor de a se mula pe misiunea și obiectivele companiei. Echipa este încurajată de către liderul lor să crească în timp ce învață, testează și își depășește propriile limite. A greși nu este o piedică în dezvoltarea acestor organizații care învață. Oamenii care sunt antrenați în inițiative destinate schimbării trebuie să fie suficient de flexibili încât să își aloce timp pentru reflexie și practică. Acest tip de program de învățare sunt judecate la final prin prisma unor rezultate de business. Angajații implicați în astfel de procese nu vor întâmpina dificultăți de definire a unor indicatori semnificativi și a unui progres real, precum creșterea calității serviciilor, satisfacerea beneficiarilor, calitate și creștere pe termen lung.

### **Rezultate:**

- ✓ În perioada ianuarie-decembrie 2018 au fost contractate un număr de 25 cursuri, workshopuri sau întâlniri adresate angajaților DGASPC sector 6 și beneficiarilor de servicii sociale;
  - ✓ Numărul total de participanți este: 500. Din cele 25 de cursuri, un număr de 15 au fost susținute de parteneri externi (instituții publice și/sau ONG-uri), celelalte 10 au fost organizate cu suportul angajaților DGASPC sector 6, ce au specializarea de trainer;
  - ✓ Instituția a reușit astfel să pună împreună resursele oferite de către angajați cu nevoile de învățare ale organizației. Pe de o parte, a reușit să valorizeze potențialul neexplorat al propriilor angajați, iar pe de altă parte a reușit să acopere o nevoie de învățare, de atingere a performanțelor în muncă.
- De menționat este faptul că, pe parcursul anului 2018, mai mulți angajați au fost invitați, în calitate de speakeri la câteva conferințe naționale, după cum urmează:
- ✓ Sănătatea la locul de muncă, organizată de către DGASPC Sector 6 în parteneriat cu Fundația Estuar;
  - ✓ „Teatrul și strategiile accesibilității” 19-20 octombrie, realizat de către UNATC.
- Pe lângă aceasta, o serie de cursuri, precum cel organizat de Poliția Română, au ca scop pregătirea angajaților pentru a face față unor situații de criză, în timp ce altele au urmărit și urmăresc instruirea acestora și adaptarea reacției lor la situația concretă din teren, ținând cont de faptul că orice comunitate evoluează iar adaptabilitatea este o cerință importantă în activitatea de asistență socială. Nu în ultimul rând, cursurile au reușit să îi țină la curent pe angajații noștri cu privire la modificările legislative.

### **Descrierea referințelor:**

- ✓ convenții de colaborare, formulare, liste participanți



## Primăria orașului Abrud, județul Alba

### *Abrudul, un oraș transparent*

#### ***Instituția:***

Primăria Abrud

#### ***Numele Bunei Practici:***

Abrudul, un oraș transparent

#### ***Persoană de contact:***

Pleșa Virginia Ana, consilier superior

#### ***Descrierea Bunei Practici:***

Dezvoltarea unui sistem de comunicare transparent și eficient între consiliul local și locuitorii orașului.

#### ***Problema identificată:***

S-a constatat că există o discrepanță între informațiile care trebuiau să fie transmise către locuitorii orașului și deciziile care se luau în plenul ședințelor de consiliu. Locuitorii nu cunoșteau hotărârile care se luau în cadrul ședințelor și se creau anumite discuții între aceștia.

#### ***Scopul și încadrarea Bunei Practici în funcție de documentele programatice:***

Scopul este o informare mai eficientă; transparența și comunicarea mai eficientă. Încadrarea în tematică presupune un management eficient și transparent prin creșterea transparenței instituționale prin accesul locuitorilor la luarea deciziilor.

#### ***Principalele obiective:***

Informarea unui număr cât mai mare de cetățeni ai orașului cât și a celor plecați în străinătate privind luarea de decizii în cadrul consiliului local prin transmiterea live a ședințelor de consiliu local.

#### ***Resurse utilizate/alocate Bunei Practici:***

Resursele utilizate sunt folosirea sălii de ședințe a primăriei Abrud și achiziționarea de aparatură necesară transmiterii live a ședințelor de consiliu.

### ***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***

---

- ✓ Durata implementării acestei bune practici a fost de maxim 1 lună până s-a achiziționat aparatura necesară transmiterii ședințelor de consiliu;
- ✓ Activități: achiziționarea de camere video; conectare internet;etc.
- ✓ Management personal achiziției și tehnic;
- ✓ Comunicarea: au fost informați atât consilierii locali cât și cetățenii despre această acțiune.

### ***Elemente novatoare:***

---

Transmiterea în timp real a hotărârilor și deciziilor care se iau în cadrul ședințelor de consiliu.

### ***Lecții învățate:***

---

Cetățeni mai informați și mai mulțumiți prin cunoașterea hotărârilor care se iau în cadrul ședințelor de consiliu local.

### ***Rezultate:***

---

- ✓ Numarul persoanelor informate a crescut. Mai puține solicitări privind deciziile luate de consiliul local.
- ✓ Transparența între cetățeni și consilierii locali.

### ***Descrierea referințelor:***

---

Rapoarte, interviuri, experiențe de auto-reflecție individuală, sondaje de opinie, statistici, fotografii, articole, reviste, programe TV și radio, strategii, analize, comunicate de presă, declarații, parteneriate, protocoale, orice alt tip de document care să certifice implementarea proiectului.

### ***Linkuri:***

---

<http://primaria-abrud.ro/>

## Primăria municipiului Sibiu

### *SALT SIBIU - o administrație locală eficientă, deschisă și accesibilă cetățenilor prin mijloace electronice*

#### **Instituția:**

Primăria municipiului Sibiu

#### **Numele Bunei Practici:**

SALT SIBIU - o administrație locală eficientă, deschisă și accesibilă cetățenilor prin mijloace electronice

#### **Persoană de contact:**

Mirela Gligore, șef serviciu

#### **Descrierea Bunei Practici:**

Primăria Sibiu a recunoscut importanța digitalizării serviciilor publice încă din 2006, fiind prima primărie din țară care avea un web site. Un alt pas important în această direcție a fost făcut în 2011, când Primăria Sibiu a creat prima platformă de e-administrație din țară aparținând unei primării, o platformă pe care se pot obține documente în format electronic și se pot face plăți pentru taxe, impozite și servicii publice. De atunci, am continuat să realizăm aplicații electronice pentru tot mai multe servicii publice: în 2013 a fost lansată prima aplicație electronică aparținând unei primării: Sibiu City App și mai apoi au fost creat aplicații web pentru programarea la ghișee.

Proiectul pe care îl descriem ca bună practică - SALT SIBIU: *Administrație de calitate, accesibilă locuitorilor prin tehnologie* - continuă aceste demersuri de digitalizare într-un mod unitar și integrat serviciile administrației locale, reducând birocrația și reducând timpul de soluționare a solicitărilor din partea cetățenilor.

Scopul este acela de a apropia administrația publică locală de cetățean, crescând în același timp calitatea serviciilor prestate. În contextul în care trendul actual este acela de a utiliza mijloacele electronice pentru economie de timp și pentru eficiență, Primăria Sibiu dezvoltă prin acest proiect servicii electronice de depunere și obținere a documentelor prin intermediul unui terminal self service, înființează un cont unic în care să se poată face plata tuturor serviciilor publice, digitalizează arhivele unor servicii ale primăriei și implementează o soluție digitală pentru gestionarea dosarelor Serviciului Juridic.

În paralel, se va implementa un sistem de management al calității la nivelul Primăriei Municipiului Sibiu (ISO 9001) prin care se va asigura creșterea calității serviciilor oferite populației, iar funcționarii vor urma cursuri de formare profesională pentru a genera o interfață mai eficientă, mai profesionistă și mai plăcută în relația cu cetățenii.

### **Adresa web a Bunei Practici:**

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

### **Problema identificată:**

Proiectul rezolvă următoarele probleme importante:

- ✓ Deprofesionalizarea administrației publice locale constatată la nivel național din cauza lipsei unor criterii mai drastrice la angajare și a unor standarde de evaluare reală a funcționarilor la nivel național. Prin acest proiect vom realiza o profesionalizare a administrației publice locale sibiene prin implementarea standardului ISO și prin programele de formare profesională a funcționarilor.
- ✓ Necesitatea emiterii unor documente în format electronic (certIFICATE de urbanism, etc) și nevoia de a oferi cetățenilor o modalitate electronică pentru plata tuturor serviciilor publice
- ✓ Necesitatea scurtării timpului de răspuns la solicitările cetățenilor, acest scop urmând să fie realizat prin implementarea de soluții digitale care permit soluționarea mai rapidă a petițiilor, fără a mai cere contribuabilului să se prezinte la sediul Primăriei.

### **Scopul și încadrarea Bunei Practici în funcție de documentele programatice:**

Scopul general al proiectului este creșterea calității actului administrativ la nivelul Municipiului Sibiu, prin intermediul a două elemente cheie care asigură această creștere în calitate:

- ✓ Dezvoltarea unui sistem de management al calității în Primăria Municipiului Sibiu, care să asigure un progres conștient, controlat, ușor de gestionat și măsurabil al calității administrației, incluzând aici furnizarea de servicii publice, dar și procesele administrative instituționale ale aparatului de specialitate al Primarului și al Consiliului Local;
- ✓ Reducerea birocrăției pentru cetățeni prin utilizarea inteligentă a tehnologiei informației. Se vor simplifica serviciile publice furnizate direct cetățenilor, cât și gestionarea documentelor și a arhivei pentru o parte dintre direcțiile autorității publice locale. Astfel, se va reduce timpul de prelucrare a documentelor, precum și a numărului de documente solicitate, prin simplificarea formei de solicitare a acestora, inclusiv printr-o interfață mai prietenoasă care va fi creată prin proiect. Prin prisma scopului său și a documentului său programatic (cererea de finanțare din fonduri europene) acest proiect se înscrie în principal în Pilonul II - Abordări manageriale pentru eficiență și eficacitate, dar și în Pilonul I - soluții moderne pentru creșterea calității vieții pentru că prin toate aceste măsuri va crește calitatea vieții sibiienilor, fiind mai ușor conectați cu administrația orașului și având astfel de înfruntat mai puțină birocrăție.

### ***Principalele obiective:***

- ✓ Dezvoltarea sistemului de management al calității la Primăria Sibiu prin autoevaluare și prin creșterea calității și standardizării proceselor și activităților, cu instrumente internaționale (ISO9001:2015), europene (CAF) și naționale
- ✓ Creșterea accesului online la serviciile publice, pentru reducerea birocrăției la:
  - (a) solicitarea și emiterea în format electronic a diverselor documente,
  - (b) efectuarea de plăți electronice pentru servicii publice, taxe și impozite locale,
  - (c) un sistem non-stop de auto-înregistrare a documentelor de către cetățeni.
- ✓ Îmbunătățirea gestionării documentelor curente și arhivate prin extinderea soluțiilor digitale de administrare a acestora și dezvoltarea arhivei electronice, eliminând erorile, scurtând timpul de așteptare pentru cetățeni;
- ✓ Creșterea competenței personalului pentru creșterea calității serviciilor locale, prin implementarea corectă a sistemelor de management al calității și gestionarea eficientă a soluțiilor informatice.

### ***Resurse utilizate/alocate Bunei Practici:***

#### **RESURSE UMANE:**

Echipa de implementare a proiectului este alcătuită din 6 persoane dar, de fapt, pentru a reuși să își atingă scopul, implică întreg personalul Primăriei Sibiu și a serviciilor publice din subordinea Consiliului Local (aproximativ 1200 de persoane). Toți funcționarii sunt deschiși și vor aplica noile tehnologii, noile proceduri. La aceștia se adaugă consultanții contractați prin program care vor ghida implementarea acestui proiect.

#### **RESURSE FINANCIARE:**

Municipiul Sibiu derulează proiectul cu titlul SALT-Sibiu: Administrație de Calitate, Accesibilă Locuitorilor prin Tehnologie, cu finanțare prin Programul Operațional Capacitate Administrativă, Axa prioritară 2 - "Administrație publică și sistem judiciar accesibile și transparente", Cod MySMIS 126267. Valoarea totală a proiectului este de 3.102.011,57 lei.

#### **RESURSE IT:**

Vor fi utilizate platforme electronice, aplicații web și instrumente virtuale care vor integra resursele digitale existente.

#### **RESURSE DE COMUNICARE:**

Vor fi utilizate toate canalele de comunicare disponibile, atât propria instituției, cât și private. Se vor emite informări, tutoriale, promoționale, se vor promova rezultatele proiectului pe panotajele indoor, precum și în mass media.

### ***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***

**DURATA:** Proiectul a început în data de 20 martie 2019 și se va încheia în 30 de luni, adică în luna septembrie 2021.

#### **ACTIVITĂȚI:**

- ✓ Management proiect: gestionarea resurselor materiale, de timp și umane în cadrul proiectului va fi asigurată de managerul de proiect și un asistent de proiect,

responsabilii financiar și achiziții și responsabilul monitorizare și raportare proiect, precum și un responsabil pentru informare și publicitate;

✓ Informarea și publicitatea proiectului: publicitatea proiectului este esențială atât pentru succesul tuturor celorlalte activități ale proiectului și este în direct legătură cu sub-activitățile de promovare a rezultatelor proiectului. Asigurarea vizibilității proiectului conduce în primul rând la creșterea gradului de conștientizare la nivelul publicului a creșterii calității serviciilor publice furnizate de Primăria Municipiului Sibiu. Se vor promova rezultatele proiectului: instrumentele electronice, creșterea eficienței și capacității municipalității;

✓ Implementarea Cadrului comun de autoevaluare a modului de funcționare a instituțiilor publice (CAF) la nivelul Primăriei Municipiului Sibiu: Dezvoltarea cu sprijinul consultanților a unui model CAF potrivit Primăriei Sibiu, instruirea personalului Primăriei Sibiu pentru implementarea acestuia și a standardului ISO. Se vor realiza și proceduri pentru autoevaluare, urmând să se întocmească un raport privind situația existentă;

✓ Elaborarea, adoptarea și implementarea planului de acțiuni de îmbunătățire la nivelul Primăriei Municipiului Sibiu: Procesul de implementare a planului de îmbunătățire se va sprijini pe o abordare adecvată și coerentă și va fi însoțit de un proces de monitorizare și evaluare, de stabilirea unor termene de finalizare și a unor rezultate așteptate;

✓ Proiectarea sistemului de management al calității ISO 9001:2015;

✓ Certificarea sistemului de management al calității;

✓ Dezvoltarea serviciilor electronice de depunere a actelor, automatizarea proceselor și eliberarea online/ offline a documentelor: certificate/avize/acorduri/autorizatii;

✓ Implementarea unei soluții tehnice disponibilă non-stop de auto-înregistrare a documentelor depuse de cetățeni la Primăria Municipiului Sibiu și instituțiile din subordinea CL;

✓ Implementarea unei soluții tehnice pentru generalizarea unui sistem electronic de paltă pentru serviciile publice oferite de Primăria Municipiului Sibiu și instituțiile din subordinea sa, soluție disponibilă dintr-un cont online accesibil și pe terminale mobile;

✓ Implementarea unei soluții digitale de management a dosarelor pentru Compartimentul juridic-contencios al Primăriei Municipiului Sibiu;

✓ Retro-digitalizarea documentelor din arhiva Direcției Amenajarea Teritoriului și Urbanism, a Direcției Tehnice și a Direcției Fiscale Locale;

✓ Formarea personalului Primăriei Sibiu și a instituțiilor subordonate Consiliului Local în vederea implementării și asigurării sustenabilității activităților proiectului pentru creșterea calității actului administrative.

### ***Elemente novatoare:***

Sistemele realizate prin proiect vor fi inovative și neutre tehnologic, utilizând cele mai potrivite tehnologii, fiind în același timp sigure prin protejarea confidențialității datelor furnizate de utilizatori și scalabile.

Terminalul self -service va fi cu siguranță inovator, deoarece introduce noțiunea de funcționar virtual în activitatea Primăriei Sibiu. Acesta va fi interfața pentru cetățeni atunci când depun documente.

Inovator va fi și contul unic pentru efectuarea plăților electronice pentru toate serviciile publice. De la taxe și impozite locale și până la biletul la Zoo sau biletul de intrare la Baia Populară sau ocuparea domeniului public, totul se va realiza într-un singur cont.

Inovator este și conceptul de auto-evaluare a funcționarilor, nou pentru administrația locală.

### ***Lecții învățate:***

---

- ✓ Auto-evaluarea proprie a sistemului este extrem de benefică.
- ✓ Implementarea CAF ordonează procese și activități și permite standardizarea acestora.
- ✓ digitalizare de succes trebuie să se potrivească așteptărilor publicului țintă, în ciuda tentației de a concura în soluții inovatoare dar nepotrivite.

### ***Rezultate:***

---

- ✓ Auto-evaluarea calității administrației din Municipiul Sibiu și planificarea îmbunătățirii acesteia prin utilizarea CAF
- ✓ Sistemul de management al calității implementat la nivelul aparatului administrativ al Primarului și Consiliului Local Sibiu conform standardelor ISO 9001:2015.
- ✓ Certificate, autorizații, avize emise printr-un sistem informatic ce reduce povara administrativă atât pentru cetățeni, cât și pentru funcționarii publici.
- ✓ Sistem disponibil non-stop de auto-înregistrare a documentelor depuse de cetățeni la Primăria Municipiului Sibiu și instituțiile din subordinea sa.
- ✓ Sistem electronic de plată generalizat pentru serviciile publice oferite de Primăria Municipiului Sibiu și instituțiile din subordinea sa.
- ✓ Sistem de management electronic al documentelor extins și îmbunătățit.
- ✓ Competențe, cunoștințe și abilități ale personalului de la nivelul aparatului administrativ al Primarului și Consiliului Local Sibiu îmbunătățite

### ***Linkuri:***

---

<https://www.facebook.com/1537254253205738/videos/472385870256246/>

## Primăria comunei Jilava, Ilfov

### *Evoluție și revoluție în administrația publică*

#### ***Instituția:***

Primăria comunei Jilava, Ilfov

#### ***Numele Bunei Practici:***

Evoluție și revoluție în administrația publică

#### ***Persoană de contact:***

Penciulică Petruța

#### ***Descrierea Bunei Practici:***

Funcționarea unei administrații publice moderne, flexibile și eficiente constituie condiția esențială în orizontul Comunei Jilava, Ilfov, angrenată în realizarea unei reforme profunde în toate domeniile vieții, a creșterii rolului cetățeanului în luarea deciziilor. .

Proiectul a constat în implementarea unui sistem informatic integrat care automatizează activitățile fiecărui departament asigurând în același timp interacțiunea automatizată între departamente. O soluție care să ne ajute să obținem informațiile rapid, deschizând în același timp calea către digitalizarea interacțiunii cetățean-instituție publică.

Cetățeanului îi este ușurat efortul, devine mulțumit de rapiditatea cu care primește un răspuns, poate depune și primi rapid orice document, fiind informat în timp real de stadiul solicitărilor sale. Utilizatorii interni dispun de informație imediat, exista o corelare între departamente și gradul de automatizare a activității crește foarte mult. Conducerea beneficiază de informație din toate departamentele, putând lua decizii corecte.

Soluția implementată este SMART, o soluție inteligentă, care ne ajută să devenim mai eficienți, să evoluăm, să ne dezvoltăm, să câștigăm timp.

#### ***Problema identificată:***

Conform unei analize la nivel local, Comuna Jilava, Ilfov a identificat un mod de lucru care a îndepărtat relația cetățean-instituție și viceversa, rezultând următoarele nevoi:

- ✓ necesitatea unei schimbări majore de dezvoltare și de implementare a politicii de management;
- ✓ scăderea birocrăției și creșterea performanței;
- ✓ necesitatea sporirii eficienței, transparenței și îmbunătățirea mediului economic;



- ✓ creșterea gradului de satisfacție al cetățenilor față de serviciile publice oferite și calitatea lor.

În ceea ce privește activitatea instituției, problemele sesizate care ne-au mobilizat să facem o schimbare radicală au fost:

- ✓ Gradul ridicat de lucru manual în mai multe departamente;
- ✓ Timpul îndelungat de obținere și procesare a informației și lipsa integrării datelor în vederea luării unei decizii de către conducere;
- ✓ Gradul scăzut de siguranță a datelor;
- ✓ Ineficiență în gestionarea documentelor și a urmării acestora;
- ✓ Lipsa unor instrumente moderne, eficiente de plată pentru contribuabili.

### ***Scopul și încadrarea Bunei Practici în funcție de documentele programatice:***

Scopul urmărit este de a crea o administrație publică modernă, eficientă, eficace, economică, transparentă, pro-activă, competitivă.

Astfel, Comuna Jilava, Ilfov, are ca priorități ameliorarea, modernizarea furnizării serviciilor locale, creșterea veniturilor la nivel local, sprijinirea dezvoltării capacității de valorificare a potențialului local și implementarea de măsuri pentru atragerea de investitori strategici în zona de competență, în acest scop fiind considerată unitate primară a politicilor locale și a procesului decizional.

O altă provocare a instituției noastre este creșterea transparenței, urmărind modelul UE de a face accesibil cetățenilor „guvernarea locală” și de elaborare a planurilor de modernizare, necesare în urmărirea exploatării la maximum a facilităților oferite de noua generație de tehnologie informatică, prin implementarea unor sisteme informatice integrate, care să permită cetățenilor să fie informați oriunde, oricând, cât mai repede posibil și la costuri cât mai scăzute.

Așadar, scopul și încadrarea Bunei Practici este să identifice nevoile de reforme organizaționale, procedurale și legislative, corelate cu alte administrații publice la mecanismele europene de guvernare, concentrate asupra societății și alinierea la viziunea strategică TIC România 2020.

### ***Principalele obiective:***

Scopul proiectului este îmbunătățirea calității și performanței serviciilor interne și ale celor oferite contribuabilului.

Obiectivele principale ale proiectului sunt:

- ✓ Scurtarea timpului petrecut de un funcționar pentru rezolvarea unei solicitări prin informație la îndemână, eliminarea pașilor redundanți la ghișeu cu contribuabilul;
- ✓ Creșterea gradului de încredere al contribuabilului printr-o deservire mai promptă și o transparență ridicată;
- ✓ Asigurarea securității și a confidențialității informațiilor procesate și alinierea la standardele europene (GDPR);
- ✓ Automatizarea activităților interne și a unei părți însemnate din fluxul de prelucrare a solicitărilor;
- ✓ Eficientizarea livrării serviciilor prin eliminarea și automatizarea componentelor pretabile și digitizarea procesului;
- ✓ Îmbunătățirea gradului de disponibilitate și accesibilitate al serviciilor publice prin introducerea unor servicii electronice;

- ✓ Măsurarea performanței, indicatori/standarde;
- ✓ Asigurarea dezvoltării continue;

### ***Resurse utilizate/alocate Bunei Practici:***

---

Implementarea sistemului a solicitat următoarele resurse:

- ✓ timp alocat din partea managementului pentru pregătirea și susținerea proiectului;
- ✓ personal operare și administrare;
- ✓ timp de instruire pentru utilizatori;
- ✓ procese de lucru modificate pentru înglobarea în activitate a fluxurilor noi;
- ✓ resurse financiare pentru achiziție și implementare;
- ✓ infrastructura software și hardware adecvată.

### ***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***

---

Durata implementării acestui sistem a fost de doar 4 luni, întrucât mobilizarea internă a personalului a fost maximă, iar experiența și nivelul de calificare al furnizorului au făcut posibilă implementarea proiectului într-un timp record.

Conducerea instituției a pus la dispoziție toate resursele necesare, umane, financiare și organizatorice, astfel încât adoptarea să fie cât mai rapidă și rezultatele să fie vizibile cât mai curând.

Etapele principale ale desfășurării proiectului au fost următoarele:

- ✓ analiza cerințelor, evaluarea gradului de personalizare;
- ✓ configurare și personalizare componente software;
- ✓ preluări de date din sistemele existente (unde a fost cazul);
- ✓ crearea unor fluxuri de lucru în platformă aliniată fluxurilor deja existente;
- ✓ adaptarea unor fluxuri interne la noile posibilități ale platformei
- ✓ testare și validare;
- ✓ instruire utilizatori și administrator;
- ✓ demarare utilizare platformă, pe componente, secvențial.

Ordinea de implementare a fost următoarea:

- ✓ financiar-contabil, împreună cu instituțiile subordonate, în vederea automatizării activității și a raportării către ANAF;
- ✓ componenta management de documente și registratură, cu toate compartimentele;
- ✓ integrarea taxe și impozite - financiar-contabil în vederea automatizării transferului de date în contabilitate;
- ✓ cadastru: culegere și prelucrare date PUG și integrarea în harta electronică interactivă;
- ✓ servicii culegere date nomenclatura stradală, prin măsurători GPS în teritoriu;
- ✓ componentă urbanism;
- ✓ servicii de plată electronică pentru cetățeni;
- ✓ servicii de actualizare date personale din evidența populației;
- ✓ adaptare la cerințele apărute pe parcurs;

✓ asigurarea suportului post-implementare, facilitarea adopției sistemului și a noilor fluxuri de lucru;

✓ achiziție, instalare și modernizare infrastructura hardware și software (soluția a permis implementarea pe infrastructura existentă inițial și upgrade ulterior).

Managementul proiectului a fost asigurat de o singură persoană din cadrul instituției, pentru eficiența procesului și asigurarea unei comunicări cât mai bune. Persoana a fost un factor de decizie din Primărie, dna Petruța Penciuică, care a avut atât viziunea asupra scopului proiectului, cât și capacitatea organizatorică de a-l gestiona.

Implementarea a avut loc în paralel cu mai multe schimbări organizatorice interne, fapt care a produs o dificultate sporită în decursul procesului.

Abordarea proiectului a fost foarte deschisă de ambele părți, atât furnizorul, cât și instituția noastră adaptând procesele, astfel încât impactul asupra eficienței interne să fie maxim. Au fost definite fluxuri noi de lucru care au fost preluate imediat de utilizatori și deja au parcurs mai multe etape de adaptare. Au fost preluate date vechi, reorganizate, curățate și puse la dispoziția utilizatorilor, în special pe partea de PUG, cu ajutorul arhitectei șef, a specialiștilor de cadastru din instituție și a specialiștilor furnizorului. Comunicarea a avut loc în general între specialiștii din fiecare domeniu de ambele părți, cu supervizarea și sub coordonarea managerilor de proiect. Putem spune că receptivitatea personalului a fost ridicată și că implicarea managementului instituției a asigurat depășirea unor momente inerente de rezistență la nou, la schimbarea vechilor obiceiuri.

### ***Elemente novatoare:***

---

Componentele care constituie elemente novatoare importante în proiectul propus sunt următoarele:

✓ Abordarea C.A.R.E a atitudinii angajaților în raport cu cetățenii;

✓ Unificarea tuturor datelor din toate departamentele într-o baza de date unitară, corelarea informațiilor la nivel de persoană, adresă și obținerea informațiilor rapid, pentru deservirea cetățenilor și pentru procesul decizional;

✓ Informatizarea datelor PUG și accesul pentru utilizatorii autorizați și factori decidenți prin browser;

✓ Validarea reglementarilor (UTR) și preluarea în sistem pentru consultarea acestora și generarea certificatelor de urbanism direct din hartă;

✓ Culegerea și organizarea informatizată a numerelor administrative, compararea acestora cu evidențele fiscale, identificarea lipsurilor și a imobilelor nedeclarate, rezultând în creșterea bazei de impozitare;

✓ Crearea unui instrument pentru consultarea informațiilor cu privire la o adresă, prin interogarea datelor din toate componentele sistemului;

✓ Circulația informatizată a documentelor, posibilitatea urmăririi stadiului lucrărilor, atenționarea privind termenul de soluționare, premisă pentru comunicarea online cu contribuabilul;

✓ Implementarea plății online a obligațiilor;

✓ Preluarea automată în sistemul financiar a operațiunilor fiscale și a situațiilor financiar-contabile de la ordonatorii terțiari;

✓ Reutilizarea și centralizarea informațiilor deja introduse (documente, persoane, adrese, etc);

✓ Soluție web, ușor de administrat, fără instalare.

## **Lecții învățate:**

Procesul de reformare și democratizare a entității noastre aduce actul de guvernare locală mai aproape de cel mai important beneficiar al său, CETĂȚEANUL. Pentru aceasta este necesară o schimbare profundă în modul de lucru. Procesul este dificil, pe alocuri produce tensiuni în rândul utilizatorilor și în relația cu furnizorul.

Cele mai importante concluzii sunt următoarele:

- ✓ Decizia ferma a managementului instituției este imperios necesară pentru a pune în practică un astfel de proiect, care întâmpina pe parcurs numeroase piedici;
- ✓ Integrarea datelor într-un sistem unitar presupune o colaborare mult mai bună între departamente și un responsabil intern capabil să asigure armonizarea diferitelor necesități și negocierea între părți;
- ✓ Calitatea echipei interne cât și a echipei furnizorului fac diferența între succes și eșec;
- ✓ Alegerea furnizorului este foarte importantă în ceea ce privește experiența, capacitatea lui de a găsi soluții, cunoștințe bune în domeniu și referințe de succes în proiecte similare;
- ✓ Instrumentul este folosit de oameni, deci trebuie dublat de autoritate, educare și fluxuri de lucru corespunzătoare;
- ✓ Implementarea trebuie făcută secvențial, astfel încât să creeze deschidere în rândul organizației;
- ✓ Setarea unor așteptări corecte este foarte importantă. Rezultatul nu este vizibil imediat, după câteva luni, încep să se vadă beneficiile;
- ✓ Am obținut în timp scurt beneficii operaționale și în relația cu contribuabilii la un cost rezonabil, mai bine decât estimarea inițială.

## **Rezultate:**

Adaptarea nivelului de cunoștințe la sarcini și responsabilități, pregătirea continuă a angajaților entității, un management participativ, o comunicare internă/externă canalizată pe responsabilitatea informării cetățenilor, duce la îndeplinirea obiectivelor propuse și la culegerea rezultatelor preconizate/obținute.

Astfel că, autoritatea locală s-a adaptat acestor realități, dobândind mai multă experiență, ajustând mijloacele financiare, materiale și de personal la sarcinile curente și suplimentare, obținând o administrație publică locală:

- ✓ deschisă și transparentă;
- ✓ evolutivă și pro-activă;
- ✓ flexibilă și responsabilă;
- ✓ orientată explicit spre finalitate;
- ✓ capabilă să se integreze în rețelele de parteneriat.

Raportat la activitatea precedentă, EVOLUȚIA obținută prin implementarea acestui sistem ne-a făcut mai încrezători, mai optimiști, sociabili în relația cu cetățeanul datorită timpului câștigat, dornici de performare, deschiși spre evoluție, simplificare. Soluția aleasă oferă multiple beneficii și posibilități.

Proiectul a adus rezultate și beneficii nu numai funcționarului public - entității, cât mai degrabă celui mai important beneficiar, CETĂȚEANUL! Enumeram câteva dintre cele mai importante:

- ✓ Creșterea eficienței funcționarilor publici;
- ✓ Integrare între informațiile din departamente;
- ✓ Digitizarea interacțiunii cetățean - instituție publică;
- ✓ Automatizarea activităților;
- ✓ Informații la îndemână pentru procesul decizional și conducere;
- ✓ Reducerea costurilor operaționale;
- ✓ Reducerea erorii umane;
- ✓ Creșterea siguranței datelor;
- ✓ Transparență și profesionalism în procesarea cererilor cetățenilor.

Conducerea Primăriei și Consiliului Local urmăresc îndeaproape Planul integrat pentru simplificarea procedurilor administrative aplicabile cetățenilor, revizuit în martie 2017 de către M.D.R.A.P.F.E., care prevede proceduri de simplificare și raționalizare pentru cetățeni, de abordare integrată legislativă, organizatorică și informatică, în concordanță cu demersurile la nivel european.

Dorim o aliniere la standardele europene, încât “administrația să elimine progresiv barierele administrative inutile”.

În concluzie, rezultatele pozitive obținute de la implementarea sistemului integrat încurajează și determină conducerea Primăriei Jilava, Ilfov cu aparatul propriu de specialitate și susținerea Consiliului Local, de a lua inițiativă în dezvoltarea soluțiilor de deservire a cetățenilor comunei, de obținere a performanței instituționale.

## Institutul Național de Administrație Academia de Leadership în premieră în România

### ***Instituția:***

Institutul Național de Administrație

### ***Numele Bunei Practici:***

Academia de Leadership în premieră în România

### ***Persoană de contact:***

Alina Sandu, consilier

### ***Parteneri:***

Consiliul Europei (Council of Europe - CoE)

### ***Descrierea Bunei Practici:***



Programul Academia de Leadership (LAP) este un program de formare aplicată pentru primari, înalți oficiali și reprezentanți aleși ai administrației publice locale, cu un caracter interactiv, adaptat nevoilor locale, care urmărește dezvoltarea

Leadership-ului pentru organizații, Leadership-ului pentru strategii și Leadership-ului pentru dezvoltarea capacității instituționale, pe parcursul a 3 etape.

La program au participat 14 primari nominalizați de către structurile asociative din administrația publică locală - Asociația Comunelor din România, Asociația Orașelor din România, Asociația Municipiilor din România, Uniunea Națională a Consiliilor Județene din România și Federația Autorităților Locale din România pe criterii de profesionalism, performanță, responsabilitate, etică și integritate.

Activitățile derulate au fost: consultări preliminare cu reprezentanții structurilor asociative ale autorităților locale din România, recrutarea și selecția personalului specializat, nominalizarea participanților la programul de formare de către structurile asociative, conferința de deschidere, organizarea unui seminar cu angajații INA, reprezentanții structurilor asociative și ai CoE, organizarea programului „Formare de formatori” pentru personalul specializat selectat, furnizat de experții CoE, adaptarea materialelor de formare ale CoE în funcție de specificul și nevoile grupului țintă, organizarea celor trei module de formare, ceremonia de decernare a certificatelor de absolvire.

Programul „Academia de Leadership” derulat în anul 2018 de INA a reprezentat o premieră pentru România, fiind organizat de Consiliul Europei (Council of Europe - CoE) pe parcursul a 10 ani, în 20 de țări și reunind aproximativ 300 de participanți.

#### ***Adresa web a Bunei Practici:***

<http://ina.gov.ro/programul-de-formare-academia-de-leadership/>,  
<http://ina.gov.ro/2018/05/academia-de-leadership/>

#### ***Problema identificată:***

S-au remarcat în spațiul public, dar și la nivelul unor documente strategice problematice cu care se confruntă instituțiile și autoritățile publice din România, printre cele comune regăsindu-se:

grad scăzut de implicare a cetățenilor în luarea deciziilor la nivel local, de transparență a deciziilor și activităților, nivel de pregătire profesională neadaptat nevoilor din instituțiile publice, relaționare scăzută între autoritățile publice etc.

Pornind de la convingerea că pentru administrația publică profesionalismul contează, Institutul Național de Administrație a identificat oportunitatea desfășurării unui program de formare specializată nou pentru administrația publică, adaptat și adaptabil nevoilor liderilor, care să faciliteze transfer de cunoștințe, schimb de idei și de bune practici, învățare colaborativă.

#### ***Scopul și încadrarea Bunei Practici în funcție de documentele programatice:***

Viziunea descrisă în Strategia privind formarea profesională pentru administrația publică 2016-2020 este că „România va beneficia de un sistem de formare pentru administrația publică coerent, integrat în sistemul național de educație și formare profesională, orientat spre investiții eficiente, transparente, și responsabile în dezvoltarea de competențe și valorificarea potențialului persoanelor vizate și

capabil să contribuie activ și sustenabil la creșterea competitivității naționale și la atingerea obiectivelor de dezvoltare durabilă a României”.

Programul, prin cele trei module de formare: leadership pentru organizații, leadership pentru strategii și leadership pentru dezvoltarea capacității instituționale, urmărește asigurarea unui management de calitate în unitățile administrativ-teritoriale prin: înțelegerea celor 12 Principii ale Guvernării Democratice și a relevanței lor pentru activitatea primăriilor, utilizarea celor mai bune instrumente pentru a crește standardul de performanță al primăriilor, identificare valorilor individuale care stimulează leadership-ul, înțelegerea inteligenței emoționale și a rolului său pentru eficiența lucrului în echipă, înțelegerea modului în care un bun leader poate schimba cultura organizațională pentru o mai bună performanță, încurajarea învățării în primării, utilizarea managementului performanței pentru atingerea obiectivelor, rezentarea metodelor și tehnicilor de dezvoltare a eticii și integrității, accesul cetățenilor la luarea deciziilor, cooperare între primării de municipii, orașe, comune, precum și la nivel internațional.

### ***Principalele obiective:***

Obiectivul programului a fost acela de a furniza participanților - aleși locali din administrația publică locală, respectiv primari de municipii, orașe și comune - cunoștințele și instrumentele necesare pentru buna guvernare la nivelul administrației publice locale din România.

Programul creat, dezvoltat și implementat de către Consiliul Europei (CoE) în mai multe state membre și non-membre UE, oferă și urmărește o metodologie de formare adaptată nevoilor specifice ale administrației publice locale, în ceea ce privește dezvoltarea abilităților de leadership. Colaborarea cu actorii locali relevanți (personal specializat, reprezentanți ai structurilor asociative ale administrației publice locale și INA) este esențială în atingerea obiectivelor programului: identificarea principalelor nevoi de formare ale participanților în context local și național și asigurarea standardelor de calitate ale CoE în livrarea programelor de formare specializată.

### ***Resurse utilizate/alocate Bunei Practici:***

Proiectul „Academia de Leadership” a fost implementat în perioada 16 martie 2018 - 30 noiembrie 2018 de către Institutul Național de Administrație în parteneriat cu Consiliul Europei, bugetul fiind de 15.000 EUR cofinanțare CoE și contribuția din bugetul INA.

Pentru buna organizare, a fost stabilită o echipă de implementare cu reprezentanți din cadrul următoarelor structuri INA : Direcția comunicare, proiecte, cooperare și relații externe, Direcția programe de formare specializată, Centrul teritorial de formare continuă pentru administrația publică Timișoara, Direcția economică, juridică, resurse umane.



## ***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***

Etapele implementării bunei practici :

1. Consultări preliminare cu reprezentanții structurilor asociative ale autorităților locale din România

În luna aprilie 2018, au avut loc contacte cu Asociația Municipiilor din România (AMR), Asociația Orașelor din România (AOR) și Asociația Comunelor din România (A.Co.R.) în vederea identificării primarilor interesați de participarea la un astfel de program de formare.

2. Recrutarea și selecția personalului specializat

În perioada 16-25 mai 2018 a avut loc recrutarea personalului specializat pentru programul de formare la care s-au înscris 14 formatori. Din aceștia au fost recrutați 5 formatori care au fost invitați la proba de interviu în data de 5 iunie 2018. În urma desfășurării interviurilor au fost selectați 3 formatori.

INA a transmis de asemenea adrese către Secretariatul General al Guvernului și către Agenția Națională a Funcționarilor Publici pentru ca aceste instituții să nominalizeze 1-2 persoane cu experiență în formare.

În același timp, INA a nominalizat trei persoane pentru a participa la programul de formare.

3. Nominalizarea participanților la programul de formare de către structurile asociative

În perioada mai-iunie 2018, INA a menținut contactul cu cele trei structuri asociative AMR, AOR și A.Co.R. pentru definitivarea listelor de participanți la cele trei module de formare.

În varianta inițială au fost primite 24 de nominalizări (15 din partea AMR și 9 din partea A.Co.R.).

4. Organizarea unui seminar cu angajații INA, reprezentanții structurilor asociative și ai CoE

În data de 18 iunie 2018, la sediul INA, a fost organizat un seminar cu reprezentanții structurilor asociative, experții CoE și angajații INA pentru a stabili într-o primă etapă care sunt nevoile preliminare de formare ale grupului și cum se raportează temele programului la aceste nevoi.

5. Organizarea programului „Formare de formatori” pentru personalul specializat selectat, furnizat de experții CoE

În perioada 18-20 iunie 2018, la sediul INA, a fost organizat programul de formare formatori susținut de dna Ramona VELEA, expert CoE și de dl. Daniele del BIANCO, expert CoE și la care au participat 10 formatori/personal INA.

6. Conferința de deschidere

În data de 20 iunie 2018, la sediul INA, a avut loc conferința de deschidere a programului la care au participat 33 de persoane, reprezentanți ai CoE, ai conducerii INA, ANFP, ai structurilor asociative, primari.

7. Adaptarea materialelor de formare ale CoE în funcție de specificul și nevoile grupului țintă

Ulterior acestei etape, au fost transmise către AMR și A.Co.R. chestionarele de evaluare a nevoilor de formare ale primarilor care și-au manifestat interesul de a participa la acest program de formare. A fost primit feedback-ul din partea participanților care a permis adaptarea temelor din program pentru a veni în întâmpinarea nevoilor acestora.

8. Traducerea materialelor de formare utilizate și tipărirea acestora

În perioada august-septembrie au fost înaintate spre traducere materialele M1 și M2 din cadrul programului. Acestea au fost ulterior verificate, de către INA, pentru îndeplinirea standardului de calitate.

9. Organizarea modulului de formare I

În perioada 17-19 septembrie 2018, a fost organizat la hotel IBIS SIBIU CENTRE, Municipiul Sibiu, județul Sibiu, Modulul 1 - LEADERSHIP ORGANIZAȚIONAL la care au participat 15 primari de municipii, orașe și comune.

10. Organizarea modulului de formare II

În perioada 22-24 octombrie 2018, a fost organizat la hotel Angellis, Municipiul Timișoara, jud. Timiș, Modulul 2 - LEADERSHIP STRATEGIC la care au participat 14 primari de municipii, orașe și comune.

11. Organizarea modulului de formare III

În perioada 19-21 noiembrie 2018, a fost organizat la sediul INA, Municipiul București, Modulul 3 - LEADERSHIP PENTRU DEZVOLTAREA CAPACITĂȚII INSTITUȚIONALE la care au participat 13 primari de municipii, oraș și comune.

La modulele de formare au participat primari ai următoarelor unități administrativ-teritoriale: municipiul Buzău, județul Buzău; municipiul Drobeta Turnu Severin, județul Mehedinți; municipiul Petroșani, județul Hunedoara; municipiul Râmnicu Vâlcea, județul Vâlcea; municipiul Roman, județul Neamț; municipiul Slobozia, județul Ialomița; orașul Săliște, județul Sibiu; comuna Ciugud, județul Alba; comuna Dudeștii Noi, județul Timiș; comuna Ibănești, județul Mureș; comuna Niculești, județul Dâmbovița; comuna Sadu, județul Sibiu; comuna Sînpaul, județul Cluj și comuna Șelimbăr, județul Sibiu.

Cele trei module de formare au fost susținute de echipe mixte de formatori: specialiști CoE, formatori selectați pentru derularea programului, specialiști INA. S-a asigurat totodată, creșterea capacității instituționale a INA de furnizare a programelor de formare

12. Ceremonia de decernare a certificatelor de absolvire

În data de 21 noiembrie 2018 a fost organizată ceremonia de încheiere a programului la Hotel Intercontinental, București. În cadrul acestei ceremonii au fost decernate certificatele de participare la program, a fost oferit feedback din partea participanților și a formatorilor.

Prin introducerea acestui tip de program în oferta de formare profesională, INA a urmărit să aducă programe inovative pentru administrația publică din România, să

ofere instrumente de leadership și posibilitatea de schimb de bune practici între primarii din România.

### ***Elemente novatoare:***

Ținând cont de importanța participării și a învățării colaborative promovate în cadrul Programului „Academia de Leadership”, Institutul a propus o abordare practică a procesului de formare în administrația publică, model promovat la nivel internațional și european.

Pe parcursul desfășurării programului au fost prezentate studii de caz și soluții în vederea rezolvării problemelor cu care participanții la program se confruntă la nivelul administrației publice locale, concluzionându-se că performanța în administrația publică și furnizarea unor servicii publice de calitate se realizează cu oameni foarte bine pregătiți atât la nivel de lideri, cât și la nivel de experți.

Acest program de formare specializată nou introdus de INA pentru administrația publică din România a adus elemente de noutate în toate etapele procesului de formare: formatorii români au beneficiat de formare alături de formatorii CoE, participanții la programul de formare au fost propuși de structurile asociative ale administrației publice, sesiunile de formare s-au desfășurat în diverse orașe din țară, materialele de formare au fost adaptate în funcție de așteptările participanților identificate prin chestionarele de analiză a nevoilor de formare. De asemenea, s-a pus mare accent pe învățarea colaborativă, pe soluții concrete la problematicile identificate de primari în activitate, pe schimb de idei și de bune practici.

### ***Lecții învățate:***

La nivelul administrației publice este nevoie de lideri vizionari, foarte bine pregătiți, care să fie exemplu pentru personalul instituțiilor publice. Programul a fost foarte bine apreciat, participanții transformându-se în ambasadori ai brandului INA. Un program care dă posibilitatea ca problemele cu care se confruntă, precum și experiența participanților să poată fi aduse în atenție va avea întotdeauna rezultate, deoarece învățarea colaborativă conduce la dezvoltarea competențelor profesionale.

Temele abordate în cadrul programului LAP contribuie la consolidarea înțelegerii leadership-ului ca pe o cale către realizarea unei bune guvernări democratice și pentru dezvoltarea capacităților liderilor de a împărtăși o viziune clară pentru organizațiilor lor și pentru a înțelege provocările cheie.

Institutul Național de Administrație, prin proiectele și programele derulate, contribuie la eficientizarea și la promovarea calității și profesionalismului în administrația publică. Și pentru că programul a fost foarte apreciat, Institutul continuă să organizeze programul de formare specializată „Academia de Leadership” în anul 2019, grupul țintă fiind format din primari și viceprimari.

### ***Rezultate:***

✓ 10 formatori participanți la programul „Formare de formatori”, furnizat de experții CoE;

- ✓ 14 participanți la programul de formare specializată „Academia de Leadership”;
- ✓ 3 module de formare organizate;
- ✓ Conferința de deschidere organizată;
- ✓ Ceremonia de decernare a certificatelor de absolvire organizată;
- ✓ Secțiune de prezentare a proiectului creată pe site INA;
- ✓ Informații referitoare la activitățile programului diseminate pe pagina de Facebook a INA.

**Primăria Municipiului Roman județul Neamț**  
*Creșterea capacității administrative a Municipiului Roman  
prin reproiectarea SMC și introducerea CAF*

***Instituția:***

Primăria Municipiului Roman

***Numele Bunei Practici:***

Creșterea capacității administrative a Municipiului Roman prin reproiectarea SMC și introducerea CAF

***Persoană de contact:***

Constantin Neagu, șef birou Control, Strategii și Marketing Instituțional

***Parteneri:***

Fundația TERRA Mileniul III, mass-media locală

***Descrierea Bunei Practici:***

La nivelul României, a fost încurajată utilizarea de instrumente de management precum cele vizând calitatea (în principal CAF și ISO), sau de standarde aplicabile la nivelul administrației și se au în vedere importante măsuri de eficientizare a cheltuielilor în scopul unei mai bune corelări a resurselor cu rezultatele.

În acest context, Municipiul Roman în parteneriat cu Fundația TERRA Mileniul III și-au unit eforturile de a crește capacitatea administrației publice locale pentru a optimiza procesele orientate către beneficiari prin introducerea de sisteme și standarde comune în administrația publică locală.

UAT Municipiul Roman a implementat, începând cu data de 30.08.2018, proiectul “Creșterea capacității administrative a Municipiului Roman prin reproiectarea SMC și introducerea CAF”, Cod SIPOCA 105, cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Capacitate Administrativă, Axa Prioritară 2 - Administrație publică și sistem judiciar accesibile și transparente, Operațiunea 2.1 - Introducerea de sisteme și standarde comune în administrația publică locală ce optimizează procesele orientate către beneficiari în concordanță cu SCAP.

Proiectul a propus o abordare nouă de soluționare a problemelor identificate prin stimularea unei abordari integrate de acțiune și a participării publice și prin responsabilizarea pe bază de mecanisme instituționale (dezvoltarea managementului calității - ISO 9001:2015 aplicat concomitant cu inițierea CAF în aparatul de specialitate al primarului Municipiului Roman) a factorilor de decizie și a funcționarilor publici de a acționa în vederea asigurării acestor deziderate, coroborat cu organizarea de cursuri pentru îmbunătățirea de cunoștințe și abilități grupului țintă asumat în cadrul proiectului.

O consecință pozitivă a implementării cu succes a proiectului este creșterea eficienței organizaționale a instituției, funcționari mai bine pregătiți, cetățeni mai bine informați și deserviți, economii de timp, creșterea încrederii cetățenilor în administrația publică locală.

#### ***Adresa web a Bunei Practici:***

<http://www.primariaroman.ro>

#### ***Problema identificată:***

Este importantă ridicarea nivelului de încredere al cetățenilor în administrația publică prin modernizarea funcționării instituțiilor și prin creșterea calității serviciilor oferite de administrația publică.

La nivel local s-a resimțit lipsa unor sisteme și instrumente de management al calității, precum și gradul scăzut de formare și perfecționare a funcționarilor publici și a personalului contractual de conducere și de execuție în domeniul managementul calității.

Problemele menționate afectează direct calitatea administrației publice, precum și încrederea cetățenilor în administrația publică locală.

Având în vedere cele de mai sus, proiectul de față a apărut ca o necesitate la nivel local, justificată de o varietate de aspecte legate de mediul intern al autorității administrației publice locale implicate în proiect, de schimbările mediului extern, respectiv de aspectele legate de nevoile personale de instruire ale grupurilor țintă, dar și de stringenta solicitare a cetățenilor deserviți pentru acces la servicii mai bine realizate, mai repede și mai eficiente.

#### ***Scopul și încadrarea Bunei Practici în funcție de documentele programatice:***

Scopul proiectului a fost reprezentat de creșterea capacității administrative a Municipiului Roman prin introducerea CAF, reproiectarea SMC și formarea personalului în vederea optimizării proceselor orientate către beneficiari în concordanță cu SCAP.

Obiectivele și activitățile asumate în implementarea proiectului de către UAT Municipiul sunt în deplină concordanță cu prevederile și cu obiectivele strategice asumate la nivel național/regional/județean.

Proiectul contribuie la realizarea următoarelor priorități strategice:

- ✓ Strategia pentru consolidarea administrației publice 2014-2020;
- ✓ OG II. Implementarea unui management performant în administrația publică;
- ✓ Planul de acțiuni pentru implementarea etapizată a managementului calității în autorități și instituții publice 2016-2020;
- ✓ OS I.2. Implementarea de sisteme unitare de management al calității aplicabile administrației publice, standardul ISO 9001 și instrumentul CAF;
- ✓ Strategia privind formarea profesională pentru administrația publică 2016-2020;
- ✓ Activități principale: 3.2. Organizarea și desfășurarea de programe de formare pe domeniile de activitate considerate prioritare pentru orizontul de timp 2014-2020 → Managementul calității;

- ✓ Strategia integrată de dezvoltare a Municipiului Roman pentru perioada 2014 - 2027;
- ✓ OS 8: Asigurarea bunei guvernante la nivel local.

### ***Principalele obiective:***

---

Acest proiect reprezintă în principal o continuare a preocupărilor conducerii Municipiului Roman în privința asigurării unor servicii de calitate pentru comunitate.

Obiectivele specific urmărite:

- ✓ Introducerea cadrului de auto-evaluare a modului de funcționare a instituțiilor publice (CAF) la nivelul administrației Municipiului Roman, ca instrument utilizat pentru managementul total al calității;
- ✓ Reproiectarea și recertificarea sistemului de management al calității conform noilor cerințe ale SR EN ISO 9001:2015;
- ✓ Formarea a 50 de persoane de la nivelul administrației Municipiului Roman în vederea creșterii nivelului de cunoștințe și abilități necesare pentru utilizarea și optimizarea permanentă a proceselor din perspectiva unei orientări către beneficiari.

### ***Resurse utilizate/alocate Bunei Practici:***

---

Valoare totală a proiectului este de 417.610,47 lei, din care valoarea cofinanțării UE este de 351.606,78 lei.

Managementul proiectului s-a realizat de o echipă mixtă formată din 13 persoane: experți din aparatul propriu al Municipiului Roman și din experți de la nivelul partenerului.

Atât partenerul, cât și cei 241 beneficiari din grupul țintă, precum și cetățenii, utilizatori direcți ai serviciilor publice, au fost implicați activ în consultarea, identificarea nevoilor, în stabilirea priorităților, în elaborarea și implementarea proiectului.

Resurse materiale: s-a amenajat un birou special pentru echipa de proiect și s-au achiziționat următoarele bunuri și echipamente: 3 sisteme desktop, 1 laptop, 1 multifuncțională, 3 HDD externe, toner, produse de papetărie, mobilier.

Municipiul Roman va asigura cu resurse financiare și umane continuitatea procesului de modernizare și după finalizarea proiectului, cu accent pe dezvoltarea continuă a capacității personalului, monitorizarea și recertificarea în sistemele de management al calității inițiate/implementate în cadrul proiectului și reluarea procesului de autoevaluare CAF. Resursele necesare acțiunilor de formare, a celor de recertificare și de reluare a procesului de autoevaluare CAF se vor asigura atât din resurse proprii de la buget cât și din fonduri nerambursabile, prin inițierea de noi proiecte.

### **Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:**

Proiectul “Creșterea capacității administrative a Municipiului Roman prin re-proiectarea SMC și introducerea CAF” a început la data de 30.08.2018 și a avut o perioadă de implementare de 12 luni.

În cadrul ACTIVITĂȚII NR 1 - INTRODUCEREA CAF CA INSTRUMENT DE AUTOEVALUARE LA NIVELUL APARATULUI ADMINISTRATIV AL MUNICIPIULUI ROMAN

Subactivitate 1.1. Organizare :

- ✓ a fost obținut angajamentul conducerii și a fost informată cu privire la procesul de auto-evaluare - declarație de angajament;
- ✓ a fost desemnat un responsabil CAF;
- ✓ au fost desemnate cele 2 grupuri de evaluatori și a fost desemnat coordonatorul grupurilor de evaluatori;
- ✓ a fost făcută informarea grupurilor de evaluatori asupra procesului de auto-evaluare;
- ✓ a fost stabilită metodologia de punere în practică a procesului de auto-evaluare;
- ✓ au avut loc întâlniri de lucru la nivelul conducerii organizației;
- ✓ a avut loc reuniunea echipei de evaluare;
- ✓ a avut loc cursul privind fundamentarea, elaborarea, implementarea, monitorizarea și evaluarea deciziilor la nivelul administrației publice locale pornind de la rezultatele oferite de instrumentele utilizate pentru managementul calității.

Subactivitate 1.2. Evaluare:

- ✓ au fost create chestionarele de evaluare on-line;
- ✓ s-a desfășurat auto-evaluarea sub asistența experților CAF;
- ✓ au avut loc întâlniri de lucru între experții CAF și evaluatori;
- ✓ au avut loc 2 întâlniri de consens (cate una pentru fiecare grup de evaluatori);
- ✓ au fost prelucrate rezultatele reuniunilor de consens;
- ✓ s-a transmis către municipiul Roman compilatia propunerilor făcute de evaluatori și raportul de auto-evaluare;
- ✓ au fost realizate chestionare destinate factorilor interesați pentru domeniile lor de interes, precum și personalului angajat în primărie (alții decât evaluatorii).

Subactivitate 1.3. -Utilizarea rezultatelor

Planul de acțiuni de îmbunătățire CAF Municipiul Roman 2019 - 2021, propus de personalul Primăriei și părți interesate din societatea civilă a fost finalizat și aprobat prin dispoziția de primar nr. 430/10.06.2019.

ACTIVITATEA NR 2 - PREGĂTIREA ȘI REALIZAREA TRANZIȚIEI DE LA SR EN ISO 9001:2008 LA SR EN ISO 9001:2015 LA NIVELUL PRIMĂRIEI MUNICIPIULUI ROMAN

Subactivitate 2.1 - Contractarea și furnizarea serviciilor de consultanță pentru revizuirea documentației SMC din perspectiva noilor cerințe ale SR EN ISO 9001:2015:

- ✓ A fost semnat contractul pentru furnizarea serviciilor de consultanță pentru revizuirea documentației SMC din perspectiva noilor cerințe ale SR EN ISO 9001:2015
- ✓ Prestatorul a furnizat livrabile conform etapelor din Planul stabilit pentru re-proiectarea documentației SMC conform cerințelor SR EN ISO 9001:2015



✓ A fost semnat un contract de servicii de audit extern pentru recertificarea SMC conform SR EN ISO 9001:2015

✓ Sistemul de management al calității de la nivelul Primăriei Municipiului Roman a fost certificat conform SR EN ISO 9001:2015.

ACTIVITATEA NR 3 - ÎMBUNĂTĂȚIREA CUNOSTINȚELOR SI ABILITAȚILOR PERSONALULUI ÎN VEDEREA SPRIJINIRII PROCESULUI DE INTRODUCEREA A SISTEMELOR UNITARE DE MANAGEMENT AL CALITAȚII SI A PERFORMANȚEI

Subactivitate 3.1 - Contractarea si furnizarea serviciilor formare necesare pentru completarea cunostintelor si dezvoltarea abilitatilor în domeniul managementului calitatii -finalizată

✓ a fost finalizat cursul privind fundamentarea, elaborarea, implementarea, monitorizarea si evaluarea deciziilor la nivelul administrației publice pentru un număr de 30 de persoane;

✓ a fost finalizat cursul de auditor intern în domeniul calitatii pentru 2 persoane;

✓ a fost finalizat cursul de formare manager al sistemului calității ISO 9001: 2015 pentru 1 persoană;

✓ a fost finalizat Cursul general privind cerințele noului referențial al managementului calității, SR EN ISO 9001:2015 pentru 50 de persoane.

ACTIVITATEA NR 4 - MANAGEMENTUL PROIECTULUI

Subactivitate 4.1 - Derularea procedurilor de achizitie, monitorizarea activitatii,managementul riscurilor, rambursarea cheltuielilor, gestiune contractului de finantare si alte masuri administrative:

✓ au fost finalizate procedurile de achizitie de bunuri si echipamente pentru echipa de management a proiectului.

✓ a fost monitorizata implementarea activitatilor;

✓ au fost analizate riscurile.

Subactivitate 4.2 - Informare, publicitate si obiective orizontale

✓ au fost realizate masurile de informare si publicitate iar in cadrul cursurilor organizate au fost diseminate obiectivele orizontale;

✓ a fost publicat pe site și transmis către presă Comunicatul de presă privind aprobarea Planului de acțiuni de îmbunătățire CAF Municipiul Roman 2019 - 2021, care a fost propus de personalul Primăriei și părți interesate din societatea civilă;

✓ la finalizarea proiectului s-a organizat un eveniment de informare cu privire la implementarea CAF si recertificarea SMC conform SR EN ISO 9001:2015.

Pe perioada derulării activităților au fost implementate măsuri pentru promovarea egalității de șanse și nediscriminare și a egalității de gen.

Fiecare membru din echipa de management a proiectului a avut sarcini precise, analiza activităților efectuându-se săptămânal în cadrul ședințelor de lucru. Pe perioada de implementare a proiectului a avut loc o vizită de monitorizare din partea Autorității de Management a POCA.

S-a creat o rețea de comunicare, prin care s-a ținut legătura, permanent, atât cu membrii echipei de proiect, cât și cu firmele implicate, lectorii și organismul de certificare.

Comunicarea a fost eficientă atât pe orizontală, cât și pe verticală, pe tot parcursul proiectului, între toți beneficiarii, între membrii echipei de implementare și management, cât și între aceștia și colaboratorii care au contribuit la realizarea obiectivelor proiectului. Permanent a fost asigurată vizibilitatea adecvată a proiectului prin evenimentul de promovare cât și prin

materiale de promovare și publicitate. pe site-ul public al solicitantului a fost realizată o secțiune dedicată proiectului.

### ***Elemente novatoare:***

---

Proiectul conține elemente novatoare deoarece s-a realizat un management integrat al calității și performanței bazat pe CAF, ISO 9001 și SCIM.

Cursurile de formare, în care au fost implicate funcțiile de execuție și personalul de conducere, a dus la îmbunătățirea procesului de comunicare, la o înțelegere mai bună a proceselor organizatiei, ceea ce a implicat angajamentul ferm al managementului, definirea clară a responsabilităților, eficientizarea proceselor interne ale organizației.

Experiența de colaborare în parteneriat a Municipiului Roman cu reprezentanți ai societății civile va putea fi valorificată în inițierea de parteneriate pentru noi proiecte cu ONG-uri/parteneri sociali cu expertiză în domeniile vizate.

Activitățile proiectului au fost prezentate și în mediul online cu rolul de a-i informa pe toți cei interesați de obiectivele și rezultatele proiectului, acestea putând fi transferate la nivelul oricărei administrații publice locale.

Modernizarea managementului instituțional are ca rezultat creșterea eficienței activității administrației publice, eliminarea birocrăției și creșterea calității serviciilor publice.

### ***Lecții învățate:***

---

”Administrație - către cetățean!”

Administrația publică este un vector important în asigurarea bunei guvernări, în reglementarea, promovarea și implementarea de politici și măsuri pentru a crea un mediu propice dezvoltării durabile pe termen mediu și lung.

O administrație modernă are nevoie de resurse umane competente și bine gestionate, un management eficient și transparent al cheltuielilor publice, o structură instituțional-administrativă adecvată, precum și de proceduri clare și simple de funcționare.

În urma implementării proiectului, se va asigura infrastructura de gestionare a managementului calității în aparatul de specialitate al primarului Municipiului Roman, iar responsabilii SMC și CAF vor asigura monitorizarea și implementarea acestor sisteme/instrumente.

Creșterea capacității administrative a Municipiului Roman prin introducerea CAF și reproiectarea SMC, coroborat cu reducerea birocrăției, a plasării „clientului” în centrul activității administrative se vor constitui într-un „stil” de muncă care va conduce la îmbunătățirea procesului de coordonare și comunicare și, implicit, la îmbunătățirea calității serviciilor publice pentru cetățeni și la creșterea gradului de satisfacție.

### ***Rezultate:***

---

Activitățile desfășurate în cadrul proiectului au contribuit la dezvoltarea instrumentelor de management al performanței și calității în administrația publică,

creșterea eficienței și eficacității proceselor din cadrul instituției și creșterea încrederii și satisfacției părților interesate.

Rezultatele atinse ale proiectului sunt următoarele:

1. Municipiul Roman a obținut Certificarea ISO 9001:2015 și dreptul de utilizare a mărcilor SRAC ISO 9001:2015 și IQNet ca o carte de vizită pentru partenerii naționali și internaționali și o garanție pentru modul eficient și eficace de desfășurare a activității la nivelul instituției.

În vederea recertificării, întreaga documentație SMC a fost revizuită conform SR EN 9001:2015: declarația de politică SMC, harta proceselor, matricea responsabilităților, listele de activități, elaborarea PDCA-urilor, documentarea centralizată a părților interesate, sistemul de obiective și indicatori, riscurile, procedurile de sistem, procedurile operaționale, programele anuale de instruire și analize de management.

2. La nivelul aparatului administrativ al Municipiului Roman a fost introdus CAF ca instrument de autoevaluare, parte componenta a pachetului de instrumente utilizate la managementul total al calității.

Pentru cetățenii municipiului Roman, implementarea cu succes a planului vizează îmbunătățirea calității serviciilor asigurate de administrația locală și implicit creșterea calității vieții în municipiu.

În cadrul proiectului s-a organizat și un schimb de experiență intern cu Municipiul Oradea, Instituția Prefectului Bihor și Eco Bihor, pentru creșterea gradului de conștientizare cu privire la importanța utilizării instrumentelor de management al performanței și calității în administrația publică, creșterea eficienței și eficacității proceselor din cadrul organizației și creșterea încrederii și satisfacției părților interesate, schimb de idei și crearea unei rețele de oameni cu interese comune.

3. În cadrul sesiunilor de formare profesională și îndrumare metodologică ISO & CAF:

- 54 de angajați au fost instruiți pe teme specifice legate de fundamentarea, elaborarea, implementarea, monitorizarea și evaluarea deciziilor la nivelul administrației publice locale pornind de la rezultatele oferite de instrumentele utilizate pentru managementul calității, cerințele noului referențial SR EN ISO 9001:2015, cu intercalarea noțiunilor de dezvoltare durabilă și egalitate de șanse, nediscriminare și egalitate de gen.

De asemenea, 2 persoane au fost certificate ca auditori interni în domeniul calității iar o persoană a fost certificată ca manager de calitate.

### ***Descrierea referințelor:***

Prezentarea proiectului ppt, raportul de activitate al primarului, articole de presă, pagina de Facebook a Primăriei Municipiului Roman, site-ul instituției.

### ***Linkuri:***

[https://www.oradea-online.ro/delegatie-de-la-primaria-municipiului-roman-in-schimb-de-experienta-la-oradea\\_155181.html](https://www.oradea-online.ro/delegatie-de-la-primaria-municipiului-roman-in-schimb-de-experienta-la-oradea_155181.html)

<https://inroman.ro/2018/12/04/zeci-angajati-primariei-roman-vizita-lucru-primaria-oradea-42958/>

<https://zch.ro/2018-pentru-primaria-roman-proiecte-europene-de-35-milioane-de-euro/>

<https://www.finantare.ro/primaria-roman-a-depus-18-proiecte-europene-in-valoare-de-45-milioane-de-euro.html>

<http://www.administratie.ro/primarul-lucian-micu-a-prezentat-raportul-de-activitate-al-primariei-municipiului-roman-pentru-anul-2018/>

<https://primariaroman.ro/cresterea-capacitatii-administrative-a-municipiului-roman-prin-reproiectarea-smc-si-introducerea-caf/>

<https://primariaroman.ro/wp-content/uploads/2019/03/2019-03-01-RAPORT-FINAL-2018.pdf>

## Serviciul Public de Impozite si Taxe Constanța

„Opinia Ta contează!” - instrument managerial de optimizare și creștere a calității serviciilor publice

### **Instituția:**

Serviciul Public de Impozite si Taxe Constanța

### **Numele Bunei Practici:**

„Opinia Ta contează!” - instrument managerial de optimizare și creștere a calității serviciilor publice

### **Descrierea Bunei Practici:**

Îmbunătățirea continuă a calității serviciilor este un deziderat constant pe care Serviciul Public de Impozite și Taxe Constanța (SPIT) și-l asumă, edificarea calității reprezentând un proces aflat în continuă dezvoltare și expansiune.

Conform standardului ISO 9001 “Sistem de management al calității implementat la nivelul instituției încă din anul 2006, conceptul de satisfacție al cetățeanului reprezintă o “percepție a contribuabilului despre măsura în care așteptările acestuia au fost satisfăcute”, instituția având în acest sens obligația monitorizării percepțiilor contribuabililor cu privire la măsura în care au fost îndeplinite necesitățile și așteptările lor.

În consecință, SPIT a pus la dispoziția cetățenilor “Sistemul de colectare a gradului de satisfacție al contribuabililor”, disponibil pe dispozitivele mobile, tip tabletă, instalate în spațiile în care se desfășoară activitatea de lucru cu publicul. Sistemul face parte dintr-un proiect pilot privind îmbunătățirea calității serviciilor oferite contribuabililor, iar eficiența și eficacitatea acestuia vor fi testate timp de 5 luni de la data implementării.

Acest sistem:

- ✓ reprezintă un nou pas în asigurarea unei transparențe sporite a instituției și constituie în același timp un mijloc de încurajare a contribuabililor în aprecierea serviciilor publice de care au beneficiat, cât și în ceea ce privește semnalarea eventualelor probleme cu care se confruntă în relațiile cu personalul instituției;
- ✓ este un instrument ce permite atât evaluarea serviciilor de care a beneficiat contribuabilul prin prezentarea la ghișeele instituției, selectând în acest sens “Opinia dumneavoastră contează mult pentru noi”, cât și a gradului de satisfacție prin completarea chestionarului, selectând “Chestionar privind satisfacția contribuabilului”; chestionarul se regăsește și pe site-ul instituției [www.spit-ct.ro](http://www.spit-ct.ro) și poate fi completat oricând.

### ***Problema identificată:***

Având în vedere:

- ✓ implementarea încă din anul 2012 a unui sistem de măsurare a gradului de satisfacție a contribuabililor prin amplasarea la nivelul ghișeelor a unor dispozitive prin care aceștia aveau posibilitatea acordării unui calificativ funcționarului public,
- ✓ rezultatele obținute în urma analizării calificativelor acordate (aferele perioadei ianuarie-iunie 2019) de contribuabili prin utilizarea vechiului sistem; s-a constatat că acesta a fost accesat doar de 10% din numărul celor care s-au prezentat la ghișeele instituției,
- ✓ procentul scăzut (30% - 01.01-30.06.2019 / 01.01-30.06.2018) al chestionarelor privind evaluarea gradului de satisfacție a contribuabililor completate în format fizic,

SPIT a identificat necesitatea actualizării vechiului sistem cu un sistem accesat pe dispozitive tip tabletă, mult mai simplu și accesibil tuturor, ce permite evaluarea atât a serviciilor de care au beneficiat la ghișee, cât și a gradului de satisfacție cu privire la calitatea serviciilor.

### ***Scopul și încadrarea Bunei Practici în funcție de documentele programatice:***

Având în vedere unul dintre principiile sistemului de management al calității, respectiv “Orientarea către client”, conform căruia “*organizațiile depind de clienții lor și de aceea ar trebui să înțeleagă necesitățile curente și viitoare ale acestora, ar trebui să satisfacă cerințele clientului și să se preocupe să depășească așteptările acestuia*”, SPIT a manifestat preocupare continuă cu privire la aceste aspecte luând o serie de măsuri în acest sens.

Scopul acestui sistem este de a îmbunătăți calitatea serviciilor publice prin identificarea, analizarea și satisfacerea cerințelor/așteptărilor/nevoilor explicite și implicite ale contribuabililor, prezente și viitoare, respectiv identificarea zonelor de îmbunătățire la nivelul instituției, în timp util, dar și în mod relevant și fiabil.

Totodată se dorește diminuarea consumului de hârtie și reducerea timpului de completare a datelor de către contribuabili.

Informațiile preluate vor fi utilizate ca date de intrare pentru:

- ✓ îmbunătățirea calității serviciilor prin creșterea performanței în procesul de prelucrare și soluționare a solicitărilor contribuabililor;
- ✓ creșterea gradului de satisfacție cu privire la mediul ambient;
- ✓ dezvoltarea strategiei de motivare non-financiară a personalului instituției.

Rezultatele obținute vor fi analizate în vederea creșterii eficacității și eficienței activității instituției în raport cu alte autorități, de la nivel local și național.

### ***Principalele obiective:***

Obiectivele urmărite de instituție sunt:

- ✓ creșterea gradului de transparență a activităților desfășurate de către aceasta;
- ✓ creșterea gradului de satisfacție a contribuabililor cu privire la serviciile oferite;
- ✓ optimizarea serviciilor publice;

- ✓ identificarea și satisfacerea cerințelor contribuabililor și a altor părți interesate;
- ✓ creșterea credibilității și a încrederii cetățenilor în calitatea serviciilor;
- ✓ crearea cadrului pentru îmbunătățirea continuă a performanțelor printr-un angajament puternic în vederea realizării calității.

### ***Resurse utilizate/alocate Bunei Practici:***

Resurse financiare:

- ✓ au fost alocate fonduri bugetare în vederea implementării sistemului și a achiziționării de dispozitive tip tabletă necesare funcționării acestuia.

Resurse informaționale:

- ✓ conectarea dispozitivelor tip tabletă la rețeaua Wi-Fi.

Resurse umane:

- ✓ personal din cadrul instituției;
- ✓ operator economic (terț) privind serviciile de proiectare și implementare a sistemului pentru culegerea datelor.

Deși acest sistem a fost implementat cu resurse relativ reduse, așteptările instituției privind oportunitatea acestuia sunt mari, urmărindu-se astfel obținerea de informații privind necesitățile/așteptările contribuabililor, eventuale propuneri și sugestii de îmbunătățire, monitorizarea rezultatelor în vederea creșterii eficienței și eficacității serviciilor publice oferite.

### ***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***

Durata: perioada de testare - 5 luni, începând cu data de 05.08.2019.

La expirarea acestei perioade, în situația în care va fi oportun și eficient, se va proceda la menținerea și dezvoltarea acestui sistem de colectare în funcție de tendințe și participarea la dezvoltarea strategiei de îmbunătățire continuă și durabilă a calității serviciilor publice și motivarea nonfinanciară a personalului instituției.

Activități:

Pentru implementarea sistemului au fost necesare:

- ✓ achiziționarea echipamentelor IT ;
- ✓ achiziționarea serviciilor de proiectare și implementare a sistemului;
- ✓ stabilirea persoanelor responsabile;
- ✓ montarea sistemului în cadrul agențiilor fiscale;
- ✓ instruirea angajaților implicați în gestionarea datelor din sistem;
- ✓ conștientizarea întregului personal cu privire la serviciile puse la dispoziție;
- ✓ desfășurarea de campanii de promovare și conștientizare a contribuabililor cu privire la principiul aplicabil de către instituție, respectiv, cel de orientare către client.

În ceea ce privește dezvoltarea strategiei de motivare nonfinanciară, precizăm că se va avea în vedere sistemul recompensă-recunoaștere, având scopul de a crește productivitatea, de a îmbunătăți imaginea instituției atât în plan intern, cât și extern, de a avea angajați mulțumiți, ceea ce contribuie la creșterea performanței la nivelul instituției.

Printre aspectele ce vor fi avute în vedere la dezvoltarea acestei strategii:

- ✓ stabilirea angajatului lunii și menținerea angajatului anului, fiind stabilit la nivelul anului 2018 și adus la cunoștința tuturor prin eseu afișat în toate compartimentele, sălile de așteptare destinate lucrului cu publicul;
- ✓ comunicarea eficace la nivelul instituției;
- ✓ transmiterea de e-mailuri de mulțumire, transmiterea de newslettere, prin care să fie surprinse evenimente/activități din cadrul instituției, zilele de naștere ale angajaților, realizări ale acestora;
- ✓ acordarea feed-back-ului pozitiv (“laudă în public și corectează în privat”);
- ✓ managementul prin obiective (participarea în comun la stabilirea/realizarea obiectivelor);
- ✓ cercurile calității (echipe pentru a furniza soluții pentru creșterea calității serviciilor);
- ✓ recunoașterea contribuțiilor profesionale;
- ✓ dezvoltarea profesională;
- ✓ acordarea unei zi libere cu ocazia zilei de naștere, în limita prevederilor legale.

Totodată, la dezvoltarea strategiei de motivare nonfinanciară a angajaților vor fi avute în vedere și alte studii efectuate cu privire la gradul de motivare prezent al angajaților în vederea identificării corecte a necesităților de motivare.

Sistemul de colectare al datelor privind satisfacția contribuabililor, disponibil pe tabletele existente în sălile de așteptare destinate activității de lucru cu publicul este structurat astfel:

*Secțiunea 1* “Opinia dumneavoastră contează mult pentru noi” ce cuprinde:

- un set de 3 întrebări privind motivul deplasării contribuabilului la ghișeele SPIT, durata așteptării la ghișee, precum și numărul deplasărilor la ghișeele instituției în vederea soluționării cerinței fiscale pentru care a optat că s-a prezentat
- posibilitatea acordării de calificative pentru serviciile publice oferite de care a beneficiat la ghișeele instituției: EXCELENT, BINE, SATISFĂCĂTOR, NESATISFĂCĂTOR, ce sunt avute în vedere la analiza activității și evaluarea performanțelor profesionale /angajat la nivel de instituție
- eventuale propuneri/sugestii pentru îmbunătățirea calității serviciilor

*Secțiunea 2* “Chestionar de evaluare privind satisfacția contribuabilului”, ce cuprinde:

- ✓ chestionarul care este disponibil și pe site-ul instituției [www.spit-ct.ro](http://www.spit-ct.ro) constând într-un set de 5 întrebări privind promptitudinea, competența, atitudinea și profesionalismul personalului instituției, eficacitatea comunicării, precum și confortul spațiilor de așteptare, prin bifarea cu un calificativ de la 1 la 5 (1 fiind gradul cel mai scăzut și 5 gradul cel mai ridicat);
- ✓ eventuale propuneri/sugestii pentru îmbunătățirea calității serviciilor.

Rezultatele sintetice/analitice sunt centralizate la nivelul compartimentului care gestionează activitatea de colectare a gradului de satisfacție a contribuabililor, constituie date de intrare în analizele efectuate de către management, iar propunerile de îmbunătățire, în funcție de oportunitatea lor, vor face obiectul planurilor de măsuri (acțiuni, termen, responsabili) în vederea implementării.



Managementul: este asigurat de către persoanele responsabile sub coordonarea conducerii instituției.

Comunicare, media scrisă și online:

- ✓ comunicatul de presă, cu privire la Sistemul de colectare al gradului de satisfacție al contribuabililor, a fost preluat de peste 7 publicații de știri online, printre care: [www.ziarulamprenta.ro](http://www.ziarulamprenta.ro), [www.ct100.ro](http://www.ct100.ro), [www.ctnews.ro](http://www.ctnews.ro), [www.constantafinanciara.ro](http://www.constantafinanciara.ro), [www.ordinea.ro](http://www.ordinea.ro), [www.telegrafonline.ro](http://www.telegrafonline.ro), [www.ziudeconstanta.ro](http://www.ziudeconstanta.ro).
- ✓ interviu Antena 3
- ✓ pe monitoarele amplasate în sălile de așteptare din cadrul agențiilor fiscale ale instituției;
- ✓ pe pagina de internet a instituției;
- ✓ pe pagina de facebook a instituției.

### ***Elemente novatoare:***

---

Implementarea noului sistem de evaluare - “Sistemul de colectare a gradului de satisfacție al contribuabililor” urmărește:

- ✓ creșterea capacității instituției de a răspunde mai bine nevoilor, cerințelor și așteptărilor cetățenilor prin abordări manageriale eficiente și eficace;
- ✓ reducerea timpului de așteptare la ghișeele instituției;
- ✓ soluționarea în timp real a cerințelor contribuabililor și a altor părți interesate;
- ✓ colaborarea cu contribuabilii în scopul utilizării constructive a feedback-ului;
- ✓ dezvoltarea dialogului structurat între cetățeni și autoritățile publice.
- ✓ implementarea propunerilor de îmbunătățire formulate de către contribuabili;
- ✓ monitorizarea în timp real a gradului de satisfacție a contribuabililor;
- ✓ preluarea datelor de ieșire din proces pentru dezvoltarea strategiei de îmbunătățire continuă și durabilă a calității serviciilor publice;
- ✓ preluarea datelor de ieșire din proces pentru dezvoltarea strategiei de motivare nonfinanciară a angajaților.

### ***Lecții învățate:***

---

Managementul de la cel mai înalt nivel demonstrează leadership și angajament în ceea ce privește orientarea către cetățeni, iar prin identificarea necesităților/așteptărilor acestora, prezente și viitoare, dovedește o adaptare permanentă la realitățile europene și conștientizează îmbunătățirea eficienței serviciilor publice gestionate ca scop permanent urmărit.

### ***Rezultate:***

---

Un număr de 697 de contribuabili au utilizat sistemul privind evaluarea gradului de satisfacție al cetățenilor, pus la dispoziție pe tabletele instalate în sălile de așteptare destinate activității de lucru cu publicul de aproximativ 20 de zile, distribuiți astfel:

Un număr de 540 au optat pentru “Opinia dumneavoastră contează mult pentru noi”, iar din analiza datelor obținute, se constată:

1) Referitor la prima întrebare “Motivul deplasării la ghișeele instituției”, se constată că predomină depunerea de declarații fiscale/solicitare eliberare diverse documente la ghișeele instituției (327 persoane).

Măsuri: promovarea serviciilor online și implementarea comunicării prin mijloace electronice de transmitere la distanță a actelor administrative fiscale.

2) Referitor la a 2- a întrebare: ”Cât timp ați așteptat la ghișeele instituției”, se constată că timpul predominant de așteptare la ghișeele instituției este sub 10 minute (418 persoane).

Măsuri: instruirea personalului din subordine referitor la instrucțiunea de lucru privind regulile aplicabile în activitatea de lucru cu publicul.

3) Referitor la a 3- a întrebare:”De câte ori v-ați deplasat la ghișeele instituției pentru soluționarea problemei fiscale? ”, se constată că predomină prezentarea o singură dată (458 persoane) la ghișeele instituției pentru soluționarea problemei fiscale pentru care s-a prezentat.

Măsuri: instruirea personalului din subordine referitor la instrucțiunea de lucru privind regulile aplicabile în activitatea de lucru cu publicul.

4) Referitor la calificativele acordate personalului, care asigură activitatea la ghișee, predomină cel de *excellent*, dovedind astfel că cetățenii sunt mulțumiți de calitatea serviciilor publice.

Un număr de 157 au optat pentru “Chestionar de evaluare privind satisfacția contribuabilului”, iar din analiza datelor, se constată că predomină ca răspuns nota 5 - grad ridicat de satisfacție.

În ceea ce privește sugestiile/propunerile de îmbunătățire formulate în cadrul ambelor secțiuni, precizăm că în perioada analizată au fost semnalate aspecte privind sistemul de climatizare, timpul de așteptare la ghișeele instituției, deschiderea mai multor ghișee aplicarea conceptului de “open space” și în alte locații ale instituției.

Unele au fost soluționate în timp real (climatizarea, preluarea documentelor în back office în vederea fluidizării activității la ghișee), altele fiind analizate ulterior la nivel de conducere.

#### **Linkuri:**

---

<https://www.spit-ct.ro/>

**Primăria comunei Poarta Albă, județul Constanța**  
*Măsurile de intervenție la nivel managerial și operațional prin schimbarea imaginii instituției*

***Instituția:***

Primăria comunei Poarta Albă, județul Constanța

***Numele Bunei Practici:***

Măsurile de intervenție la nivel managerial și operațional prin schimbarea imaginii instituției

***Persoană de contact:***

Mariana Drăguțu, inspector

***Descrierea Bunei Practici:***

U.A.T. comuna Poarta Albă și-a definit ca priorități specifice: îmbunătățirea managementului organizațional, creșterea calității serviciilor oferite și sporirea eficienței actului administrativ prin:

- ✓ Modernizarea imaginii instituției,
- ✓ Simplificarea procedurilor administrative și soluționarea mai rapidă a solicitărilor,
- ✓ Sporirea responsabilității și autonomiei personalului angajat,
- ✓ Încurajarea practicării delegării, a preluării și asumării rapide a noilor sarcini de către angajați.

Identificarea acestor priorități s-a realizat prin intermediul instrumentului CAF (**Cadrul Comun de Autoevaluare a modului de functionare a instituțiilor publice**) dar și al unei analize SWOT aplicată compartimentului cu aportul cel mai substanțial, permanent și vizibil la îndeplinirea lor, respectiv compartimentul de resurse umane. Prin intermediul acestor instrumente s-a efectuat o analiză de ansamblu a performanței organizaționale, dar și a deficiențelor specifice, fiind identificate pârghiile specifice de acțiune. Măsurile de intervenție pentru rezolvarea problemelor, dispuse de conducerea instituției au vizat atât nivelul managerial precum și nivelul operațional.

**Măsurile** adoptate pentru modernizarea acestei structuri au bine definite termenele și responsabilii, cuprind toate nivelele instituționale și vizează următoarele aspecte:

- ✓ stabilirea unor reguli/ proceduri de lucru în format standard, ușor accesibile și utilizabile, asumarea lor de către personalul angajat;
- ✓ modificarea fișelor de post, atât a personalului de execuție care să asigure realizarea mai eficientă a sarcinilor, cât și a personalului de conducere care să verifice îndeplinirea acestora;

- ✓ realizarea activităților specifice și asigurarea continuității lor, cu respectarea termenelor legale;
- ✓ utilizarea unei evidențe informatizate a documentelor, a circuitului lor și a modului lor de soluționare actualizarea periodică a informațiilor de pe site-ului instituției;
- ✓ crearea unei secțiuni de întrebări și răspunsuri frecvente, pe domenii de interes, precum și sondarea nivelului de satisfacție al cetățeanului prin intermediul unui chestionar postat pe site.

#### ***Adresa web a Bunei Practici:***

[primariapa@yahoo.com](mailto:primariapa@yahoo.com)

#### ***Problema identificată:***

Insuficienta promovare și percepția deformată a rolului instituției, inexistența unor reguli clare, standardizate influențează imaginea instituției.

Aspectele problematice vizează:

- ✓ Necunoașterea rolului și atribuțiilor instituției de către unii cetățeni ,
- ✓ Inexistența unor proceduri de lucru în formă scrisă,
- ✓ Nesoluționarea în echipă a unor probleme complexe și comunicarea deficitară între angajat-șef/responsabil și între departamente,
- ✓ Fișele de post nu cuprind referiri la:
  1. obligativitatea respectării termenelor legale;
  2. delegări de competențe - de ex. pe cine poate înlocui titularul fișei de post sau cine îi ține locul în situația absenței persoanei;
  3. termenele la care să se efectueze o actualizare a conținutului fișelor.
- ✓ Inexistența unei practici de delegare în scris, explicit, a unor sarcini, între colegi,
- ✓ Inexistența unei secțiuni pe site-ul instituției dedicate întrebărilor cetățenilor.

#### ***Scopul și încadrarea Bunei Practici în funcție de documentele programatice:***

Scopul specific îl constituie îmbunătățirea calității serviciilor și creșterea gradului de transparență și deschidere instituțională, prin asumarea cerințelor mediului extern, redefinirea structurilor instituționale și a procedurilor de lucru.

Sporirea eficienței serviciilor, creșterea transparenței instituționale și a gradului de satisfacție a cetățeanului sunt în deplin acord cu obiectivele asumate în relația cu Uniunea Europeană în domeniul reformei și modernizării administrative.

#### ***Principalele obiective:***

1. Modernizarea managementului organizațional al instituției prin utilizarea unor proceduri de lucru specifice, standardizate și responsabilizarea personalului angajat.

2. Creșterea gradului de transparență și deschidere instituțională prin participarea activă a clienților la procesul de îmbunătățire a calității serviciilor.
3. Fluidizarea activității administrative prin multiplicarea bunelor practici instituționale.

#### ***Resurse utilizate/alocate Bunei Practici:***

Sumele din bugetul instituției și al instituțiilor cooptate, în acțiunile derulate de:

##### **Resurse umane:**

- ✓ funcționar public din cadrul instituției;
- ✓ funcționari publici din cadrul compartimentului de administrație publică și autoritate tutelară;
- ✓ funcționari publici din cadrul compartimentului contabilitate;
- ✓ funcționari publici desemnați în acest sens, din cadrul instituțiilor colaboratoare.

##### **Resurse materiale:**

- ✓ Materiale privind tehnici de elaborare a procedurilor de lucru;
- ✓ Procedurile de lucru elaborate;
- ✓ Fișele de post modificate;
- ✓ Chestionarul privind sondarea nivelului de satisfacție al cetățeanului;
- ✓ Macheta - sinteza pentru interpretarea chestionarului - aplicabilă de către toate instituțiile cooptate, (ghid de bune practici);
- ✓ Secțiunile noi create pe site-ul instituției cuprinzând procedurile de lucru, întrebările frecvente, chestionarul;
- ✓ Multiplicarea materialelor - proceduri, chestionare.

#### ***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***

- ✓ Întocmirea în scris, în format standardizat, a unor proceduri de lucru specifice compartimentului de resurse umane, ușor accesibile și utilizabile, asumarea lor de către personalul angajat;
- ✓ Utilizarea procedurilor de lucru în activitățile curente;
- ✓ Monitorizarea aplicării procedurilor de lucru;
- ✓ Adaptarea semestrială a procedurilor de lucru la noile cerințe instituționale/legislative;
- ✓ Modificarea fișelor de post, atât a personalului de execuție care să asigure realizarea mai eficientă a sarcinilor, cât și a personalului de conducere care să verifice îndeplinirea acestora;
- ✓ Realizarea activităților specifice și asigurarea continuității lor, cu respectarea termenelor legale;
- ✓ Utilizarea unei evidențe informatizate a documentelor, a circuitului lor și a modului lor de soluționare;
- ✓ Promovarea rolului și atribuțiilor instituționale;
- ✓ Asigurarea transparenței instituționale prin afișarea pe site a tuturor informațiilor publice;

- ✓ Identificarea și utilizarea instrumentelor de consultare a cetățenilor (ex. chestionar, registru de sugestii, cont e-mail, audiențe);
- ✓ Actualizarea periodică a informațiilor de pe site-ul instituției, crearea unei secțiuni de întrebări și răspunsuri frecvente, pe domenii de interes, precum și sondarea nivelului de satisfacție al cetățeanului prin intermediul unui chestionar postat pe site;
- ✓ Preluarea propunerilor cetățenilor pentru eficientizarea activității.

### ***Elemente novatoare:***

Asigurarea schimbării percepției cetățeanului asupra imaginii instituției, îmbunătățirea managementului organizațional, creșterea calității serviciilor oferite și sporirea eficienței actului administrativ prin următoarele mijloace simultane:

- ✓ Simplificarea procedurilor administrative și soluționarea mai rapidă a solicitărilor;
- ✓ Sporirea responsabilității și autonomiei personalului angajat;
- ✓ Încurajarea practicării delegării, a preluării și asumării rapide a noilor sarcini de către angajați;
- ✓ Consolidarea respectării criteriilor profesionale, asigurarea echității și diversității repartizării sarcinilor;
- ✓ Dezvoltarea relațiilor inter- servicii prin multiplicarea schimburilor între acestea și prin definirea unor obiective partajate, punând în același timp în evidență importanța fiecărui serviciu în realizarea unui rezultat global.

### ***Lecții învățate:***

Desființarea ideilor preconcepute de genul: „asta nu servește la nimic”, „am făcut deja asta”, „știm totul”, „asta nu e pentru noi”, „întotdeauna va fi așa”, „publicul nu este echivalent cu clientul”, „de ce să schimbăm pentru că asta funcționează”, „nu putem schimba obișnuințele și mentalitățile”. Planul de acțiune pentru îndeplinirea obiectivelor stabilite vizează, în paralel cu utilizarea programului informatic pentru evidențierea circuitului documentelor, activitățile legate de îmbunătățirea nivelului de informare a cetățeanului, prin actualizarea și modernizarea datelor existente pe site-ul instituției.

### ***Rezultate:***

- ✓ Procedurile de lucru 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 la eficientizarea activității la nivel instituțional;
- ✓ 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;
- ✓ Toate informațiile existente pe site-ul instituției au fost analizate, selectate și regrupate, astfel încât să reflecte o gamă cât mai largă de activități specifice

- instituției, răspunzând în același timp cerințelor persoanelor care vin în contact cu aceasta;
- ✓ Identificarea unor întrebări și răspunsuri frecvente, sintetizarea și afișarea lor pe site-ul instituției, pentru a le face cunoscute și ușor accesibile mai multor persoane interesate;
  - ✓ Conștientizarea și reflectarea la nivel decizional, a percepției cetățeanului asupra calității serviciilor furnizate;
  - ✓ Prin utilizarea concomitentă a acestor pârghii diferite, respectiv modificările funcționale interne, actualizarea informațiilor aflate pe site-ul instituției, sondarea nivelului de satisfacție al cetățeanului privitor la calitatea serviciilor oferite, s-a conturat o nouă abordare a managementului instituțional, o creștere a responsabilizării personalului angajat, o standardizare și fluidizare a activităților specifice;
  - ✓ Metoda de modernizare aplicată compartimentului de resurse umane urmează a fi extinsă și generalizată în viitor, la toate compartimentele instituționale, reprezentând un pas esențial în restructurarea întregii instituții;
  - ✓ Dezvoltarea și menținerea imaginii și reputației instituției prin contribuția compartimentului de resurse umane și comunicare alături de top-managementul instituției.

#### ***Descrierea referințelor:***

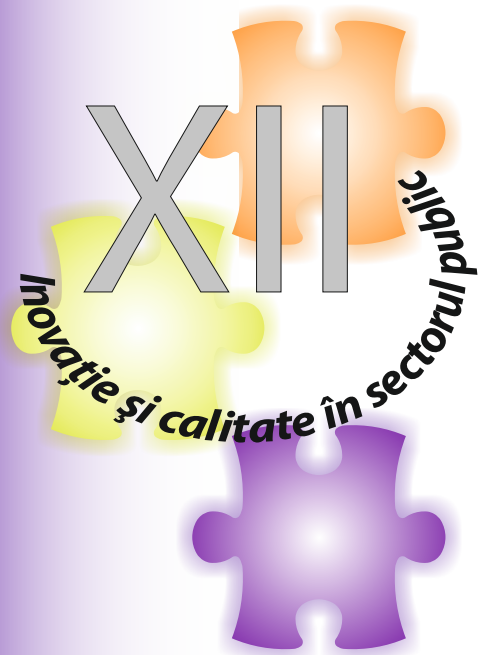
---

Analiza SWOT privind relațiile publice și relaționarea interdepartamentală în instituție, propunerile de îmbunătățire a activității de resurse umane și de comunicare a fișelor de post ale angajaților din cadrul compartimentului de autoritate tutelară, comunicare și IT, procedurile de lucru privind derularea audiențelor la primar, viceprimar, soluționarea petițiilor și a solicitărilor de informații de interes public, sinteza întrebărilor și răspunsurilor frecvente ale cetățenilor, chestionarul de sondare a nivelului de satisfacție al cetățeanului privitor la calitatea serviciilor prestate aplicat propriei instituții, precum și cel aplicat instituțiilor/ serviciilor, chestionarele completate de cetățeni, sintezele chestionarelor completate, adresa de monitorizare a măsurilor dispuse, sinteza măsurilor luate urmare a aplicării chestionarelor

#### ***Link-uri:***

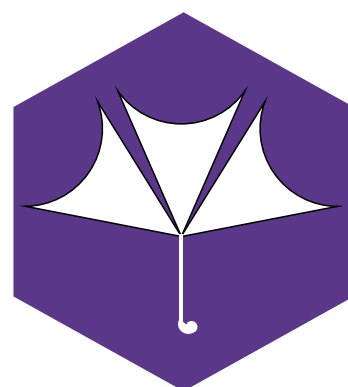
---

site-ul instituției: [www.primariapoartaalba.ro](http://www.primariapoartaalba.ro)



# Pilonul III

*Etica,  
parte a culturii  
organizaționale*





# PREZENTAREA CAZURILOR DE BUNĂ PRACTICĂ<sup>1</sup>

## Pilonul 3

### *Etica, parte a culturii organizaționale*



*Etica are o importanță cu atât mai mare în sectorul public, având în vedere rolul administrației publice în a crea valoare și bunăstare publică, în a gestiona bani și bunuri, cu efecte considerabile în viața oamenilor. Administrația publică este singurul furnizor al multor servicii vitale din viața comunității, iar în virtutea acestei funcții, administrația publică trebuie să dea dovadă de capacitatea de a gestiona aceste resurse, astfel încât să genereze bunăstare comunității, dar și acces egal și tratament egal al cetățenilor la acestea.*

*Adoptarea unor norme etice oferă repere și ghidează conduita angajaților din administrația publică, astfel încât să răspundă într-o manieră corectă nevoilor cetățenilor.*

*Cultura etică poate fi definită ca modul în care o organizație acționează în conformitate cu valorile sale și cu modul în care promovează aceste valori, atât în interiorul acesteia, cât și în exteriorul ei. O entitate publică care adoptă o cultură etică arată angajaților, actorilor interesați, cetățenilor că valorizează ceea ce este bine și își motivează angajații să acționeze ca atare.*

*Managementul și leadershipul etic presupun planificarea, implementarea și coordonarea activităților unei organizații pentru realizarea integrității instituționale a acelei organizații. Este o responsabilitate a managementului unei entități publice și o preocupare care trebuie să fie constantă și integrată în acțiunile de management și direcțiile politice adoptate. Un management și leadership etic acționează și luptă împotriva corupției și încălcării normelor etice, dar adoptă și un demers preventiv, de asigurare a unui climat și a unei culturi etice prin utilizarea unor seturi de instrumente, politici, măsuri, prin îmbunătățirea performanței organizației, a calității serviciilor, prin profesionalizarea angajaților și folosirea inovației pentru oferirea de soluții adecvate, în limitele cadrului legal.*

<sup>1</sup> În ghid sunt prezentate toate bunele practici înscrise în competiție.

## Consiliul județean Giurgiu

*Dezvoltarea sistemului de management anticorupție la nivelul județului Giurgiu - SisABC”, Cod MySMIS: 116685, Cod SIPOCA: 407*

### **Instituția:**

Consiliul județean Giurgiu

### **Numele Bunei Practici:**

Dezvoltarea sistemului de management anticorupție la nivelul județului Giurgiu - SisABC”, Cod MySMIS: 116685, Cod SIPOCA: 407

### **Persoană de contact:**

Margareta-Mihaela Cristea, manager public

### **Parteneri:**

CRJ București

### **Descrierea Bunei Practici:**

Proiectul “Dezvoltarea sistemului de management anticorupție la nivelul județului Giurgiu - SisABC” a fost lansat oficial în data de 05.09.2018.

U.A.T. județul Giurgiu implementează activitățile proiectului în parteneriat cu Fundația Centrul de Resurse Juridice din București.

Totodată, în vederea obținerii unui grad ridicat de performanță și valori adăugate a activităților propuse, U.A.T. județul Giurgiu beneficiază de sprijinul tehnico-logistic din partea unei instituții relevante pentru obiectivul proiectului și domeniul de aplicabilitate, respectiv Direcția Generală Anticorupție - Serviciul Județean Anticorupție Giurgiu.

Valoarea totală a Proiectului: 396.428,76 lei

Valoarea eligibilă nerambursabilă: 388.500,21

Durata proiectului:

15 luni, respectiv: 17 iulie 2018 - 16 octombrie 2019.

### **Scopul și încadrarea Bunei Practici în funcție de documentele programatice:**

**Scop:** Consolidarea și certificarea conform standardului ISO37001 a sistemului de management anticorupție la nivelul județului Giurgiu în conformitate cu cele mai bune practici promovate de Strategia Națională Anticorupție 2016-2020.

**Proiectul/buna practică** răspunde problemei prevenirii corupției și a mediului de integritate de la nivel județean prin derularea unei campanii publice, informarea și asistența metodologică a 9 UAT-uri de la nivel de comună din județ, formarea personalului de la nivelul celorlalte primării (inclusiv aleși locali),elaborarea unei hărți pilot a integrității.

Proiectul este inovativ pentru că propune un indice compozit care să reflecte stadiul unei unități administrativ-teritoriale în atingerea standardelor SNA, pe o scală de la 1-10. Indicele odată testat în județul Giurgiu poate fi propus la nivelul SNA pentru a măsura în mod obiectiv rezultatele eforturilor anti-corupție. Inovativă este și abordarea inclusivă, în care nu doar CJ Giurgiu este implicat, ci și mediul de integritate de la nivelul județului. Nu în ultimul rând, caracterul inovativ constă în certificarea sistemului de prevenire a corupției pe baza standardului ISO37001.

Proiectul/buna practică este complementar/ă cu parteneriatul deja existent între CJ Giurgiu și DGA. În anul 2017 CRJ, partenerul de proiect, s-a alăturat acestor eforturi, experții CRJ susținând în data de 24 mai 2017 prezentări în cadrul seminarului „Integritatea și prevenirea corupției în sectorul public”, organizat de CJ Giurgiu, în parteneriat cu DGA-Serviciul Județean Giurgiu.

Proiectul/buna practică este complementar/ă inițiativelor MDRAP care prin Direcția Integritate și Bună Guvernare monitorizează implementarea prevederilor SNA la nivelul administrației publice locale. Astfel, în cadrul proiectului, CJ Giurgiu a sprijinit și alte UAT-uri din județ în implementarea SNA. Chiar dacă proiectul a vizat certificarea conform standardului ISO37001, acest standard se referă la sistemele anti-mită/anti-corupție și nu la managementul calității.

Proiectul/buna practică este relevantă din perspectiva SNA 2016-2020 întrucât răspunde obiectivului specific 3.8. Proiectul dezvoltă și testează un indice al integrității la nivelul județului Giurgiu, care va putea fi îmbunătățit și folosit ca instrument la nivel național.

Proiectul/buna practică a dezvoltat un instrument de monitorizare și evaluare a riscurilor și vulnerabilităților la Corupție, având și o componentă de înregistrare a incidentelor de integritate, răspunzând astfel acțiunii principale 5 a OS 3.8. al SNA. Proiectul a desfășurat și o campanie de conștientizare la nivelul județului Giurgiu și a dezvoltat dialogul și cooperarea cu societatea civilă, contribuind astfel la acțiunea principală 6 și 7 a OS 3.8 al SNA. Nu în ultimul rând, prin dezvoltarea sistemului de prevenire a corupției al CJ Giurgiu s-a perfecționat cadrul procedural intern, inclusiv codul de etică, contribuind astfel la acțiunea principală 9 a OS 3.8 al SNA.

**Strategii relevante:** SCAP 2014-2020, Strategia privind mai buna reglementare 2014 2020 (SMBR)

### ***Principalele obiective:***

#### **Obiective specifice:**

1. Prevenirea și combaterea corupției în cadrul Consiliului Județean Giurgiu și instituțiilor subordonate prin consolidarea cadrului procedural și îmbunătățirea cunoștințelor și abilităților personalului;
2. Prevenirea și combaterea corupției la nivelul a 10 unități administrativ-teritoriale pilot, prin îndrumare metodologică cu privire la cadrul procedural și

dezvoltarea cunoștințelor necesare dezvoltării și implementării sistemului de management anticorupție;

3. Elaborarea și implementarea unor mecanisme de cooperare cu societatea civilă, precum și între autoritățile publice privind monitorizarea și evaluarea implementării măsurilor anticorupție.

### ***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***

Sistemul de prevenire a corupției dezvoltat de CJG și certificat prin raportare la standardul internațional ISO37001 reprezintă un model de bună practică atât la nivel județean, cât și la nivel național. CJG este prima organizație a administrației publice locale certificată conform ISO 37001. Astfel, dezvoltarea sistemului de prevenire a corupției va aduce beneficii de credibilitate și de încredere CJG, dar va însemna și o mare responsabilitate în menținerea standardelor ridicate de integritate.

Personalul CJG a fost pregătit, informat și instruit pentru a asigura buna implementare a sistemului (cadrele procedurale interne). Prin sesiunile de informare s-a asigurat faptul că tot personalul relevant al CJG și al instituțiilor subordonate cunoaște procedurile anticorupție și le respectă. Aceste sesiuni vor fi continuate anual pentru a se menține certificarea. Personalul care asigură implementarea SNA va asigura și menținerea sistemului intern certificat de prevenire a corupției.

Astfel, noile competențe și cunoștințe dobândite ca urmare a certificării "Expert prevenire și combatere a corupției" vor fi folosite pentru monitorizarea respectării legislației, a procedurilor și pentru îmbunătățirea continuă a sistemului de prevenire a corupției.

Programul informatic de management a riscurilor de mită și corupție este parte integrantă a sistemului de prevenire a corupției și va fi gestionat de personalul cu expertiză anticorupție al CJG. Raportul de analiză a bunelor practici din state cu probleme similare, respectiv Italia și Polonia, va fi folosit pentru îmbunătățirea sistemului intern de prevenire a corupției. Anual există obligativitatea elaborării unui raport cu privire la funcționarea sistemului de prevenire a corupției, care va avea indicatori pentru toate aspectele menționate. În privința rezultatului ce vizează îmbunătățirea climatului de integritate în județ, livrabilele proiectului - materiale de informare privind prevenirea corupției, ghidul de asistență metodologică și indicele compozit de măsurare a progresului în implementarea SNA - vor fi utilizate și după încheierea proiectului pentru a informa alte autorități și instituții atât de către CJG, cât și la nivelul SNA (urmând să fie comunicate MDRAP și MJ). CJG împreună cu CRJ vor continua anual să actualizeze și să îmbunătățească harta integrității, urmând ca generalizarea acesteia la nivel național să facă obiectul unui nou proiect.

#### **Activități de prevenire a corupției desfășurate în cadrul proiectului:**

- ✓ Implementarea procedurilor de management anticorupție la Consiliul Județean Giurgiu în acord cu standardul ISO 37001 *Sisteme de management anti-mită*

Activitatea a vizat Consiliul Județean Giurgiu și 13 instituții subordonate.

Proces: Analiza preliminară a sistemului intern de prevenire a corupției al Consiliului Județean Giurgiu; Grup de lucru privind implementarea procedurilor de prevenire a corupției și a recomandărilor analizei; Ghid de prezentare a noului cadru procedural de prevenire a corupției al CJ Giurgiu; Evaluarea nivelului de

cunoaștere a măsurilor preventive anticorupție de către personalul CJ Giurgiu; Actualizarea analizei riscurilor și vulnerabilităților la corupție; Sesiuni de informare pentru 150 de persoane din cadrul CJ Giurgiu și instituțiilor subordonate; Certificarea sistemului de management anticorupție al CJ Giurgiu conform standardului ISO 37001

✓ management anticorupție la Consiliul Județean Giurgiu în acord cu standardul ISO 37001 *Sisteme de management anti-mită* - **CONSILIUL JUDEȚEAN GIURGIU - prima instituție a administrației publice locale din România certificată anti-mită. DUBLĂ CERTIFICARE :ACREDIA - (IT) și RENAR (RO)**

✓ Dezvoltarea registrului electronic integrat al riscurilor de corupție la nivelul Consiliului Județean Giurgiu. Activitatea a vizat Consiliul Județean Giurgiu și 13 instituții subordonate

Programul informatic are o interfață grafică proprie (web-based) și va include următoarele componente: Descrierea riscului/ amenințării de corupție; Tratarea riscului/amenințării de corupție; Monitorizarea riscului/amenințării de corupție; Software-ul poate genera automat statistici cu privire la cele mai frecvente riscuri materializate, incidente de integritate, cele mai frecvente măsuri de control/prevenire adoptate/implementate

✓ Campanie de informare și educație anticorupție în județul Giurgiu. Campania de informare a cuprins mesaje anticorupție adresate reprezentanților instituțiilor publice locale din județul Giurgiu, mediului de afaceri și cetățenilor. Campania a include evenimente de educație/informare anticorupție în 10 școli și instituții publice din județ. Instrumente utilizate: afișajul mobil, afișaj în mijloacele de transport în comun din județul Giurgiu, participanții la activitățile campaniei vor primi obiecte promoționale cu mesaje anticorupție. În cadrul campaniei, CJ Giurgiu a beneficiat de sprijinul DGA - Serviciul Județean Anticorupție Giurgiu.

**Bilanț final „Săptămâna Integrității” - peste 800 de elevi participanți -**

La activitățile proiectului au participat în baza protocoalelor interinstituționale încheiate în acest sens peste 800 de elevi înscriși în următoarele instituții: Liceul Tehnologic „Dimitrie Bolintineanu” Bolintin Vale (409 elevi participanți), Liceul Teoretic „Nicolae Cartoian” Giurgiu (108 elevi participanți), Liceul Tehnologic „Tiu Dumitrescu” Mihăilești (74 elevi participanți), Liceul Teoretic „Tudor Vianu” Giurgiu, (60 elevi participanți) Colegiul Național „Ion Măiorescu” Giurgiu (53 elevi participanți), Liceul Tehnologic Nr.1 Prundu (35 elevi participanți), Liceul Tehnologic „Mihai Viteazul” Călugăreni (30 elevi participanți), Colegiul Tehnic „Viceamiral Ion Bălănescu” Giurgiu (11 elevi participanți), Liceul „Udriște Năsturel” Hotarele (25 elevi participanți), Liceul Tehnologic „Ion Barbu” Giurgiu (15 elevi participanți). Seria de activități incluse în evenimentul „Săptămâna Integrității” a fost realizată cu sprijinul IȘJ Giurgiu și al Teatrului “Tudor Vianu” Giurgiu. Celor peste 800 de elevi participanți li se adaugă reprezentanți ai instituțiilor pilot de pe raza unităților administrativ-teritoriale pilot. Pentru o mai bună sustenabilitate și valoare adăugată a proiectului, elevii instituțiilor de învățământ anterior menționate, au contribuit la alegerea instrumentelor și a canalelor de comunicare prin intermediul chestionarelor completate atât online, cât și pe suport hârtie în etapa premergătoare. Astfel, fiecare unitate de învățământ a personalizat Evenimentul „Săptămâna Integrității”, selectând propriul set de instrumente de comunicare, fiind utilizate: proiecție de filme anticorupție realizate de D.G.A., spectacol de teatru: reprezentație a unor actori după un scenariu anticorupție scris

de elevi, prezentare de jocuri online - website-uri anticorupție, joc de rol anticorupție.

- ✓ Îndrumare metodologică anticorupție pentru 5 primării din județ
- ✓ Harta pilot a integrității în județul Giurgiu
- ✓ Formare “Expert prevenire și combatere a corupției”
- ✓ Formare pe teme de integritate pentru aleșii locali
- ✓ Fact finding mission la instituții reprezentative pentru prevenirea și combaterea corupției ( R.Polonă 2-5.09 și R.Italiană 24-27.09.2019)

### **Rezultate:**

---

Transferabilitate: Proiectul are un caracter inovativ și un potențial mare de multiplicare.

(1) Obținerea de către CJ Giurgiu a certificării ISO37001 va reprezenta un imbold pentru alte instituții și autorități publice de a își dezvolta un sistem intern de prevenire a corupției, cât mai eficient. CJ Giurgiu a promovat certificarea obținută, inclusiv prin informarea MDRAP și MJ cu privire la rezultatele obținute. Certificarea ISO 37001 va putea fi preluată la nivelul SNA 2016-2020 și recomandată ca un model de bună practică. CJ Giurgiu va reprezenta un pol de informație și de resurse pentru alte autorități publice care vor dori certificarea pe acest singur standard anticorupție recunoscut internațional. Ghidul de asistență metodologică va reprezenta instrumentul pe care CJ Giurgiu și CRJ se vor baza pentru promovarea elementelor unui sistem intern de prevenire a corupției.

(2) Un alt rezultat inovativ și transferabil la nivelul SNA va fi harta integrității. Harta integrității se va baza pe un indice compozit și va măsura gradul de conformare la SNA. Astfel, autoritățile publice vor putea fi ierarhizate, iar progresul anual va fi unul vizibil și măsurabil. Harta va fi testată prin acest proiect la nivelul județului Giurgiu, urmând să fie promovată la nivelul SNA, prin diseminarea și prezentarea acesteia în conferințe și dezbateri, cu informarea MDRAP și MJ.

(3) Instrumentul electronic de monitorizare a riscurilor de corupție a fost realizat în forma "open source" pentru a permite și altor utilizatori să îl dezvolte, actualizeze. Instrumentul va fi transferat într-o primă etapă la nivelul SNA (MADRAP și MJ), urmând ca acesta să fie recomandat celorlalte instituții și autorități publice interesate. Instrumentul este prezentat și diseminat în cadrul conferințelor și dezbaterilor anticorupție ce vor fi organizate după finalizarea proiectului.

(4) Suporturile de curs, materialele de informare și raportul de fact-mission sunt alte elemente care vor fi transferate în alte contexte de la nivelul SNA, după finalizarea proiectului - cursuri, conferințe, prezentări. Aceste instrumente vor continua să fie folosite de CJ Giurgiu în implementarea sistemului de prevenire a corupției. CRJ va transfera de asemenea aceste rezultate în celelalte proiecte de prevenire a corupției pe care le va implementa, precum și în cadrul activităților pe care le va desfășura la nivelul SNA.

### **Descrierea referințelor:**

---

- ✓ Fotografii

- ✓ Material de prezentare
- ✓ Video
- ✓ Comunicate de presă
- ✓ Certificat acreditare

### **Link-uri:**

<http://www.cjgiurgiu.ro/portal/giurgiu/cj/portal.nsf/AllByUNID/0001F042?OpenDocument>

### **Dosar de presă Campania de informare - Săptămâna integrității:**

- ✓ <http://www.crj.ro/lansarea-eveniment-saptamana-integritatii/>
- ✓ <http://maiorescu.ro/nou2015/2019/01/16/saptamana-integritatii-la-cnim/>
- ✓ <https://jurnalgiurgiuvean.ro/saptamana-integritatii-in-scolile-giurgiuvene/>
- ✓ <https://www.giurgiu-acum.ro/consiliul-judetean-giurgiu-lanseaza-campania-saptamana-integritatii-in-10-unitati-de-invatamant-liceal-din-judet/>
- ✓ [http://www.giurgiuonline.com/?p=152729&fbclid=IwAR2Yfs6YgFPYAUfmWEht5yC2xgs4a0B51Xefg2CZuyy\\_fVPRxnuZKoV0kJE](http://www.giurgiuonline.com/?p=152729&fbclid=IwAR2Yfs6YgFPYAUfmWEht5yC2xgs4a0B51Xefg2CZuyy_fVPRxnuZKoV0kJE)
- ✓ [https://www.stirigiurgiu.ro/campaniile-anti-coruptie-continua-si-2019-la-consiliul-judetean/?fbclid=IwAR2tvXFw7zVwhpxZ\\_zGqLrWG3\\_iK9ymihxiPB6e\\_QwVPEBdD74ml8aWbNXo](https://www.stirigiurgiu.ro/campaniile-anti-coruptie-continua-si-2019-la-consiliul-judetean/?fbclid=IwAR2tvXFw7zVwhpxZ_zGqLrWG3_iK9ymihxiPB6e_QwVPEBdD74ml8aWbNXo)
- ✓ <https://jurnalgiurgiuvean.ro/bilant-final-saptamana-integritatii-pestes-800-de-elevi-participanti/>
- ✓ <http://www.giurgiuonline.com/campania-de-informare-si-educatie-anticoruptie-in-judetul-giurgiu-si-saptamana-integritatii-au-ajuns-la-final/>
- ✓ <http://centruldepresa.ro/stiri/bilant-final-saptamana-integritatii-pestes-800-de-elevi-participanti>
- ✓ <https://www.ziarelive.ro/stiri/consiliul-judetean-final-de-campanie-anticoruptie-la-giurgiu.html>
- ✓ <http://www.ziarelive.ro/despre/saptamana-integritatii.html>
- ✓ <https://www.stirigiurgiu.ro/consiliul-judetean-final-de-campanie-anticoruptie-la-giurgiu/>
- ✓ <http://www.giurgiu-acum.ro/pestes-800-de-elevi-giurgiuveni-au-participat-la-actiunea-saptamana-integritatii/>
- ✓ <http://www.giurgiuonline.com/consiliul-judetean-final-de-campanie-anticoruptie-la-giurgiu/>
- ✓ <http://giurgiu-net.ro/archives/66400>
- ✓ <https://stirilazi.ro/bilant-final-saptamana-integritatii-pestes-800-de-elevi-participanti/>
- ✓ <http://www.giurgiuonline.com/saptamana-integritatii-in-licele-giurgiuvene/?fbclid=IwAR087MtsdxXoxzKRdtbEF1WpsCL254-gpOuHwBOq7VjY9rU6HtUGBgh10>
- ✓ [https://www.stirigiurgiu.ro/campaniile-anti-coruptie-continua-si-2019-la-consiliul-judetean/?fbclid=IwAR17pH-il73vnuual-LcrZebwuXY9ou\\_pbEVBepVFezuwrBshZyC1q5\\_-yxs](https://www.stirigiurgiu.ro/campaniile-anti-coruptie-continua-si-2019-la-consiliul-judetean/?fbclid=IwAR17pH-il73vnuual-LcrZebwuXY9ou_pbEVBepVFezuwrBshZyC1q5_-yxs)
- ✓ <http://www.giurgiuonline.com/pestes-800-de-elevi-giurgiuveni-au-participat-la-actiunea-saptamana->

[integritatii/?fbclid=IwAR3Kx7jta9XMLgCHeadgYpzbIMzThNMhtwNV2B5mxQffQ6o  
sds2TiPctPrI](https://www.facebook.com/search/top/?q=saptamana%20integritatii&epa=SEARCH_BOX)

- ✓ [http://giurgiu-net.ro/archives/66400?fbclid=IwAR0GfypDv8ia3dbfuUw1apPgVu2Zp3d1nl\\_OCc0EkYUUhBTfV6MCEQcNWwM](http://giurgiu-net.ro/archives/66400?fbclid=IwAR0GfypDv8ia3dbfuUw1apPgVu2Zp3d1nl_OCc0EkYUUhBTfV6MCEQcNWwM)
- ✓ [https://www.facebook.com/search/top/?q=saptamana%20integritatii&epa=SEARCH\\_BOX](https://www.facebook.com/search/top/?q=saptamana%20integritatii&epa=SEARCH_BOX)
- ✓ [http://www.giurgiu-acum.ro/consiliul-judetean-giurgiu-lanseaza-campania-saptamana-integritatii-in-10-unitati-de-invataman-liceal-din-judet/?fbclid=IwAR28uziyijnJwbZLpfsBEs\\_e3ACbL5hohEmuPH8j\\_W3WQms5ZyZzuJnAVdo](http://www.giurgiu-acum.ro/consiliul-judetean-giurgiu-lanseaza-campania-saptamana-integritatii-in-10-unitati-de-invataman-liceal-din-judet/?fbclid=IwAR28uziyijnJwbZLpfsBEs_e3ACbL5hohEmuPH8j_W3WQms5ZyZzuJnAVdo)
- ✓ <http://www.crj.ro/wp-content/uploads/2019/01/Informare-de-presa-21012019-Saptamana-integritatii.pdf>
- ✓ <http://maiorescu.ro/nou2015/2019/01/16/saptamana-integritatii-la-cnim/>

Crearea pe web site-ul partenerului a secțiunii secțiunii special dedicate implementării proiectului: <http://www.crj.ro/integritate-publica/>

Dosar de presă ex-post Informație de presă 31.07.2018:

- ✓ <http://www.administratie.ro/dezvoltarea-sistemului-de-management-anticoruptie-la-nivelul-judetului-giurgiu-sustinuta-din-fonduri-europene/> ;
- ✓ <http://obiectivgiurgiu.ro/fonduri-europene-pentru-dezvoltarea-sistemului-de-management-anticoruptie-la-nivelul-judetului/> ;
- ✓ <https://www1.agerpres.ro/comunicate/2018/07/31/comunicat-de-presa-cj-giurgiu-17-19-45> ;
- ✓ <http://www.giurgiuonline.com/?p=142397> ;
- ✓ <http://www.giurgiuonline.com/?p=142410>
- ✓ <https://jurnalgiurgiuvean.ro/consiliul-judetean-giurgiu-cum-arata-proiectul-dezvoltarea-sistemului-de-management-anticoruptie-la-nivelul-judetului-giurgiu/>
- ✓ <http://www.giurgiuonline.com/?p=142424>
- ✓ <http://informatiadegiurgiu.ro/informatie-de-presa-fonduri-europene-pentru-dezvoltarea-sistemului-de-management-anticoruptie-la-nivelul-judetului-giurgiu/>
- ✓ <https://giurgiu-net.ro/archives/62141>
- ✓ <https://www.ziarelive.ro/stiri/inca-un-proiect-anti-coruptie-la-consiliul-judetean.html>
- ✓ <https://www.stirigiurgiu.ro/inca-un-proiect-anti-coruptie-la-consiliul-judetean/>
- ✓ <http://www.giurgiuonline.com/?p=142680>

Dosar de presă ex-post Conferință de presă 05.09.2018:

- ✓ <http://www.cjgiurgiu.ro/portal/giurgiu/cj/portal.nsf/Index/100?OpenDocument>
- ✓ <http://www.cjgiurgiu.ro/portal/giurgiu/cj/portal.nsf/AllByUNID?OpenView&GetPage=/portal%2Fgiurgiu%2Fcj%2Fstiri.nsf%2FvwStiri%2FA98FCFDD3A196BFC225830002FAE57%3FOpenDocument%7CTipDocument%3DStire>
- ✓ <https://www.youtube.com/watch?v=bun82XOGNJA>
- ✓ <https://www.youtube.com/watch?v=5ttuvPaBBfE>
- ✓ <https://jurnalgiurgiuvean.ro/un-nou-proiect-derulat-de-consiliul-judetean-giurgiu-vizeaza-sistemul-de-management-anticoruptie/>
- ✓ <https://giurgiu-net.ro/archives/62519>



- ✓ <https://www.stirigiurgiu.ro/un-nou-proiect-anticoruptie-la-consiliul-judetean/>
- ✓ <http://www.giurgiu-acum.ro/dezvoltarea-sistemului-de-management-anticoruptie-la-nivelul-judetelui-giurgiu-proiect-cu-fonduri-europene-implementat-de-consiliul-judetean-giurgiu/>
- ✓ <https://www.ziarelive.ro/stiri/un-nou-proiect-anticoruptie-la-consiliul-judetean.html>
- ✓ <http://www.giurgiuonline.com/?p=143932>
- ✓ <https://www.youtube.com/watch?v=bun82XOGNJA>
- ✓ <https://www.youtube.com/watch?v=5ttuvPaBBfE>
- ✓ <http://clipfly.net/fcat/anticoruptie>
- ✓ <http://clipfly.net/Watch-clip-conferinta-de-lansare-a-proiectului-dezvoltarea-sistemului-de-m-vd3574747576506142426645/>
- ✓ <http://obiectivgiurgiu.ro/cj-giurgiu-anunt-important/>
- ✓ <http://jaiya.info/search?q=lansare+proiect+SisABC+Giurgiu>
- ✓ [http://colorvideos.club/conferinta-de-lansare-a-proiectului-dezvoltarea-sistemului-de-management-anticoruptie-sisabc\\_Hbun82XOGNJA.html](http://colorvideos.club/conferinta-de-lansare-a-proiectului-dezvoltarea-sistemului-de-management-anticoruptie-sisabc_Hbun82XOGNJA.html)
- ✓ <https://www.facebook.com/opentv1/videos/323231181576407/>  
(Open TV: Înregistrare conferință de presă, 1.300 de vizualizari, 3.500 impact)
- ✓ <https://www.facebook.com/opentv1/videos/237955053559662/>  
(Open TV: Material informativ cu privire la desfasurarea proiectului 1.100 vizualizari, 3.000 impact) \*Statisticile cu privire la materialele publicate sunt furnizate de platforma on-line Facebook.com

**Consiliul județean Vrancea**  
*Transparență și integritate la nivelul administrației publice locale*

***Instituția:***

Consiliul județean Vrancea

***Numele Bunei Practici:***

Transparență și integritate la nivelul administrației publice locale

***Persoană de contact:***

Mocanu Claudia Mihaela, consilier

***Descrierea Bunei Practici:***

Dezvoltarea unui sistem inovator și flexibil de prevenire a corupției, creșterea transparenței, eticii și integrității prin implementarea unor măsuri de prevenire a corupției, aplicarea unitară a mecanismelor, procedurilor și normelor de etică și integritate și îmbunătățirea cunoștințelor și competențelor în ceea ce privește prevenirea corupției la nivelul administrației publice locale din Vrancea, respectiv la nivelul celor 73 de UAT-uri din 68 comune și 5 orașe plus Consiliul Județean Vrancea.

Buna practică reunește funcții complementare necesare (informare, promovare, instruire, elaborare ghid de punere în aplicare a cadrului legal privind măsuri anticorupție) pentru a genera un impact pe termen lung care să contribuie la o mai bună funcționare a administrației publice locale, astfel încât să se alinieze la nivelul standardelor europene în termeni de transparență, etică și integritate.

Efectele pozitive pe termen lung se regăsesc prin dezvoltarea unui model funcțional care să răspundă nevoii de combatere a corupției și de creștere a nivelului de credibilitate a cetățenilor în administrațiile locale, aplicarea unitară a normelor, mecanismelor și procedurilor în materie de etică și integritate, precum și creșterea nivelului de educație anticorupție pentru personalul din autoritățile și instituțiile publice, toate ducând la creșterea gradului de implementare a măsurilor referitoare la prevenirea corupției.

***Adresa web a Bunei Practici:***

<https://anticoruptievrancea.ro/>

***Problema identificată:***

Creșterea transparenței și a eticii în cadrul organizațiilor moderne reprezintă o constantă necesitate pentru asigurarea performanței și eficienței activității. Din ce

În ce mai mult, se simte nevoia îmbunătățirii eficacității proceselor desfășurate în cadrul instituțiilor publice și se dorește a oferi garanția cetățenilor că se livrează constant servicii cu standarde calitative înalte.

Lipsa transparenței decizionale, alături de alte curențe ale activității de reglementare, conduc la încrederea scăzută a societății în forța și importanța actelor normative. Absența consultărilor face ca normele să fie frecvent modificate sau înlocuite, lucru ce determină o accentuată instabilitate legislativă și nu oferă siguranța necesară cadrului legal existent în România.

Lipsa unor mecanisme de implementare a măsurilor anticorupție.

### ***Scopul și încadrarea Bunei Practici în funcție de documentele programatice:***

Buna Practică implementează mecanisme de dezvoltare a unei culturi organizaționale etice în vederea asigurării unor servicii publice de calitate.

### ***Principalele obiective:***

- ✓ Aplicarea unitară a normelor, mecanismelor și procedurilor în materie de etică și integritate în autoritățile și instituțiile publice;
- ✓ Grad crescut de conștientizare a corupției atât în rândul cetățenilor, cât și al personalului din administrația publică;
- ✓ Îmbunătățirea cunoștințelor și a competențelor personalului din autoritățile și instituțiile publice în ceea ce privește prevenirea corupției - personal instruit și certificat (168 de persoane);
- ✓ Creșterea gradului de implementare a măsurilor referitoare la prevenirea corupției și a indicatorilor de evaluare în autoritățile și instituțiile publice - Creare 1 sistem de avertizare („whistle-blowing”), dezvoltare platforma anticorupție; elaborare Ghid de bune practici și instrumente de lucru pentru prevenirea corupției în administrația publică;
- ✓ Îmbunătățirea cunoștințelor și a competențelor personalului din autoritățile și instituțiile publice în ceea ce privește prevenirea corupției.

### ***Resurse utilizate/alocate Bunei Practici:***

Resurse umane - echipă formată din salariații compartimentelor resurse umane, achiziții, contabilitate, resurse materiale - consumabile, resurse financiare - cv curs și organizare sesiuni de informare, comunicate de presă.

### ***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***

Durata Bunei Practici : 12 luni

#### **Activități:**

- ✓ Aplicarea unitară a normelor, a mecanismelor și a procedurilor în materie de etică și integritate în autoritățile și instituțiile publice - Analiza planurilor sectoriale de combatere a corupției

- ✓ Aplicarea unitară a normelor, a mecanismelor și a procedurilor în materie de etică și integritate în autoritățile și instituțiile publice - 1 Studiu sondaj
  - ✓ Aplicarea unitară a normelor, a mecanismelor și a procedurilor în materie de etică și integritate în autoritățile și instituțiile publice - 1 Raport evaluare riscuri
  - ✓ Aplicarea unitară a normelor, a mecanismelor și a procedurilor în materie de etică și integritate în autoritățile și instituțiile publice - 2 Mecanisme de cooperare implementate
  - ✓ Grad crescut de conștientizare a corupției atât în rândul cetățenilor, cât și al personalului din administrația publică - 200 de persoane informate. 4 Campanii realizate prin organizarea de sesiuni de informare și conștientizare privind măsurile anticorupție (4 sesiuni x 50 persoane) în rândul cetățenilor și personalului din administrația publică);
  - ✓ Îmbunătățirea cunoștințelor și a competențelor personalului din autoritățile și instituțiile publice în ceea ce privește prevenirea corupției - personal instruit și certificat (168 de persoane);
  - ✓ Creșterea gradului de implementare a măsurilor referitoare la prevenirea corupției și a indicatorilor de evaluare în autoritățile și instituțiile publice - Crearea unui sistem de avertizare („whistle-blowing”) a iregularităților și a posibilelor fapte de corupție la nivelul județului Vrancea (crearea unei adrese de e-mail dedicată);
  - ✓ Creșterea gradului de conștientizare a corupției atât în rândul cetățenilor, cât și al personalului din administrația publică - 300 chestionare aplicate în rândul cetățenilor, personalului din administrația publică și aleșilor locali;
  - ✓ Creșterea gradului de implementare a măsurilor referitoare la prevenirea corupției și a indicatorilor de evaluare în autoritățile și instituțiile locale - Dezvoltare 1 platforma anticorupție;
  - ✓ Creșterea gradului de implementare a măsurilor referitoare la prevenirea corupției și a indicatorilor de evaluare în autoritățile și instituțiile publice - Elaborare 1 “Ghid de bune practici și instrumente de lucru pentru prevenirea corupției în administrația publică care descrie atât o normă/o procedură, cât și modalitățile de implementare aferente și de implementare a unor standarde de etică și integritate” și multiplicarea lui în 74 de exemplare în rândul celor 73 de Primării din județul Vrancea și la nivelul Consiliului Județean Vrancea;
  - ✓ Îmbunătățirea cunoștințelor și a competențelor personalului din autoritățile și instituțiile publice în ceea ce privește prevenirea corupției - 6 sesiuni de curs acreditat ANC „Expert Prevenire și Combatere a Corupției”.
- S-au publicat în mass-media locală 6 comunicate de presă, s-au afișat pe site-ul Consiliului județean Vrancea și pe aplicațiile de socializare toate informațiile din această acțiune, s-au organizat 6 sesiuni de informare și de conștientizare.

### ***Elemente novatoare:***

- ✓ dezvoltarea unei platforme anticorupție;
- ✓ crearea unui sistem de avertizare („whistle-blowing”) a iregularităților și a posibilelor fapte de corupție la nivelul județului Vrancea (crearea unei adrese de e-mail dedicată) - [contact@anticoruptievrancea.ro](mailto:contact@anticoruptievrancea.ro)
- ✓ elaborarea și dezvoltarea unui “Ghid de bune practici și instrumente de lucru pentru prevenirea corupției în administrația publică locală;

- ✓ studiu sondaj - peste 300 chestionare aplicate în rândul cetățenilor, personalului din administrația publică și aleșilor locali;
- ✓ elaborare Ghid de bune practici și instrumente de lucru pentru prevenirea corupției în administrația publică locală;
- ✓ îmbunătățirea cunoștințelor și a competențelor personalului din autoritățile și instituțiile publice în ceea ce privește prevenirea corupției - personal instruit și certificat (168 de persoane).

### ***Lecții învățate:***

Sunt 3 direcții clare de urmat în lupta împotriva corupției: prevenire, educație și combatere.

- ✓ necesitatea îmbunătățirii și menținerii în mod constant a încrederii cetățenilor în angajații din administrația publică. Acest lucru se poate realiza numai prin adoptarea unor norme etice, de conduită a angajaților din administrația publică, raportat la un set de valori precum: onestitatea, integritatea, transparența, responsabilitatea, imparțiabilitatea, calitatea serviciilor publice oferite;
- ✓ necesitatea unei cooperări și coordonări maxime între administrația publică-cetățeni-societatea civilă, implicarea tuturor și responsabilizarea acestora;
- ✓ necesitatea îmbunătățirii procesului de comunicare atât la nivelul administrației publice, cât și în relația cu cetățenii.

### ***Rezultate:***

- ✓ Aplicarea unitară a normelor, mecanismelor și procedurilor în materie de etică și integritate în autoritățile și instituțiile publice - Analiza planurilor sectoriale de combatere a corupției;
- ✓ Aplicarea unitară a normelor, a mecanismelor și a procedurilor în materie de etică și integritate în autoritățile și instituțiile publice - Studiu sondaj;
- ✓ Aplicarea unitară a normelor, mecanismelor și procedurilor în materie de etică și integritate în autoritățile și instituțiile publice - Raport evaluare riscuri;
- ✓ Aplicarea unitară a normelor, mecanismelor și procedurilor în materie de etică și integritate în autoritățile și instituțiile publice - Mecanisme de cooperare implementate;
- ✓ Grad crescut de conștientizare a corupției atât în rândul cetățenilor, cât și al personalului din administrația publică - 200 de persoane informate, 4 Campanii realizate prin organizarea de sesiuni de informare și de conștientizare privind măsurile anticorupție (4 sesiuni x 50 persoane) în rândul cetățenilor și personalului din administrația publică);
- ✓ Îmbunătățirea cunoștințelor și a competențelor personalului din autoritățile și instituțiile publice în ceea ce privește prevenirea corupției - personal instruit și certificat (168 de persoane);
- ✓ Creșterea gradului de implementare a măsurilor referitoare la prevenirea corupției și a indicatorilor de evaluare în autoritățile și instituțiile publice - Creare sistem de avertizare („whistle-blowing”) a iregularităților și a posibilelor fapte de corupție la nivelul județului Vrancea (crearea unei adrese de e-mail dedicată);

- ✓ Creșterea gradului de conștientizare a corupției atât în rândul cetățenilor, cât și al personalului din administrația publică - 300 chestionare aplicate în rândul cetățenilor, personalului din administrația publică și aleșilor locali;
- ✓ Creșterea gradului de implementare a măsurilor referitoare la prevenirea corupției și a indicatorilor de evaluare în autoritățile și instituțiile locale - Dezvoltare platforma anticorupție;
- ✓ Creșterea gradului de implementare a măsurilor referitoare la prevenirea corupției și a indicatorilor de evaluare în autoritățile și instituțiile publice - Elaborare Ghid de bune practici și instrumente de lucru pentru prevenirea corupției în administrația publică;
- ✓ Îmbunătățirea cunoștințelor și a competențelor personalului din autoritățile și instituțiile publice în ceea ce privește prevenirea corupției - 6 sesiuni de curs acreditat ANC „Expert Prevenire și Combatere a Corupției”.

#### ***Descrierea referințelor:***

---

Analiza planurilor sectoriale de combatere a corupției; Studiu sondaj; Raport evaluare riscuri; o platformă anticorupție; un email dedicat - sistem de avertizare (whistle-blowing) a iregularităților și a posibilelor fapte de corupție, 6 comunicate de presă

#### ***Link-uri:***

---

<https://anticoruptievrancea.ro/>

Primăria Moreni, județul Dâmbovița  
*Prevenire, educație și combaterea corupției*

***Instituția:***

Primăria Moreni

***Numele Bunei Practici:***

*Prevenire, educație și combaterea corupției*

***Persoană de contact:***

Gabriela Codroiu, consilier

***Descrierea Bunei Practici:***

Proiectul „Prevenire, educație și combaterea corupției” s-a desfășurat pe o perioadă de 12 luni, de la 01.08.2018 până la 31.07.2019.

Proiectul are ca scop principal implementarea unor proceduri și ghiduri de bune practici în domeniul anticorupției, transparenței, eticii și integrității în administrația publică locală.

Proiectul este necesar deoarece, conform Strategiei Naționale Anticorupție 2016-2020, instituțiile publice și întreprinderile publice trebuie să aibă definit un „Plan intern de integritate” care să fie asumat prin act juridic/ordin/decizie internă a instituției solicitante și include măsuri și proceduri pentru prevenirea și limitarea fenomenului de corupție și remedii pentru riscurile și vulnerabilitățile instituționale la corupția din sistemul public. Măsurile ce trebuiesc adoptate sunt: prevenirea corupției, educația angajaților și a publicului țintă vizat precum și combaterea corupției. Procedurile elaborate și măsurile stabilite vor respecta principiile statului de drept, răspunderii funcționarilor și aleșilor în raport cu atribuțiile stabilite prin contracte de muncă, principiul proporționalității în raport cu elaborarea și aplicarea procedurilor anticorupție, principiul eficacității în combaterea corupției și principiul accesului neîngrădit la informațiile de interes public și al transparenței decizionale. Prin proiect se urmărește întocmai aplicarea acestor reglementări care vor deveni obligatoriu de implementat în orice instituție publică.

***Problema identificată:***

Problemele identificate (nevoile) care justifică intervențiile din cadrul acestui proiect sunt:

- ✓ Nevoia de a transparentiza procesele și activitățile din administrația publică locală.
- ✓ Nevoia de a elabora și implementa proceduri și ghiduri de conduită vis a vis de fenomenul de corupție, de etică și eficiență în derularea actului administrativ.
- ✓ Nevoia de formare și instruire a funcționarilor și aleșilor din instituțiile publice locale în scopul prevenirii și limitării corupției precum și a eticii și integrității precum și a conflictelor de interese în desfășurarea activităților în administrație.
- ✓ Nevoia informării opiniei publice și funcționarilor din APL-uri referitor la măsurile anticorupție propuse și creșterea gradului de educație anticorupție.

Toate aceste nevoi au fost identificate în urma comparării activității efective curente din instituția publică solicitantă cu obiectivele Strategiei Naționale Anticorupție 2016-2020. Modalitatea concretă de soluționare a nevoilor este chiar proiectul care vizează finanțarea elaborării și implementării măsurilor menite să prevină și să combată fenomenul de corupție la nivelul instituției solicitante. Toate aceste nevoi identificate se urmăresc a fi soluționate prin intermediul activităților și rezultatelor prezentului proiect al cărui scop principal îl reprezintă implementarea unor proceduri și ghiduri de bune practici în domeniul anticorupției, transparenței, eticii și integrității în administrația publică locală. De asemenea, prin proiect vor fi vizate și nevoile angajaților instituției solicitante de a se forma în domeniile mai sus-menționate, dar și ale opiniei publice de a fi informată privind problematica anticorupției.

Proiectul este necesar deoarece, conform Strategiei Naționale Anticorupție 2016-2020, instituțiile publice și întreprinderile publice trebuie să aibă definit un “Plan intern de integritate” care să fie asumat prin act juridic/ordin/decizie internă a instituției solicitante și include măsuri și proceduri pentru prevenirea și limitarea fenomenului de corupție și remedii pentru riscurile și vulnerabilitățile instituționale la corupția din sistemul public.

Măsurile ce trebuie adoptate sunt: prevenirea corupției, educația angajaților și a publicului țintă vizat, precum și combaterea corupției. Procedurile elaborate și măsurile stabilite vor respecta principiile statului de drept, ale răspunderii funcționarilor și aleșilor în raport cu atribuțiile stabilite prin contracte de muncă, principiul proporționalității în raport cu elaborarea și aplicarea procedurilor anticorupție, principiul eficacității în combaterea corupției și principiul accesului neîngrădit la informațiile de interes public și al transparenței decizionale.

Prin proiect se urmărește întocmai aplicarea acestor reglementări care vor deveni obligatoriu de implementat în orice instituție publică. Finanțarea europeană este un ajutor adus comunității pentru implementarea și aplicarea acestor reglementări și proceduri ce vor avea ca scop combaterea fenomenului de corupție în administrația publică locală. Proiectul răspunde nevoilor grupului țintă prin informarea și conștientizarea opiniei publice (publicului țintă și partenerilor sociali) privind educația anticorupție, implementarea și aplicarea principiilor mai sus-amintite în instituțiile publice locale. De asemenea, răspunde nevoilor interne ale funcționarilor și aleșilor din respectivele instituții prin formarea și instruirea acestora, în vederea aplicării procedurilor elaborate și implementate prin intermediul proiectului.

### ***Scopul și încadrarea Bunei Practici în funcție de documentele programatice:***

Creșterea transparenței actului administrativ prin implementarea de mecanisme și măsuri de prevenire a fenomenului de corupție. Finanțarea europeană este un ajutor adus comunității pentru implementarea și aplicarea de reglementări și proceduri ce vor avea ca scop combaterea fenomenului de corupție în administrația publică locală. Proiectul răspunde nevoilor grupului țintă prin informarea și conștientizarea opiniei publice (publicului țintă și partenerilor sociali) privind educația anticorupție și implementarea și aplicarea principiilor mai sus amintite în instituțiile publice locale. De asemenea, răspunde nevoilor interne ale funcționarilor și aleșilor din respectivele instituții prin formarea și instruirea acestora în vederea aplicării procedurilor elaborate și implementate prin intermediul proiectului. Caracterul inovativ al proiectului constă în faptul că acesta își propune să vină cu soluții și modele de bune practici în ceea ce privește domeniul reglementărilor anticorupție la nivelul instituțiilor publice locale.



### ***Principalele obiective:***

**Obiectivul general:** creșterea transparenței actului administrativ prin implementarea de mecanisme și măsuri de prevenire a fenomenului de corupție, precum și pregătirea personalului din instituțiile publice.

#### **Obiectivele specifice:**

- ✓ Implementarea unei proceduri interne specifice care are ca finalitate dezvoltarea spiritului etic și integritatea funcționarilor în exercitarea actului administrativ.
- ✓ Elaborarea unui ghid de bune practici cu scopul de a preveni corupția și conflictele de interese.
- ✓ Organizarea unei campanii de educație anticorupție.
- ✓ Organizarea unui workshop de educație anticorupție care vizează creșterea transparenței la nivel de administrație publică locală.
- ✓ Formarea personalului autorității publice solicitante (30 persoane) în vederea prevenirii și limitării fenomenului de corupție în instituțiile publice locale.

### ***Resurse utilizate/alocate Bunei Practici:***

Capacitate administrativă

**Resursele** puse la dispoziție de Primăria Municipiului Moreni sunt:

- ✓ resurse umane - personalul din cadrul Biroului Achiziții publice din cadrul Primăriei Moreni
- ✓ resurse materiale - sediu în cadrul Primăriei, telefonul, echipamente și mobilier, acces la Internet, materiale consumabile
- ✓ resursele informaționale puse la dispoziție de către solicitant- municipiul Moreni, în vederea implementării proiectului sunt de ultimă generație: 3 calculatoare, 1 laptop, 4 imprimante: Tehnologie printare: LaserJet, 1 Multifuncțională, 1 Videoprojector, 1 Telefon și 1 fax. Echipa va beneficia de accesul la baze de date (software de sistem și aplicații financiar-contabile, juridice, urbanism, achiziții).

#### **Activități finanțate**

A1.1.- Management de proiect

A2.1. - Informare și publicitate

A3.1. - Analiza sistemului intern și colectarea datelor

A3.2. - Elaborarea procedurii

A4.1. - Colectarea datelor și cazurilor concrete din autoritatea publică solicitantă

A4.2. - Elaborarea Ghidului de bune practici

A5.1. - Campanie de conștientizare cu tema "Transparența administrativă în cadrul instituțiilor și autorităților publice"

A5.2. - Workshop cu tema "O atitudine civilă împotriva corupției"

A6.1. - Curs de specializare „Expert prevenire și combatere a corupției"

A6.2. - Instruirea personalului din autoritățile și instituțiile publice la cursul „Etica și integritatea - parte a sistemului de control managerial"

### ***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***

Prin intervențiile și activitățile sale, proiectul contribuie la soluționarea nevoilor specifice personalului din autoritățile și instituțiile publice locale din cadrul

Primăriei Municipiului Moreni, județul Dâmbovița, din regiunea mai puțin dezvoltată Sud Muntenia.

Grupul țintă (GT) al proiectului este format din 30 persoane din care: Ales local: - Viceprimar, Personal de conducere/execuție/contractual din cadrul Primăriei Municipiului Moreni.

Implementarea proiectului a constat în:

- ✓ Implementarea în instituția publică solicitantă a unei proceduri interne specifice care are ca finalitate dezvoltarea spiritului etic și integritatea funcționarilor în exercitarea actului administrativ.
- ✓ Elaborarea unui ghid de bune practici în instituția publică solicitantă cu scopul de a preveni corupția și conflictele de interese în administrația publică locală și de a stabili indicatori specifici de evaluare.
- ✓ Organizarea unei campanii de educație anticorupție, al cărei scop este promovarea transparenței în administrația publică locală.
- ✓ Organizarea unui workshop de educație anticorupție care vizează creșterea transparenței la nivel de administrație publică locală.
- ✓ Formarea personalului autorității publice solicitante (30 persoane) în vederea prevenirii și limitării fenomenului de corupție în instituțiile publice locale

#### **Activități previzionate:**

A1. Management de proiect: Dată start: 1 August 2018/ Dată încheiere: 31 Iulie 2019; Durată 12 Luni

A2. Informare și publicitate: Dată start: 1 August 2018/ Dată încheiere: 31 Iulie 2019; Durată 12 Luni

A3. Elaborarea și implementarea unei proceduri interne care vizează etica și integritatea funcționarilor în exercitarea atribuțiilor din autoritatea publică locală: Dată start: 1 August 2018; Dată încheiere: 30 Decembrie 2018; Durată 5 Luni

A4. Elaborarea unui Ghid de bune practici privind combaterea fenomenului corupției în administrația publică locală, creșterea transparenței și prevenirea conflictului de interese: Dată start: 2 Septembrie 2018/ Dată încheiere: 27 Februarie 2019; Durată 6 Luni

A5. Creșterea gradului de educație anticorupție prin organizarea unei campanii de conștientizare și a unui workshop în rândul opiniei publice și funcționarilor privind prevenirea și limitarea fenomenului corupției în instituțiile publice cu tema „O atitudine civică împotriva corupției”: Dată start : 1 Martie 2019; Dată încheiere: 30 Aprilie 2019; Durată 2 Luni

A6. Formarea și instruirea personalului din autoritatea publică solicitantă în domeniul anticorupției:

Curs de specializare „Expert prevenire și combatere a corupției” acreditat A.N.C. și însoțit de un supliment Europass, cu o durată de 42 de ore;

Curs de instruire „Etica și integritatea - parte a sistemului de control managerial”  
Dată start: 1 Mai 2019; Dată încheiere 30 Iunie 2019; Durată 2 Luni

#### **Elemente novatoare:**

Campanie și workshop de educație anticorupție și realizare Ghid de bune practici care va include cazuri concrete și măsuri adoptate pentru prevenirea și combaterea corupției în Primăria municipiului Moreni.

Caracterul inovativ al proiectului constă în faptul că acesta își propune să vină cu soluții și modele de bune practici în ceea ce privește domeniul reglementărilor anticorupție la nivelul instituțiilor publice locale.

Prin activitățile sale, proiectul contribuie la Axa prioritară 2 POCA. Administrație publică și sistem judiciar accesibile și transparente și la Obiectivul Specific 2.2: Creșterea transparenței, eticii și integrității în cadrul autorităților și instituțiilor publice prin asumarea indicatorilor specifici de program (de rezultat și de realizare):

R1 - 1 procedură internă anticorupție

R2 - 1 ghid de bune practici privind transparența în administrația publică locală

R3 - campanie pentru educație anticorupție

R4 - workshop pentru combaterea fenomenului de corupție

R5 - 30 funcționari și aleși formați în domeniul anticorupției

R6 - Îmbunătățirea cunoștințelor și a competențelor personalului din autoritățile și instituțiile publice.

### ***Lecții învățate:***

---

Beneficiile pe care acest proiect le aduce pentru grupul țintă sunt acelea că vor utiliza proceduri clare prin care să se asigure transparența în administrația publică locală, acestea fiind implementate la nivelul instituției în care aceștia își desfășoară activitatea. Concomitent, grupul țintă va participa la sesiuni de formare profesională în domeniul anticorupției, dar și la campanie și workshop de educație anticorupție.

### ***Rezultate:***

---

Rezultatele obținute în urma implementării proiectului vor fi:

- ✓ procedurile anticorupție elaborate și implementate - valorificarea constând în aplicarea acestora în practică, respectiv reducerea amplitudinii fenomenului la nivelul instituției solicitante în raport cu cetățenii din comunitatea locală, dar și în relație cu alte instituții similare la nivel local, județean și central;
- ✓ ghid de bune practici care va include cazuri concrete și măsuri adoptate pentru prevenirea și combaterea corupției în APL-uri;
- ✓ opinie publică și angajați informați despre impactul fenomenului de corupție și măsurile de limitare și stopare a sa precum și funcționari mai bine pregătiți care vor livra servicii publice de calitate.

În vederea asigurării sustenabilității proiectului, solicitantul va aloca sume de bani din surse proprii pentru a continua implementarea și aplicarea de proceduri, măsuri și regulamente care să prevină și combată fenomenul de corupție din instituția publică locală respectivă. Corelarea procedurilor cu reglementările legislative în vigoare și pregătirea angajaților pentru aplicarea acestora va fi realizată din surse proprii sau prin intermediul altor proiecte similare dacă vor exista surse potențiale de finanțare de la bugetul de stat sau europene.

Solicitantul va încheia în perioada de sustenabilitate a proiectului în baza Principiului cooperării instituționale pentru prevenirea și combaterea corupției - parteneriate cu instituții locale, județene și centrale dar și cu societatea civilă, în acest scop. Astfel vor fi încheiate 3 acorduri de cooperare cu instituții similare sau ONG-uri de interes public sau care au ca obiect de activitate protecția drepturilor

omului. Solicitantul va avea tot timpul o bună comunicare cu celelalte instituții centrale și locale precum și cu partenerii sociali cărora le va prezenta rezultatele obținute prin intermediul proiectului și le va oferi ghidul de bune practici pentru a-l utiliza.

După finalizarea proiectului rezultatele obținute vor fi promovate iar dotările tehnice achiziționate vor fi utilizate de către angajații și colaboratorii solicitantului, fiind folosite în același scop și anume al elaborării de propuneri viabile care să îmbunătățească sistemele de reglementare a domeniului transparenței, eticii și integrității în administrația publică din România.

După finalizarea proiectului rezultatele obținute vor fi incluse în strategii și politici publice dedicate anticorupției dar și în Ghiduri de bune practici realizate la nivel local în alte comunități, la nivel de Consiliu Județean sau chiar la nivel central completând informațiile ce vor fi incluse în reglementări publice viitoare pe această temă. De asemenea, cazurile concrete prezentate în ghiduri vor fi analizate și transpuse în legislația anticorupție din România.

- ✓ Rezultat program 3 - Aplicarea unitară a normelor, mecanismelor și procedurilor în materie de etică și integritate în autoritățile și instituțiile publice; - Rezultat proiect 1- 1 procedură internă anticorupție;
- ✓ Rezultat program 4 - Grad crescut de implementare a măsurilor referitoare la prevenirea corupției și a indicatorilor de evaluare în autoritățile și instituțiile publice; - Rezultat proiect 2 - 1 Ghid de bune practici privind transparența în administrația publică locală;
- ✓ Rezultat program 4 - Grad crescut de implementare a măsurilor referitoare la prevenirea corupției și a indicatorilor de evaluare în autoritățile și instituțiile publice - Rezultat proiect 3 - 1 Campanie pentru educație anticorupție;
- ✓ Rezultat program 4 - Grad crescut de implementare a măsurilor referitoare la prevenirea corupției și a indicatorilor de evaluare în autoritățile și instituțiile publice - Rezultat proiect 4 - 1 workshop pentru combaterea fenomenului de corupție;
- ✓ Rezultat program 6 - Îmbunătățirea cunoștințelor și a competențelor personalului din autoritățile și instituțiile publice în ceea ce privește prevenirea corupției - Rezultat proiect 5 - 30 funcționari și aleși formați.

### ***Descrierea referințelor:***

Proiectul de față este complementar cu obiectivele de dezvoltare locală stabilite prin intermediul strategiilor și politicilor locale, de îmbunătățire a condițiilor de trai ale cetățenilor prin proiecte de natură socială finanțate prin POCU 2014-2020.

Prin obiectivele sale proiectul contribuie la realizarea obiectivelor Strategiei Europa 2020, SNA 2016-2020 respectiv Strategia pentru dezvoltarea funcției publice (SDFP) pentru 2016-2020 ale căror rezultate sunt transpuse în legislația anticorupție adoptată în România (Legea nr. 52/ 2003 privind transparența decizională în administrația publică, H.G. nr. 521/ 2005 privind procedura de consultare a structurilor asociative ale APL la elaborarea proiectelor de acte normative, Legea nr. 544/ 2001 privind liberul acces la informațiile de interes public). Conf. Strategiei Europa 2020 toți cetățenii au dreptul la o AP eficientă, cu risc scăzut de corupție și reglementări conform celor ale UE. Toate acestea se regăsesc în obiectivele strategiei - Investiții în buna guvernare Europeană.

Proiectul răspunde în special obiectivelor SNA 2016-2020:

- ✓ Dezvoltarea unei culturi a transparenței pentru o guvernare deschisă la nivel central și local
- ✓ Creșterea integrității instituționale prin includerea măsurilor de prevenire a corupției ca elemente obligatorii ale planurilor manageriale publice
- ✓ Creșterea gradului de cunoaștere și înțelegere a standardelor de integritate de către angajați și beneficiarii serviciilor publice
- ✓ Creșterea gradului de implementare a măsurilor anticorupție prin aprobarea planului de integritate și autoevaluarea periodică la nivelul tuturor instituțiilor publice centrale și locale.

De asemenea, SDFP complementară proiectului include un set de acțiuni pentru îmbunătățirea performanței profesionale, transparența, prevenirea corupției, integritatea și independența politică în administrația publică, pentru o perspectivă durabilă a carierei, pentru servicii publice mai bune și îmbunătățirea percepției cetățenilor privind administrația.

Primăria orașului Zlatna, județul Alba  
*Realizarea unei mai bune transparențe  
în comunicarea informației către cetățeni*

***Instituția:***

Primăria orașului Zlatna

***Numele Bunei Practici:***

Realizarea unei mai bune transparențe în comunicarea informației către cetățeni

***Persoană de contact:***

Pășculeț Daniela, inspector de specialitate

***Descrierea Bunei Practici:***

Pe parcursul celor 8 ani de când instituția noastră are deschisă o pagina web [www.primaria-zlatna.ro](http://www.primaria-zlatna.ro), aceasta a suferit mai multe modificări și actualizări ale informației către cetățeni. La ora actuală, periodic și când este cazul, se introduc date din orice domeniu de activitate, se actualizează pentru o bună informare a cetățenilor despre activitatea instituției noastre. Astfel, se introduc Hotărârile Consiliului Local, Procesele verbale și filmările sedințelor de Consiliu Local, în fiecare lună, se afișează Publicațiile de căsătorie de câte ori este nevoie, se introduc Anunțuri privitoare la: desfășurarea sedințelor de Consiliu Local, anunțuri pentru desfășurarea concursurilor pentru ocuparea posturilor vacante, anunțuri de informare colectivă pentru executare silită, anunțuri pentru fermieri, anunțuri de vânzare terenuri etc.

Site-ul instituției conține informații despre: Strategia Anticorupție (Planul de integritate al Primăriei Zlatna, Codul etic și de integritate al funcționarilor publici și al personalului contractual), Proceduri în achizițiile publice, documente privind transparența decizională conform Legii 52/2003, declarațiile de avere și de interes ale funcționarilor publici, lista funcțiilor cu salariile aferente ale tuturor angajaților etc. De asemenea, pe site-ul instituției sunt publicate date în format deschis (.odt, .xls) care, la rândul lor, pot fi utilizate în mod liber, reutilizate și redistribuite de către orice persoană interesată.

***Adresa web a Bunei Practici:***

[www.primaria-zlatna.ro](http://www.primaria-zlatna.ro)

***Problema identificată:***

S-a observat pe parcursul anilor (prin sondaje).

### ***Scopul și încadrarea Bunei Practici în funcție de documentele programatice:***

Scopul: Pentru evitarea creșterii numărului reclamațiilor și a înregistrării acestora la instituția noastră, scopul realizării unui site este informarea periodică/ promptă/ realistă/ cu respectarea adevărului, a cetățenilor comunității orașului Zlatna, transparența în activitatea/ deciziile Consiliului Local/ Primarului/ angajaților instituției și în comunicarea către cetățeni a tuturor informațiilor publice.

Încadrarea tematică: transparență și comunicare

### ***Principalele obiective:***

Trebuchet 12

### ***Resurse utilizate/alocate Bunei Practici:***

Trebuchet 12

### ***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***

Persoana nominalizată ca responsabil pentru actualizarea site-ului este contactat permanent de ceilalți angajați ai instituției pentru publicarea: hotărârilor Consiliului Local, a filmărilor sedințelor de Consiliu Local, a diverselor anunțuri (ex. de ocupare posturi vacante în instituție, de informare fermieri pe diverse teme, de comunicare colectivă pentru executare silită, de vânzare terenuri, de implementarea unor proiecte etc), a publicațiilor de căsătorie, a diferitelor documente scrise și scanate (ex: rapoarte, bugete și bilanțuri contabile etc.), a unor date publice introduse în format deschis (.odt, .xls). Pentru menținerea în funcțiune a site-ului, contractele încheiate pentru service și mentenanță site și echipament IT sunt actualizate în fiecare an, iar abonamentul pentru domeniul pagina web este prelungit în fiecare an. Acest site este susținut și actualizat în continuare, cu angajați ai Primăriei și cu echipamentul IT existent în instituție, fiind o fereastră deschisă a activității din primărie.

### ***Elemente novatoare:***

Introducerea în site a rubricilor/ domeniilor de activitate legate de Strategia anticorupție și transparență decizională (conform Legii 52/2003); periodicitatea introducerii datelor publice și introducerea filmărilor de la ședințele Consiliului Local; posibilitatea descărcării unor cereri/formulare privind serviciile de asistență socială.

### ***Lecții învățate:***

Urmare a interesului/ implicării constante a angajaților instituției de a transmite către responsabilul cu actualizarea site-ului toate documentele ce conțin informație publică pentru a putea fi publicate în timp real, cetățenii iau act asupra activității instituției și pot să reacționeze prompt, pozitiv sau negativ, prin

reclamații/ sesizări, notificații pe Facebook sau chiar prin participare la ședințele Consiliului Local.

### **Rezultate:**

---

- ✓ participarea cetățenilor, pe diverse teme, în ședințele Consiliului Local;
- ✓ ocuparea posturilor vacante din instituție;
- ✓ reacțiile de mulțumire/ revoltă exprimate de cetățeni asupra proiectelor (proiecte menționate în site prin publicarea hotărârilor de Consiliu Local) ce se desfășoară în teren (ex. reamenajări de zone/ asfaltari drumuri/ reabilitari de clădiri sau drumuri etc);
- ✓ informarea fermierilor pe diverse teme;
- ✓ creșterea interesului cetățenilor privind informațiile publicate (ex. admiterea proiectelor de hotărâre privind impozitele și taxele locale, proiecte care au fost supuse dezbaterii publice într-o perioadă și locație din primărie, stabilite);
- ✓ resursele materiale (echipamentul IT) menținute în stare funcțională și revizuite permanent prin încheierea/ actualizarea permanentă a contractelor de service și mentenanță IT;
- ✓ menținerea în funcțiune a site-ului prin folosirea resurselor umane și materiale proprii (din instituție);
- ✓ creșterea calității serviciilor prin informarea la timp a cetățenilor (ex. urmare a anunțului privind programul de susținere a crescătorilor de ovine, au fost depuse în acest an, mai multe dosare (cca. 20 dosare) la Direcția Agricolă Alba pentru obținerea subvenției la lână).

### **Descrierea referințelor:**

---

Pagina web a instituției: [www.primaria-zlatna.ro](http://www.primaria-zlatna.ro) ; filmările ședințelor de Consiliu Local; organigrama instituției; proiectele menționate în site.

### **Link-uri:**

---

[www.primaria-zlatna.ro](http://www.primaria-zlatna.ro)



## Primăria municipiului Cluj-Napoca *Bugetare participativă la Cluj-Napoca*

### ***Instituția:***

Primăria municipiului Cluj-Napoca

### ***Numele Bunei Practici:***

Bugetare participativă la Cluj-Napoca

### ***Persoană de contact:***

Liviu Purtător, inspector de specialitate

### ***Parteneri:***

Evozon

### ***Descrierea Bunei Practici:***

Bugetarea participativă online este un proces derulat de Primăria Cluj-Napoca, prin care ideile și inițiativele comunității clujene se manifestă și se transformă în realitate. Este un proces deschis, incluziv și transparent prin care membrii comunității se implică direct în formularea deciziilor privind prioritățile de cheltuire a banilor din bugetul local. Toți cei care studiază, lucrează sau locuiesc în Cluj-Napoca și au peste 18 ani se pot implica în acest proces.

Procesul de Bugetare participativă a început în anul 2013, din dorința de a îmbunătăți comunicarea dintre administrație și cetățeni, precum și pentru o implicare mai puternică a acestora în procesul decizional. Rezultatele proiectului pilot din 2013 (reamenajarea cinematografului Dacia din cartierul Mănăștur conform dorinței cetățenilor din zonă) ne-au încurajat să extindem proiectul la nivelul întregului oraș.

Începând cu anul 2017, procesul de bugetare participativă se desfășoară online, pe o platformă special creată, accesibilă și prietenoasă pentru cetățeni.

Bugetarea participativă este un concept destul de larg, care are la bază democrația directă și democrația participativă. În prezent, municipalitățile vorbesc despre concepte precum: orașul inteligent, orașul 5.0, digitalizare, inteligență artificială și așa mai departe, pentru a îmbunătăți calitatea vieții cetățenilor. Înainte de a face pași în această direcție însă, instituțiile publice trebuie să asculte nevoile oamenilor.

Procesele de bugetare participativă sunt recunoscute în orașe din întreaga lume pentru impactul în ceea ce privește: implicarea cetățenilor, transformarea ideilor sau nevoilor oamenilor în realitate și crearea unui impact semnificativ în comunitate.

Elementul cheie pentru succesul procesului a fost adaptarea acestuia la specificul comunității locale, ceea ce municipiul Cluj-Napoca a urmărit cu fiecare nouă ediție de bugetare participativă derulată din 2013 până acum.

#### **Adresa web a Bunei Practici:**

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

#### **Problema identificată:**

Problema identificată a fost cea a *democrației participative în era digitală*. Prin consolidarea procesului de bugetare participativă la nivelul municipiului s-a urmărit creșterea transparenței decizionale în modul în care se cheltuiesc banii publici în municipiul Cluj-Napoca.

De asemenea, colaborarea dintre instituții și cetățeni a fost mereu un punct nevralgic, sistemul public fiind într-o permanentă căutare de modalități pentru a îmbunătăți colaborarea dintre instituțiile publice și cetățeni. Prin urmare, procesul de bugetare participativă online implementat în Cluj-Napoca a contribuit la reducerea barierelor de comunicare între cetățeni și reprezentanții administrației publice locale, creșterea sustenabilității politicilor publice și a investițiilor la nivelul comunității locale; crearea și promovarea unei culturi participative atât la nivelul cetățenilor, cât și la nivel instituțional în administrația publică locală.

#### **Scopul și încadrarea Bunei Practici în funcție de documentele programatice:**

Bugetarea participativă este un proces ce are drept scop îmbunătățirea calității vieții din orașul nostru, prin încurajarea cetățenilor să se implice în definirea priorităților și a obiectivelor de investiții din bugetul local.

Factorii strategici cheie pentru dezvoltarea municipiului Cluj-Napoca, definiți și asumați ca atare de municipalitate prin Strategia de dezvoltare 2014-2020 (disponibilă pe [www.cmpg.ro](http://www.cmpg.ro)), sunt *Universitate, Inovare, Participare*.

Prin urmare, procesul de bugetare participativă urmărește implementarea componentei de *Participare* la nivelul municipiului, conform Strategiei.

#### **Principalele obiective:**

Bugetarea participativă are următoarele obiective:

- ✓ Creșterea nivelului de dialog și de colaborare dintre cetățeni și administrația publică.
- ✓ Ajustarea politicilor publice la nevoile și așteptările cetățenilor, pentru a îmbunătăți calitatea vieții în Municipiul Cluj-Napoca.
- ✓ Creșterea gradului de asumare și co-creare a procesului de dezvoltare urbană de către cetățeni.
- ✓ Consolidarea democrației prin participarea cetățenilor la un exercițiu de luare a unor decizii ce privesc întreaga comunitate.
- ✓ Creșterea transparenței activității administrației publice locale.

- ✓ Încurajarea exprimării problemelor cu care se confruntă membrii comunității într-un mod constructiv, bazat pe găsirea de soluții
- ✓ Transformarea ideilor venite de la cetățeni în proiecte ale comunității.

### **Resurse utilizate/alocate Bunei Practici:**

Resurse umane  
Resurse financiare

### **Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:**

Procesul de bugetare participativă este unul destul de complex și se desfășoară pe o perioadă de timp de câteva luni, în mai multe etape.

La procesul de bugetare participativă pot lua parte toți cei care muncesc, studiază sau locuiesc în Cluj-Napoca și au peste 18 ani. Aceștia au la dispoziție o perioadă de timp (aproximativ o lună de zile) pentru a depune proiecte într-unul dintre cele 6 domenii stabilite de regulament:

1. Alei, trotuare și zone pietonale.
2. Mobilitate, accesibilitate și siguranța circulației.
3. Spații verzi și locuri de joacă
4. Amenajare spații publice (mobilier urban, iluminat public etc.).
5. Infrastructură educațională și culturală.
6. Orașul digital.

Calendarul unui ciclu de bugetare participativă arată astfel:

- ✓ Pregătirea procesului de către responsabilii din cadrul primăriei
- ✓ Etapa depunerii de proiecte de către cetățeni
- ✓ Analiza proiectelor depuse de către clujeni de către comisiile de specialitate din cadrul primăriei pentru a stabili eligibilitatea acestora
- ✓ Prima etapă de vot: În prima etapă de vot, fiecare cetățean are dreptul să voteze câte un proiect din fiecare dintre cele 6 domenii. Primele 3 proiecte din fiecare domeniu în funcție de numărul de voturi vor trece automat în a doua etapă de vot, urmând ca restul proiectelor care trec în cea de-a doua etapă de vot să se stabilească descrescător, în funcție de numărul de voturi, indiferent de domeniul în care au fost înscrise. În a doua etapă de vot pot rece maxim 30 de proiecte.
- ✓ Validarea voturilor din prima etapă de vot
- ✓ A doua etapă de vot: În cea de-a doua etapă de vot, fiecare cetățean are dreptul să voteze un singur proiect.
- ✓ Primul proiect din fiecare domeniu va fi câștigător, urmând ca celelalte proiecte ce vor fi implementate să fie selectate în ordine descrescătoare a numărului de voturi, indiferent de domeniul din care fac parte.
- ✓ Validarea voturilor din cea de-a doua etapă de vot
- ✓ Afișarea rezultatelor finale pe platforma [www.bugetareparticipativa.ro](http://www.bugetareparticipativa.ro)

### **Management:**

Echipa tehnică de evaluare a proiectelor este formată din cel puțin un reprezentant ale următoarelor departamente din cadrul Primăriei municipiului Cluj-Napoca:

- ✓ Direcția Tehnică

- ✓ Direcția Ecologie Urbană și Spații Verzi
  - ✓ Direcția Juridică
  - ✓ Direcția Generală de Urbanism
  - ✓ Direcția Patrimoniul Municipiului și Evidența Proprietății
  - ✓ Direcția Generală Comunicare, Dezvoltare Locală și Management Proiecte
- Coordonator: Primarul municipiului Cluj-Napoca.

Fiecare proiect este implementat apoi de către un manager de proiect alături de echipa din primărie. În funcție de complexitatea proiectelor, implementarea acestora necesită dislocarea a diferite tipuri de resurse: umane, financiare și de timp.

**Comunicare:** Comunicarea procesului de bugetare participativă este - de ceva timp - o acțiune continuă:

Spre exemplu - pentru procesul de bugetare participativă din 2018, campania de comunicare online, doar pe pagina de facebook Bugetare participativa, a ajuns la peste 450.000 de oameni. În acest moment, pagina de facebook a procesului are peste 3000 de aprecieri. Totodată, procesul a fost promovat și pe pagina oficială de facebook a Municipiului Cluj-Napoca.

De asemenea, procesul a fost promovat și în mediul offline. Au fost realizate materiale pentru promovare prin afișaj digital în mijloacele de transport public din municipiu, pentru ledurile din exteriorul sălii polivalente - BT ARENA. Pentru etapele de depunere și vot ale procesului s-au realizat materiale de promovare cu informații personalizate în funcție de categorii de public specifice. Așadar, pentru depunerea proiectelor s-au distribuit în tot orașul: flyere informative, afișe A3, afișe A2, afișe A1, etc.

Materialele de mai sus au fost distribuite astfel: piețele pe care le administrează municipalitatea, primării de cartier, spații publice, autobuze etc.

Pentru o amplă informare a cetățenilor despre beneficiile acestui tip de participare în procesul decizional, criteriile de eligibilitate, regulamentul etc. s-au organizat ateliere participative în cartierele orașului în perioada de depunere, astfel contribuind la definirea unor proiecte ce au fost depuse ulterior de cetățeni.

### ***Elemente novatoare:***

Acesta este primul proces de bugetare participativă online din România.

Desfășurarea procesului de bugetare participativă exclusiv online, pe o platformă dedicată, reprezintă unul dintre elementele novatoare ale procesului. Această platformă asigură transparență pentru cei care depun sau doar vizualizează proiectele cât și pentru organizatori.

De la an la an, au fost adăugate diverse funcționalități pe platformă precum: accesibilitate sporită pentru persoanele cu diferite dizabilități, conectare pe platformă cu contul de facebook, urmărirea etapelor în care se află proiectul, etc.

Atelierele participative - pentru a spori interesul pentru procesul de bugetare participativă, începând cu anul 2018 au fost realizate ateliere participative în cartierele orașului - întâlniri față în față cu cetățenii pentru a le prezenta pe larg procesul.

## **Lecții învățate:**

Fiecare nouă ediție reprezintă pentru noi o oportunitate de a învăța ceva din precedentele experiențe.

- ✓ Comunicarea deschisă cu cetățenii reprezintă o creștere a gradului de încredere a acestora în instituția publică.
- ✓ Cetățenii au idei pertinente și inovative dacă au acces la un astfel de proces.
- ✓ Nevoile cetățenilor sunt diverse, de diferite dimensiuni sau complexitate
- ✓ Așteptările oamenilor cresc pe măsură ce procesul se dezvoltă.

## **Rezultate:**

**Autobuze școlare cu circuit închis** a demarat ca proiect pilot inițiat de cetățeni și votat de aceștia pe [www.bugetareparticipativa.ro](http://www.bugetareparticipativa.ro), conform Regulamentului publicat pe platformă, fiind implementat de Primăria Cluj-Napoca în parteneriat cu Compania de Transport Public și 4 școli din zona centrală a orașului. Peste 2000 elevi au beneficiat de noua opțiune de transport public personalizat în primele 40 zile de derulare a procesului.

Proiectul a avut un impact pozitiv puternic atât în trafic, cât și în comunitate. Numărul semnificativ de mașini care nu mai tranzitează centrul orașului la ore de vârf precum și încrederea dobândită în rândul părinților (fiecare autobuz este supravegheat de un polițist local) au dus la extinderea acestuia în 2019 - de la 5 la 12 trasee și la mai multe școli din municipiu

**Artă în curtea școlii:** Proiectul din cadrul procesului de Bugetare participativa 2017 a prins viață pe pereții școlii gimnaziale „Octavian Goga”, în urma consultărilor cu Inspectoratul Școlar Județean Cluj. Picturile murale de pe pereții școlii au fost realizate pe o suprafață de aproximativ 750 de mp, de către 5 artiști renumiți. Realizarea acestui proiect contribuie la îmbinarea componentei culturale cu cea educațională, având impact asupra întregii comunități.

**Sisteme inteligente de colectare a deșeurilor stradale:** proiectul a fost depus pe platforma [www.bugetareparticipativa.ro](http://www.bugetareparticipativa.ro) cu scopul de a promova beneficiile colectării selective și educarea oamenilor în acest sens. Cele 16 sisteme inteligente de colectare a deșeurilor sunt amplasate în 8 zone cu trafic pietonal intens din municipiul Cluj-Napoca

Acestea au un design modern, sunt confecționate din oțel inoxidabil și sunt echipate cu panouri solare pentru asigurarea independenței energetice. Sistemele sunt dotate cu compactoare alimentate cu energie furnizată de panourile solare și cu un sistem wireless pentru transmiterea datelor către Primărie și către firma de salubritate

**Centrul de Tineret:** un alt proiect în curs de implementare, rezultat în urma procesului de bugetare participativă este centrul de tineret. Acesta va fi finalizat în primăvara anului 2020 și va oferi spații de educare și recreere pentru tinerii clujeni.

Efectul procesului Bugetare participativă a dat contur la numeroase reacții pozitive în presa locală și națională. Mai mult decât atât, câteva orașe din țară au preluat proiectul și l-au adaptat în funcție de nevoile proprii.

***Descrierea referințelor:***

---

Platforma procesului de bugetare participativă, rapoartele instituției, pagina de facebook a procesului, articole în presa locală și națională, materiale video, fotografii.

***Link-uri:***

---

<https://bugetareparticipativa.ro/>

<https://www.facebook.com/bugetareparticipativa/>

[https://adevarul.ro/locale/cluj-napoca/foto-autobuzele-scolare-dedicate-elevilor-cluj-functioneaza-proiect-pilot-gen-tara-1\\_5b98cc60df52022f755b878a/index.html](https://adevarul.ro/locale/cluj-napoca/foto-autobuzele-scolare-dedicate-elevilor-cluj-functioneaza-proiect-pilot-gen-tara-1_5b98cc60df52022f755b878a/index.html)

<http://www.ziare.com/cluj-napoca/stiri-actualitate/cum-arata-autobuzele-scolare-din-cluj-napoca-pe-ce-trasee-vor-circula-si-ce-zone-sunt-uitate-7404970>

Instituția Prefectului județul Mehedinți  
*Creșterea vizibilității culturii organizaționale  
a Instituției Prefectului - județul Mehedinți*

***Instituția:***

Instituția Prefectului județul Mehedinți

***Numele Bunei Practici:***

Creșterea vizibilității culturii organizaționale a Instituției Prefectului - județul Mehedinți

***Persoană de contact:***

Vintilă Ion, director Cancelaria Prefectului

***Parteneri:***

- ✓ Mass-media
- ✓ Comisia de Dialog Social Mehedinți
- ✓ Comitetul de Dialog Civic pentru Problemele persoanelor Vârstnice Mehedinți
- ✓ Sindicate
- ✓ Asociații patronale din județul Mehedinți
- ✓ Colegiul Prefectural Mehedinți
- ✓ Arhivele Naționale ale României, Filiala Mehedinți

***Descrierea Bunei Practici:***

Cultura organizațională a Instituției Prefectului este determinată de mai mulți factori: istoria instituției - legislația, resursele, așteptările personalului, clienții - cetățeanul, societatea civilă, condițiile sociale, mediul economic.

Cultura organizațională a Instituției Prefectului este legată indisolubil de societate, de cetățean, în slujba căruia se află, iar acesta trebuie să cunoască instituția și cultura sa pentru a deveni un partener de încredere într-o relație intrinsecă.

Buna practică constă în promovarea culturii organizaționale a Instituției Prefectului prin acțiuni în care a fost atrasă societatea civilă și instituții ale statului, biserică, mass-media, asociații, oameni politici, de cultură etc.

În acest sens, Instituția Prefectului județul Mehedinți, a cooptat personalul propriu în formarea unei culturi organizaționale bazată pe respectarea și punerea în aplicare a legii, conduită profesională și apropiată față de cetățean, comunicare și vizibilitate optime, dar a și promovat această cultură prin acțiuni de vizibilitate și anume: accesarea în anul centenar a 2 proiecte în valoare totală de 75.000 lei prin finanțare guvernamentală, "Ceas centenar" și "Mehedințiul în Primul Război Mondial"- lucrare editată în 800 exemplare.

Acestor proiecte li se alătură încă 10 activități desfășurate de instituție, ca prilej de cunoaștere a culturii organizaționale și socializare a organizațiilor din diverse medii, cum sunt: sindicate, parteneri ai dialogului social, comitete de dialog civic, patronate etc.

Activitățile au avut ca rezultat îmbunătățirea vizibilității instituției prefectului, creșterea toleranței și menținerea unui climat social optim, tocmai prin promovarea culturii organizaționale.

#### ***Adresa web a Bunei Practici:***

Mh.prefectura.mai.gov.ro

#### ***Problema identificată:***

Implementarea Programului de Guvernare trebuie realizată ca un act de capacitate/ interacționare față de cetățean și nu de impunere. Cetățeanul are pretenții de la administrație, concretizate în soluționarea litigiilor, asigurarea unor elemente de infrastructură, locuri de muncă etc. Nerezolvarea duce la acuzații de birocrație și neimplicare în problemele cetățenilor. Nevoia asumării valorilor și promovării culturii organizaționale a apărut ca urmare a faptului că un număr relativ mare de persoane atribuie Instituției Prefectului calitatea de instituție suverană a celorlalte instituții ale statului și chiar autorității publice locale.

Percepția eronată a competențelor legale a Instituției Prefectului poate crea impact negativ, cu prejudicii de imagine și încredere.

Pentru rezolvarea problemei identificate s-a impus gândirea unei strategii/ proiect pe termen scurt, 3 ani, cu activități care să aibă ca rezultat creșterea vizibilității și cunoașterea competențelor și a valorilor instituției.

#### ***Scopul și încadrarea Bunei Practici în funcție de documentele programatice:***

Scopul bunei practici constă în întărirea culturii organizaționale a Instituției Prefectului județul Mehedinți, subsidiar cerințelor Programului de Guvernare 2017 - 2020, prin parcurgerea unei spirale a încrederii Instituției Prefectului în raport cu societatea, având ca rezultat crearea unui cadru de servicii adecvate nevoilor cetățeanului și subsumate interesului public.

Proiectul de promovare a culturii organizaționale a instituției prefectului a vizat două axe de dezvoltare: pe verticală, acțiuni de vizibilitate guvernamentală și parlamentară și pe orizontală, prin acțiuni derulate cu instituțiile locale, mass-media asociații ale tuturor mediilor sociale etc.

Toate acțiunile planificate, organizate și desfășurate au avut ca temei documentele programatice legale care reglementează activitatea, astfel:

1. Programul de Guvernare 2017 - 2020;
2. Strategia pentru consolidarea administrației publice 2014 - 2020;
3. Legea nr. 340/2001 privind prefectul și instituția prefectului;
4. Codul Administrativ, aprobat cu OUG 57/2019;
5. Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public.



### **Principalele obiective:**

---

1. Creșterea vizibilității Instituției Prefectului, cu 5% în cursul anilor 2018, 2019 și 2020, având ca rezultat numărul comunicatelor de presă, al interacționărilor cu cetățenii pe pagina de Facebook și site- ul instituției;
2. Creșterea încrederii cetățeanului în instituția prefectului și crearea premiselor pentru construcția unor proiecte comune pentru comunitatea mehedințeană în perioada 2019 - 2020;
3. Întărirea culturii organizaționale în rândul personalului propriu, motivat, selecționat și profesionalizat în mod constant, în funcție de nevoile și tendințele societății;
4. Eficientizarea activității structurilor din organică prin promovarea culturii organizaționale.

### **Resurse utilizate/alocate Bunei Practici:**

---

Resursele alocate de către Instituția Prefectului județul Mehedinți pentru proiectul propus au fost minime. Activitățile și proiectele au fost realizate cu efortul conjugat al personalului instituției prefectului și partenerii colaboratori, fără a fi nevoie de alocarea în buget a unor sume suplimentare.

Alocarea resurselor pe proiecte și activități a fost următoarea:

- ✓ Editarea lucrării "Mehedințiul în Primul Război Mondial" - 25.000 lei, fonduri prin Programul Governamental Centenar. Scrierea proiectului și depunerea la ministerul de resort s-a realizat de către personalul propriu, fără fonduri alocate;
- ✓ Reabilitare "CEAS CENTENAR" - 50.000 lei, fonduri prin Programul Governamental Centenar. Scrierea proiectului și depunerea la ministerul de resort s-a realizat de către personalul propriu, fără fonduri alocate;
- ✓ Participarea la conferința internațională organizată de Instituția Prefectului județul Alba, cu prilejul Centenarului României, unde prefectul Nicolae Drăghiea a susținut două teme privind administrația, circumscrise în cadrul culturii organizaționale a instituției prefectului.
- ✓ Amenajare "Centru de informare și documentare" - fără fonduri alocate;
- ✓ Crearea paginii de Facebook - Prefectura Mehedinți - fără fonduri alocate;
- ✓ Crearea site-ului instituției - fără fonduri alocate;
- ✓ Aniversarea Zilei Instituției Prefectului 2018, prilej de reîntâlnire cu toți prefectii și subprefecții județului Mehedinți din perioada 1992 - 2018 - fără fonduri alocate;
- ✓ Aniversarea Zilei Instituției Prefectului 2019, prilej de întâlnire cu toți parlamentarii care au reprezentat județul Mehedinți în perioada 1990 - 2019 - fără fonduri alocate;
- ✓ Aniversarea a 25 de ani de la înființarea Instituției Prefectului - fără fonduri alocate;
- ✓ Organizarea simpozionului "24 IANUARIE 1859 - PRIMA ETAPĂ A FĂURIRII ROMÂNIEI MARI" - fără fonduri alocate;
- ✓ Expoziție fotografie "Dunărea în Mehedinți", cu ocazia Zilei Internaționale a Dunării - fără fonduri alocate;
- ✓ Implicarea instituției prefectului în proiectul și promovarea traseului tematic "Via Transilvanica" - fără fonduri alocate.

## **Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:**

Am pornit în implementarea bunei practici de la:

1. Obiectivele reformei administrației publice "subsumate ținutelor strategice promovate în „Strategia pentru consolidarea administrației publice 2014 - 2020”: eficiență, responsabilitate, credibilitate, transparență și deschidere către cetățean” , prevăzute la punctul 1.” Viziunea” din Programul de Guvernare 2018 - 2020 și de la
2. Capitolul I, "Viziunea privind administrația publică din România" al Strategiei pentru consolidarea administrației publice 2014 - 2020, care prevede că "Administrația publică va câștiga încrederea cetățenilor și a altor tipuri de beneficiari, oferindu-le servicii prompte și asigurând constanță în calitatea prestării serviciilor. Autoritățile și instituțiile publice vor fi apte să stimuleze implicarea cetățenilor, identificând astfel probleme, anticipând provocări și propunând soluții pe care le fundamentează, testează și validează sistematic. Astfel, se va genera un cadru de servicii adecvate nevoilor cetățenilor și ținute pe eficiență economică. Relația dintre administrația publică și beneficiari înseamnă dedicație, corelație și orientare pe soluții care să se armonizeze cu reformele din domeniile social, cultural-educational, economico-financiar, justiție și democrație”.

Pentru a realiza aceste deziderate am înțeles că Instituția Prefectului - Județul Mehedinți trebuie să și îmbunătățească permanent cultura organizațională și să o promoveze în rândul cetățenilor, ca beneficiari ai serviciilor administrației statului. Acest aspect a impus gândirea unei strategii/proiect pe termen scurt, 2017 - 2020, menită să asigure vizibilitatea culturii organizaționale prin activități în care să fie capacitate toate instituțiile publice, cu precădere serviciile deconcentrate, împreună cu organizațiile reprezentative ale societății civile mehedințene: sindicate, patronate, asociații ale pensionarilor, organizații non-guvernamentale de interes public etc.

Practic strategia/proiectul gândit de conducerea instituției prefectului a particularizat ținutele Programului de Guvernare 2017 -2020, cu rezultate concrete pentru județul Mehedinți.

**Activitățile și acțiunile** derulate pentru implementarea bunei practici au constat în:

- ✓ Editarea lucrării "Mehedințiul în Primul Război Mondial". Lucrarea a fost editată în 800 exemplare care au fost diseminate gratuit unităților administrativ- teritoriale, unităților de învățământ, reprezentanților diplomați care au vizitat județul, membrilor Guvernului României și altor categorii de reprezentanți ai mass-media și societății civile. Lucrarea a fost concepută și redactată de către personalul Instituției Prefectului - Județul Mehedinți, în parteneriat cu Arhivele Naționale ale României - Filiala Mehedinți și cooptarea unui profesor de istorie din cadrul Inspectoratului Școlar. În cele 200 de pagini au fost scoase la lumină monumentele din județul Mehedinți ridicate în memoria eroilor Primului Război Mondial și a fost publicată lista eroilor căzuți la datorie în acest război, dar și formele de organizare administrativă existente în anul 1918 și în prezent.

- ✓ Reabilitare "CEAS CENTENAR". Ceasul era defect de peste 30 de ani, cu o înfățișare deplorabilă ce inducea privitorilor sentimentul incapacității administrative. Reabilitarea a fost primită cu interes de către public, mai ales că acesta oferă multiple funcții de informare vizuală și acustică: coduri de vreme rea, evenimente culturale, istorice, sportive etc., din viața mehedințeană. Montat pe clădirea Prefecturii Mehedinți, ceasul este vizibil de la mare distanță și poate fi auzit de la peste 800 m, devenind astfel un punct de reper și de atracție turistică. La ore fixe sunt interpretate, imnul național, imnul valid la 1 DECEMBRIE 1918 și alte melodii cu caracter istoric și patriotic;
- ✓ Participarea, în anul 1998, la Conferința internațională organizată de Instituția Prefectului județul Alba, cu prilejul Centenarului României, unde prefectul Nicolae DRĂGHIEA a susținut două teme privind administrația, circumscrise în cadrul culturii organizaționale a instituției prefectului. Temele susținute au fost publicate în lucrarea "Administrația Publică la 100 de ani de la Marea Unire".
- ✓ Amenajare "Centru de informare și documentare". Centrul are ca destinație informarea cetățeanului prin punerea la dispoziție a documentelor de interes public prevăzute de Legea 544/2001, a unor documente, diplome, premii și publicații specifice culturii organizaționale a Instituției Prefectului - Județul Mehedinți, statistici și monitoare oficiale. O secțiune aparte este destinată autorilor mehedințeni, unde se găsesc lucrări ale acestora, ca act de promovare a valorilor culturale ale județului;
- ✓ Crearea paginii de Facebook - Prefectura Mehedinți și site-ului instituției, a fost o experiență inedită pentru cancelaria prefectului, având în vedere obiectivele stabilite de creștere a vizibilității instituției și îmbunătățirea comunicării cu cetățeanul;
- ✓ Aniversarea Zilei Instituției Prefectului 2018, prilej de reîntâlnire cu toți prefectii și subprefecții județului Mehedinți din perioada 1992 - 2018;
- ✓ Aniversarea Zilei Instituției Prefectului 2019, prilej de întâlnire cu toți parlamentarii care au reprezentat județul Mehedinți în perioada 1990 - 2019;
- ✓ Aniversarea a 25 de ani de la înființarea instituției prefectului, prilej de întâlnire cu foști salariați ai instituției și cancelariei prefectului;
- ✓ Organizarea simpozionului "24 IANUARIE 1859 - PRIMA ETAPĂ A FĂURIRII ROMÂNIEI MARI", simpozion organizat, având ca partener principal Arhivele Naționale-Filiala Mehedinți, și profesori de istorie;
- ✓ Expoziție fotografie, "Dunărea în Mehedinți", cu ocazia Zilei Internaționale a Dunării;
- ✓ Implicarea instituției prefectului în proiectul și promovarea traseului tematic "Via Transilvanica", traseu numit și "Drumul Unirii", care este deja cunoscut în țară și străinătate, Instituția Prefectului - Județul Mehedinți având deja o bună vizibilitate și apreciere

### **Elemente novatoare:**

- ✓ Organizarea în premieră a întâlnirilor, într-un cadru care a adus sub aceeași cupolă toate categoriile de beneficiari ai administrației publice, de la cetățean la reprezentanți ai sindicatelor, patronatelor, asociațiilor profesionale, până la reprezentanți guvernamentali și parlamentari;

- ✓ Accesarea Programului Governamental CENTENAR, cu cele două proiecte, în contextul îmbinării obiectivelor culturii organizaționale cu sărbătorirea a 100 de ani de la făurirea României Mari, având ca rezultat creșterea vizibilității și încrederii cetățeanului în instituția prefectului și în administrație, la general;
- ✓ Interacționarea cetățeanului cu cultura organizațională a Instituției Prefectului județul Mehedinți prin activitățile derulate și mijloacele de informare puse la dispoziția publicului de către aceasta;
- ✓ Capacitarea opiniei publice mehedințene, dar nu numai, la îmbogățirea culturii organizaționale prin acțiuni propuse de partenerii dialogului social, ai comitetului pentru problemele persoanelor vârstnice, O.N.G. etc.;
- ✓ Creșterea zestrei istorice și instituționale, ce va putea servi în viitor ca izvor de inspirație și pentru promovarea longevității, stabilității și importanței instituției prefectului.

### ***Lecții învățate:***

- ✓ Cetățeanul trebuie ajutat să înțeleagă funcționarea mecanismului administrativ în favoarea sa și să nu ca furnizor de taxe, drepturi și obligații;
- ✓ Societatea civilă poate veni aproape de administrație prin proiecte reale, concrete care să ducă la promovarea unui interes comun, simplificarea relației cetățean-instituția statului;
- ✓ Acțiunile și activitățile pot fi realizate cu succes, cu condiția planificării și organizării în raport de resurse pentru obținerea rezultatelor scontate;
- ✓ Promovarea imaginii trebuie să fie reală și echidistantă, oportună cu evenimentele și interesul cetățeanului și transparentă, supusă posibilității verificării veridicității, ca element de câștigare a încrederii;
- ✓ Promovarea dialogului permanent și reacția imediată și adecvată la evenimente și solicitările cetățeanului, astfel încât acesta să simtă autoritatea alături, în special în gestionarea unor crize care amenință comunitatea locală

### ***Rezultate:***

- ✓ Creșterea vizibilității instituției prefectului față de anul 2017, atât prin articole și interviuri de presă cât și interacționare cu pagina și site-ul instituției, media crescând de la 300 - 350 accesări/comunicat în anul 2017, la 3500 - 4000 accesări/comunicat în anul 2019, cu vârfuri ce au depășit 45.000 interacționări/comunicat. La indicatorii de vizibilitate "urmăritori" și "aprecieri", suntem pe un trend crescător, constant, fapt ce evidențiază o muncă susținută, în raport cu obiectivele propuse;
- ✓ Creșterea încrederii cetățeanului în instituția prefectului, prin scăderea numărului de critici nefondate la adresa instituției și de adresare a unor petiții cu solicitări care exced atribuțiilor date de lege, fapt ce denotă o cunoaștere mai bună a competențelor legale ale instituției de către cetățean, tocmai prin acțiunile și activitățile susținute de promovare a culturii organizaționale;
- ✓ Menținerea unui climat social optim, tolerabil, prin activități organizate de către instituția prefectului și promovarea dialogului cu organizații din toate categoriile sociale;
- ✓ Creșterea numărului de invitații adresate prefectului, ca reprezentant al Guvernului, la diverse activități și evenimente cu rol social, cultural,

profesional, derulate atât în județul Mehedinți, cât și la nivel național. Acțiunile și evenimentele de referință sunt organizate atât de către organizații guvernamentale cât și non-guvernamentale;

- ✓ Participarea unui număr tot mai mare de persoane la activitățile organizate de Instituția Prefectului județul Mehedinți.

### Descrierea referințelor:

Referințele care atestă buna practică sunt:

- Raportul de evaluare al Instituției Prefectului- Județul Mehedinți în anul 2017;
- ✓ Raportul de evaluare al Instituției Prefectului- Județul Mehedinți în anul 2018;
- ✓ Statistica evoluției medii a accesărilor paginii de facebook "Prefectura Mehedinți"
- ✓ Statistica evoluției medii a accesărilor site-ului Instituției Prefectului - Județul Mehedinți"
- ✓ Fotografii-document de la evenimente și activități;
- ✓ Comunicate de presă;
- ✓ Materiale realizate (mape, plachete).



## Primăria municipiului Iași *Iași vibrează civic*

### **Instituția:**

Primăria municipiului Iași

### **Numele Bunei Practici:**

“Iași vibrează civic”

### **Persoană de contact:**

Denisa Liliana Ionascu, secretar al municipiului Iași

### **Parteneri:**

Asociația pentru Dialog în Justiție Iași

### **Descrierea Bunei Practici:**

Proiectul „Iași vibrează civic” a fost implementat de către Primăria municipiului Iași, în parteneriat cu Asociația Dialog în Justiție Iași, în perioada 1 iulie - 1 decembrie 2018, fiind finanțat de către municipiul Iași în baza Lg 350/ 2005.

**Alți parteneri:** Inspectoratul Școlar județean Iași; UAIC IAȘI - Facultatea de Drept; Direcția Generală Anticorupție; Agenția Națională Împotriva Traficului de Persoane.

Proiectul „Iași vibrează civic” este despre cum *buna guvernare* poate face diferența în modul în care Iașul se dezvoltă. Este despre *transparența* cu care se iau deciziile și *claritatea* prin care se aplică legile, despre *responsabilitatea civică*, despre *participarea și implicarea civică*, despre *eficiența și decența* cu care se aplică regulile în folosul tuturor. Este despre noi, ALTFEL educați.

Proiectul „Iași vibrează civic” și-a propus să aducă plus valoare Iașului, în scopul creării unei societăți transparente, active participativ, de calitate, intervenind pe mai multe direcții: tineri, adulți, administrație publică.

Nevoi principale la care s-a răspuns prin proiect:

- ✓ Nevoia creării unui mediu propice dezvoltării civice;
- ✓ Nevoia aplicării unui dialog civic rezonabil, constructiv între cetățeni-administrație publică;
- ✓ Nevoia de asigurare a calității democrației;
- ✓ Nevoia de educație civică non-formală în formarea de modele civice;
- ✓ Nevoia de educație juridică non-formală în formarea de cetățeni responsabili.

### **Proiectul a vizat:**

- ✓ Informare și formare - prin intermediul aplicației Vibe Civic” și cu o analiză a sa din partea Inspectoratul Școlar județean Iași; UAIC IAȘI - Facultatea de Drept; Direcția Generală Anticorupție.

- ✓ Angajament - creșterea gradului de încredere în sistemul juridic și activarea unui grad mai ridicat de implicare sociale prin seminarii de educație juridică: 2 seminarii de câte 2 ore în 10 licee din Municipiul Iași.
- ✓ Cooperare - organizarea unui curs nonformal cu aleșii locali pentru cetățenii din Iași; organizarea Zilei Porților Deschise în cadrul unei structuri a Primăriei; organizarea unei plimbări cu bicicleta.

#### **Adresa web a Bunei Practici:**

<http://dialoginjustitie.ro/proiecte/>

#### **Problema identificată:**

Nevoile proiectului reprezintă la momentul actual curențe ale democrației, conducând către un dialog surd între autorități și cetățeni. Identificarea problemei proiectului s-a făcut ținând cont de situația pe plan local, național sau chiar internațional, Democracy Index poziționându-ne pe locul 57 într-un top al democrațiilor care cuprinde 167 de state, cele mai mici punctaje înregistrate de România (5,00) fiind la capitolul participare politică, respectiv la funcționarea guvernului. Deși la nivel general legislația din România este reglementată și prezintă destul de clar principiile și obligațiile autorităților publice cu privire la informare și implicare în procesul deciziei, practica arată că există un deficit. Deși instituțiile își respectă obligațiile stabilite prin lege, calitatea colaborării cu cetățenii este redusă aceștia nefiind familiarizați decât superficial cu noțiunile de „bună guvernare”, „stat de drept”, „simț civic”, „angajament civic”, „democrație”, „transparență”, „vot democratic”.

#### **Scopul și încadrarea Bunei Practici în funcție de documentele programatice:**

Scopul proiectului este creșterea gradului de angajament civic prin încurajarea unui dialog rezonabil între cetățeni și autoritățile publice, prin creșterea de încredere socială, transparență decizională, implicare directă, corectitudine și eficiență în aplicarea și respectarea normelor, decență în reacție, opoziție constructivă bazată pe probe și pe soluții reale.

#### **Principalele obiective:**

Informarea civică, juridică a tinerilor prin intermediul aplicației „Iași Vibe”. Aplicația ajută tinerii să pună bazele unui sistem de valori civice, juridice prin intermediul jocului. Încurajarea și aplicarea dialogului constructiv, rezonabil, productiv. Aplicând tehnica dialogului pozitiv, a unei bune cooperări, timpul de soluționare al problemelor se reduce considerabil.

Construirea unei administrații democratice mai apropiate de cetățeni. Cetățenii care își cunosc drepturile și obligațiile civice, juridice sunt apți pentru a face alegeri corecte.

Asigurarea calității democrației. Prin transparența deciziilor, corectitudinea și eficiența aplicării legilor crește calitatea democrației.

Implicarea și participarea societății civile în luarea deciziilor. Prin informarea și educarea cetățenilor crește gradul de responsabilizare privind alegerile.

### **Resurse utilizate/alocate Bunei Practici:**

- ✓ Inspectoratul Școlar Județean Iași, \*\*Facultatea de Drept din cadrul Universității Alexandru Ioan Cuza Iași, \*\*\*Direcția Generală Anticorupție, \*\*\*\*Agenția Națională Împotriva Traficului de Persoane
- ✓ Reprezentant legal: \*profesor Alla Apopei (Inspectoratul Școlar Județean Iași), \*\*conf.univ.dr. Ioana Costea (prodecan Facultatea de Drept UAIC Iași), \*\*\*comisar șef Candice Petcu (DGA), comisar șef Cora Camelia (ANITP Iași)
- ✓ **2 specialiști în educație civică, politică, juridică - Vasile Dron, Iulian Dîrdală, Corina Mironeanu etc**

În prezent sunt mai mulți doritori, vom face selecția în funcție de raportul dintre programul de lucru individual și programul școlilor. Specialiștii au experiență în domeniul civic, juridic.

- Răspunde de activitățile educaționale organizate cu părinții și cadrele didactice conform obiectivelor individuale de dezvoltare
- Sprijină părinții și cadrele didactice în dezvoltarea de opinii personale
- Oferă suport educațional civic
- Oferă suport educațional juridic

### **Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:**

Proiectul „Iași vibrează civic” reprezintă un program de formare civică ce se desfășoară pe 3 direcții:

**Direcția 1: FORMARE**  - informarea, conștientizarea și educarea civică, juridic-elementară a tinerilor prin intermediul aplicației „Vibe Civic”. Această aplicație se adresează tinerilor cu vârsta între 10 - 18 ani și cuprinde informații de educație civică și juridic-elementară introduse foarte atrăgător într-un joc. Aplicația este compatibilă pe telefon mobil (android, iphone) și pe calculator și este implementată de firma în IT Wakatech, conform ofertei de preț menționate în buget.

*Având un design de joc, funcționalități simple, ușor de accesat, precum și un bagaj informațional clar, dens, aplicația „Vibe Civic” este cel mai bun mod de a ajunge la interesul tinerilor în momentul de față. Aplicația cultivă informații de bază din educație civică, juridic-elementară, ajută copilul să înțeleagă și să conștientizeze ce este administrația publică, justiția, cum funcționează statul, ce este democrația, statul de drept, care sunt elementele de bună guvernare, cum se practică unitatea poporului și egalitatea de șanse, egalitatea în drepturi, ce este puterea legislativă, cea executivă, judecătorească, parlamentul, guvernul, principalele drepturi, libertăți și îndatoriri (dreptul la viață, la libertatea de exprimare etc), munca și îndatoririle sociale, cine este primarul, președintele țării, avocatul poporului, ce sunt partidele politice, cum se votează (dreptul la vot), când răspund penal, ce consecințe există pentru nerespectarea normelor etc. Ca element de impact teritorial, aplicația juridică „Vibe Civic” este accesibilă oricui, din orice colț al lumii, inclusiv în mediul rural, acolo unde riscul de a deveni un cetățean „invizibil” este crescut. Prin această aplicație, lașul dă tonul în*



*țară (dar și internațional) la un comportament civic și juridic exemplar, devenind un model de bune practici.*

**Directia 2: ANGAJAMENT:** creșterea gradului de încredere și implicare socială  
Proiectul se adresează cetățenilor adulți, mai exact părinților care au copii înscriși în școlile din Iași și cadrelor didactice din aceeași zonă. Scopul îl reprezintă creșterea gradului de informare civică și juridic-elementară (substituindu-se scopului general de a crește angajamentul civic) prin desfășurarea de seminarii de educație non-formală din domeniul civic, juridic-elementar în școală. Aceste seminarii sunt desfășurate în școală deoarece în acest mediu Asociația are o deschidere deosebită către părinți, cadre didactice și directori, crescând în mod convingător șansele ca informațiile furnizate aici să ajungă la un grup cât mai mare de persoane.

S-au organizat seminarii de educație civică și juridică susținute de către specialiști în perioada 1 octombrie - 1 decembrie 2018, cuprinzând câte 2 seminarii (a câte 2 ore fiecare) pe săptămână în fiecare școală (aproximativ 16 școli din Iași). Așadar, specialiștii petrec aproximativ 4 - 5 ore în fiecare școală din cel 16 înscrise în proiect, înregistrând un total de 48 de zile lucrătoare (60 de zile dacă includem și weekend-urile), adică o medie de 3-4 ore de predare pe zi în școlile din Iași. Fiecare școală va beneficia de organizarea unui seminar adresat părinților și unul adresat profesorilor și directorilor de instituții școlare.

Campania de informare în rândul acestor beneficiari acționează pe fondul unei crize acute de încredere în instituțiile statului, folosind ca element de predare non-formală, discuția liberă, brainstorming-ul, jocul de rol, confesiunea directă etc. Seminariile puna accent pe nevoilor cetățenilor și ale instituțiilor, rezonabilitatea și reformularea problemelor acestora, soluționarea constructivă a conflictelor actuale de fond, transformarea și construirea dialogului, îmbunătățirea relațiilor dintre cetățeni și administrație, rezumarea drepturilor, libertăților, obligațiilor în comunitate, principiile statului de drept, ale democrației, egalitatea de șanse, egalitatea de drepturi, importanța participării active, pilonii societății ideale etc.

**Directia 3: COOPERARE** - creșterea gradului de încredere și transparență.

Proiectul se adresează cetățenilor în raport cu reprezentanții administrației publice. Scopul acestei direcții este de cooperare între beneficiari, de îmbunătățire a relației, de a crea un dialog constructiv, de a transforma vechile concepții conservatoare, de a crește gradul de încredere și angajament civic, de a transparentiza procesul decizional.

Directia 3 cuprinde următoarele activități:

1) Organizarea unui curs non-formal, constructiv de educație civică și juridică de bază, ținut de aleșii locali pentru cetățenii din Iași (care durează 3 - 4 ore și la care participă în jur de 80 de persoane), cu următoarele teme de discuție: statul de drept, dreptul la vot, legea transparenței, drepturile, libertățile și îndatoririle cetățenilor, condiții de participare activă a cetățenilor la procesul decizional. Cursul este ținut de aleșii locali însoțiți de reprezentanți ai justiției (Direcția Generală Anticorupție, Facultatea de Drept, reprezentanți politici etc).

2) Organizarea Zilei Porților deschise în cadrul unui Birou/Departament al Primăriei (la Starea Civilă, de exemplu).Astfel, cetățenii vor fi invitați să viziteze și să ia

cunoștință despre procesul de lucru al funcționarilor din Starea Civilă, lărgindu-le sfera de interes, atrăgându-i să observe procesul de lucru, propunându-le să intervină cu idei de eficientizare.

3) Organizarea unei plimbări cu bicicleta între aleși și cetățeni, traseul pornind din fața Primăriei Municipiului Iași: Ștefan cel Mare și Sfânt - Fundație - Copou - Super Copou rond și invers. Participanții și cei care dau tonul acestei activități sunt aleșii locali, reprezentanții administrației publice, partenerii, cetățenii.

### **Elemente novatoare:**

*Elementele inovatoare rezidă din aplicația „Vibe Civic”. Aplicația abordează un subiect original, are un caracter inovator deoarece până în prezent nu există astfel de aplicații de educație civică-juridică adresate tinerilor. În plus, și modul de comunicare al acestor informații este original și foarte atrăgător, sub forma unui joc specific vârstei. Această aplicație trage un semnal de alarmă în ceea ce privește obligativitatea cunoașterii de către orice cetățean a normelor de bază pentru bunul mers al lucrurilor într-o societate. Cursul cuprins în direcția 3 reprezintă de asemenea o noutate, creează liant între cetățeni și administrație, elimină barierele de mentalitate cum că cetățenii și administrația nu au aceleași interese. Cursul se vrea a fi un model de bună guvernare, în care cetățeni și administrație cooperează benefic și fiecare reprezintă sprijin pentru celălalt, nu se critică.*

### **Lecții învățate:**

- ✓ **Aspectul financiar:** După încetarea finanțării proiectului din fondurile de la bugetul local, a rămas un mecanism de creare și implementare în școlile din Iași a unor cursuri de educație juridică și civică.
- ✓ **Aspectul expertizei:** Proiectul a contribuit la îmbunătățirea relației dintre administrație și societatea civilă, mediul educațional, specialiștii din domeniul juridic și nu numai.
- ✓ **Aspectul transferabil:** proiectul a promovat activitățile sale ulterioare la nivelul proceselor educaționale la nivelul instituțiilor implicate, cât și prin reaplicarea la nivelul altor instituții, prin activități de promovare directă, prin materiale de informare, prin sesiuni de diseminare a bunelor practici, în final modelul propus putând fi preluat, îmbunătățit și dezvoltat. S-a cerut, dincolo de finanțarea sa la nivelul Municipiului Iași, replicarea activităților sale în cadrul județului Iași și ar putea să fie oricând replicat la nivel național, chiar.

### **Rezultate:**

- ✓ S-au organizat seminariile de educație civică și juridică susținute de către specialiști în perioada 1 octombrie - 1 decembrie 2018, cuprinzând câte 2 seminariile (a câte 2 ore fiecare) pe săptămână în fiecare școală (aproximativ 16 școli din Iași). Așadar, specialiștii petrec aproximativ 4 - 5 ore în fiecare școală din cel 16 înscrise în proiect, înregistrând un total de 48 de zile lucrătoare (60 de zile dacă includem și weekend-urile), adică o medie de 3-4 ore de predare pe zi în școlile din Iași.

- ✓ S-a realizat Ziua Porților Deschise
- ✓ S-a realizat activitatea în aer liber privind plimbarea cu bicicleta și socializarea dintre cetățeni și aleși locali.

#### ***Descrierea referințelor:***

---

- ✓ <http://www.primaria-iasi.ro/portal-iasi/stiri-si-noutati-din-iasi/saptamana-europeana-a-mobilitatii-marcata-la-iasi-printr-un-tur-pe-bicicleta-cu-alesii-locali/7419/stiri-din-iasi>
- ✓ <http://www.ziare.com/ziare-iasi/stiri-actualitate/68-867-de-lei-pentru-a-pedala-alaturi-de-alesii-iasului-7416215>
- ✓ <https://www.ziarulevenimentul.ro/stiri/Moldova/68-867-de-lei-pentru-a-pedala-alaturi-de-alesii-iasului--217437352.html>
- ✓ [Săptămâna Europeană a Mobilității, marcată la Iași printr-un tur pe bicicletă cu aleșii locali](#)

#### ***Link-uri:***

---

<http://dialoginjustitie.ro/educatie-juridica/>

Primăria municipiului Călărași  
*Integritate prin proceduri, instruire și prevenire - I.P.I.P*

**Instituția:**

Primăria municipiului Călărași

**Numele Bunei Practici:**

Integritate prin proceduri, instruire și prevenire - I.P.I.P

**Persoană de contact:**

Nelu Dobre, consilier de etică

**Descrierea Bunei Practici:**

Municipiul Călărași implementează începând cu data de 29 august 2018, proiectul „Integritate prin proceduri, instruire și prevenire - IPIP”, Cod SIPOCA 442/Cod MySMIS2014 118774.

Proiectul este cofinanțat din Fondul Social European (FSE) prin Programul Operațional Capacitate Administrativă (POCA) 2014-2020, Axa prioritară 2: „Administrație și sistem judiciar accesibile și transparente” a Programului Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020, obiectivul specific 2.2: „Creșterea transparenței, eticii și integrității în cadrul autorităților și instituțiilor publice”.

Proiectul a implementat, până în momentul de față, elemente unice la nivel național în domeniul eticii și integrității, dintre care enumerăm:

- ✓ 11 proceduri operaționale elaborate și implementate pe măsurile de prevenire a corupției și indicatorii de evaluare, rezultat obținut, în conformitate cu anexa nr. 3 la Strategia Națională Anticorupție 2016-2020, H.G. nr. 583/2016. Proiectul a abordat într-o manieră integrată toate cele 11 măsuri preventive, acestea fiind adoptate și implementate la nivelul Primăriei municipiului Călărași și al celor 11 servicii publice locale;
- ✓ 1 sondaj de opinie în rândul personalului propriu și a aleșilor locali pe tema eticii, integrității și a prevenirii corupției, rezultat obținut. Au răspuns 378 de persoane, sondajul reflectă cultura organizațională nescrisă pe tema eticii, integrității și a prevenirii corupției, exact cum stau lucrurile în casă, caz de bună practică la nivel național pentru instituțiile publice, și este cuprins în unul din ghidurile proiectului ABC-ul INTEGRITĂȚII.

Celelalte rezultate obținute sunt descrise la secțiunea rezultate așteptate. De remarcat că proiectul a fost scris și implementat de Primăria Municipiului Călărași, fără consultanță și fără parteneriat.

Până în prezent au fost obținute toate rezultatele așteptate ale proiectului, cu excepția ultimelor 2 sesiuni de instruire din proiect, care conform graficului din contractul servicii de instruire, vor avea loc în luna septembrie 2019.

#### **Adresa web a Bunei Practici:**

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

#### **Problema identificată:**

- ✓ lipsa de proceduri operaționale pe măsurile preventive anticorupție la nivelul UAT Municipiul Călărași și sprijinirea serviciilor publice locale în domeniu;
- ✓ inexistența unui ghid cu procedurile operaționale și a unui ghid de prevenire a corupției, instrumente de prevenire a corupției;
- ✓ lipsa unui mecanism de analiză a stadiului culturii organizaționale în domeniul eticii și integrității, prevenirii corupției și luarea măsurilor ce se impun;
- ✓ lipsa de instruire organizată în domeniu, adresată aleșilor locali și salariaților;
- ✓ imposibilitatea de a aborda la nivel local prevenirea corupției sistemic și uman;
- ✓ resurse financiare insuficiente pentru implementarea domeniului eticii și integrității la nivel local.

#### **Scopul și încadrarea Bunei Practici în funcție de documentele programatice:**

Proiectul contribuie la Obiectivului Tematic 11 - Consolidarea capacității instituționale a autorităților publice și a părților interesate și eficiența administrației publice (OT 11), din Strategia Europa 2020 pentru o creștere inteligentă, durabilă și favorabilă incluziunii (Strategia Europa 2020).

Proiectul asigură complementaritatea cu POCA prin faptul că activitățile din proiect conduc la dezvoltarea și implementarea de măsuri în acord cu Axa prioritară 2: „Administrație și sistem judiciar accesibile și transparente” a Programului Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020, obiectivul specific 2.2: „Creșterea transparenței, eticii și integrității în cadrul autorităților și instituțiilor publice”.

Prin Hotărârea Guvernului României nr. 583/2016 a fost adoptată Strategia Națională Anticorupție 2016-2020 (S.N.A.), al cărei scop este promovarea integrității, prin aplicarea riguroasă a cadrului normativ și instituțional în vederea prevenirii corupției în România.

Proiectul este în acord cu prevederile S.N.A. și vine să sprijine la nivel local implementarea domeniului eticii și integrității prin proceduri, educație, cultură organizațională și monitorizare/raportare.

Proiectul vine în complementaritate și vizează la nivel local îndeplinirea obiectivului și măsurilor din Strategia de Consolidare a Administrației Publice (S.C.A.P.) 2014-2020, se regăsește în Strategia economică și socială a Municipiului Călărași pentru perioada 2014-2020, precum și cu documentul strategic în domeniul integrității pe care Municipiul Călărași l-a dezvoltat, în Strategia pentru Integritate a Primăriei Municipiului Călărași și a Serviciilor Publice Locale, pe perioada 2017-2020.

### **Principalele obiective:**

Obiectivul general al proiectului este consolidarea integrității la nivelul Primăriei Municipiului Călărași și Serviciilor Publice Locale aflate în subordinea Consiliului Local al Municipiului Călărași în vederea creșterii calității serviciilor publice locale.

Obiectivele specifice ale proiectului sunt:

- ✓ Creșterea gradului de implementare a măsurilor de prevenire a corupției și a indicatorilor de evaluare la nivelul Primăriei Municipiului Călărași și Serviciilor Publice Locale, aflate în subordinea Consiliului Local al Municipiului Călărași;
- ✓ Creșterea gradului de conștientizare a efectelor corupției la nivelul personalului din Primăria Municipiului Călărași și Serviciilor Publice Locale, aflate în subordinea Consiliului Local al Municipiului Călărași, precum și a aleșilor locali;
- ✓ Îmbunătățirea cunoștințelor și a competențelor personalului din Primăria Municipiului Călărași și Serviciilor Publice Locale, aflate în subordinea Consiliului Local al Municipiului Călărași, precum și a aleșilor locali în ceea ce privește prevenirea corupției.

### **Resurse utilizate/alocate Bunei Practici:**

Proiectul „Integritate prin proceduri, instruire și prevenire-IPIP”, Cod SIPOCA 442/ Cod MySMIS2014 118774, este în cuantum de 259.408,67 lei, din care valoarea cofinanțării UE este de 254.220,50 lei și contribuția proprie în proiect a UAT Municipiul Călărași, în cotă de 2% din valoarea eligibilă, este de 5.188,17 lei, TVA fiind eligibil.

Până în momentul de față a fost realizată o economie din bugetul total al proiectului în valoare de aproximativ 31.000 lei, sumă de bani care, cu acordul Autorității de Management P.O.C.A., se dorește a fi folosită pentru a realiza o nouă procedură de achiziție publică pentru servicii de instruire, astfel încât să crească grupul țintă al persoanelor instruite în ceea ce privește prevenirea corupției.

În ceea ce privește sustenabilitatea proiectului acesta asigură dezvoltarea eticii și integrității la nivelul administrației publice locale din Municipiul Călărași prin proceduri, instruire și prevenire.

Activitățile proiectului răspund unor nevoi și provocări în ceea ce privește etica și integritatea la nivelul administrației publice din România, iar rezultatele sunt orientate pe termen lung, dat fiind faptul că necesitatea de proceduri, instruire și prevenire în domeniu vor fi esențiale pentru funcționarea eficientă a administrației publice locale și nu numai.

Prin proceduri-instruire-prevenire se vine în sprijinul furnizării unor servicii mai corecte și mai eficiente cetățenilor, se îmbunătățește vizibilitatea și predictibilitatea instituției și contribuie la creșterea calității serviciilor furnizate de aceasta.

Procedurile operaționale pe măsurile preventive anticorupție elaborate, adoptate și implementate, ghidul procedurilor operaționale, ghidul ABC-ul INTEGRITĂȚII, sondajul de opinie, ghidează activitatea în domeniul integrității pentru Primăria Municipiului Călărași și serviciile publice locale și asigură menținerea unui climat onest și integru în serviciul public local. Proiectul permite utilizarea metodelor, tehnicilor, materialelor și echipamentelor și după finalizarea perioadei de

implementare și de asemenea, permite transferarea și diseminarea rezultatelor lui către alte instituții.

Cunoștințele obținute în urma aplicării domeniilor de instruire din proiect vor putea fi aplicate permanent de către salariații instituției publice în procesul muncii. Procedurile operaționale și materialele de informare elaborate în cadrul proiectului, respectiv ghidul celor 11 proceduri operaționale pe măsurile preventive anticorupție și indicatorii de evaluare, ABC-ul INTEGRITĂȚII, ghid de prevenire, destinat salariaților și aleșilor locali, sondajul de opinie, afișele, pliantele, roll-upuri, obiectele personalizate, anunțurile de presă vor putea constitui punctul de plecare pentru alte proiecte în domeniul integrității, pe care instituția le va putea dezvolta ulterior finalizării implementării proiectului.

Astfel, instituția va elabora proiecte care să continue activitățile identificând noi surse de finanțare la nivel național și european și va aloca resurse din bugetul de venituri și cheltuieli al Municipiului Călărași pentru anii viitori în vederea continuării și menținerii efectelor proiectului.

De altfel, Primăria Municipiului Călărași fiind recunoscută ca un caz de bună practică la nivel național prin alocările anuale din bugetul de venituri și cheltuieli al municipiului pentru domeniul integrității. Până în prezent au fost 7 prevederi bugetare anuale distincte în cadrul bugetului de venituri și cheltuieli al municipiului, în anul 2013 -10.000 lei, în anul 2014- 15.000 lei, în anul 2015 - 20.000 lei, în anul 2016 - 20.000, în anul 2017 - 50.000 lei, în anul 2018 - 40.000 lei, în anul 2019 - 25.000 lei pentru implementarea S.N.A. la nivelul Primăriei și al serviciilor publice locale.

Apreciem că proiectul de față este un exemplu de bună practică în ceea ce privește integritatea la nivelul administrației publice locale, fapt ce determină accelerarea implementării eticii și integrității în cadrul altor unități administrativ teritoriale.

Rezultatele obținute și lecțiile învățate sunt diseminate la nivel local, regional și național.

### ***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***

Durata proiectului: 15 de luni (29 august 2018 - 28 noiembrie 2019).

Menționăm că proiectul a fost scris și implementat de Primăria municipiului Călărași, fără consultanță și fără parteneriat, apreciind că acest fapt este un plus și nu un minus. Acest lucru a plecat dintr-o nevoie instituțională, din interior, de obținere a eticii și integrității instituționale, și nu din exterior, ceea ce determină o cultură organizațională a integrității adevărată și nu mimată, în care oamenii aderă la valori profesionale sănătoase.

Activitățile proiectului au fost până în prezent:

#### **Activitate 1 - Management de proiect**

- ✓ monitorizarea și evaluarea proiectului: - constituirea echipei de proiect, monitorizarea și implementarea proiectului, achiziția furnizorului materialelor consumabile, furnizarea materialelor consumabile, achiziția furnizorului de mijloace fixe, furnizarea mijloacelor fixe;

#### **Activitate 2 - Informare și publicitate a proiectului:**

- ✓ achiziția firmei furnizor de servicii de informare și publicitate, publicarea pe site-ul instituției beneficiarului a unei descrieri a proiectului, publicarea anunțului de debut al proiectului, realizarea/furnizarea materialelor de

informare și comunicare - afiș, pliant promovare, pliant rezultate, roll-up, agendă, pix, memory stick, mapă, ghiduri și desfășurarea activității specifice, conferință de încheiere a proiectului-achiziție și desfășurare, publicarea anunțului de finalizare a proiectului;

### **Activitate 3 - Proceduri operaționale și instruire profesională:**

- ✓ realizarea unui sondaj de opinie, elaborarea și implementarea procedurilor operaționale, elaborarea ghidului procedurilor operaționale și a ghidului de prevenire a corupției, diseminarea ghidurilor, achiziție prestator servicii instruire, desfășurarea sesiunilor de instruire.

Au fost desfășurate toate activitățile proiectului până în momentul de față, cu excepția ultimelor 2 sesiuni de instruire din cadrul proiectului. În rândurile următoare o să detaliem activitățile de realizare a sondajului de opinie și adoptarea și implementarea celor 11 proceduri operaționale din cadrul proiectului. Bineînțeles, în cadrul proiectului au fost desfășurate și alte activități.

### **Sondajul de opinie, cultura organizațională cu privire la etică, integritate, prevenirea corupției**

În cadrul unei ședințe a echipei de implementare, a fost convenit formatul și modalitatea de aplicare a chestionarului necesar sondajului de opinie. A fost realizat chestionarul anonim și înaintat cu adresă de solicitare pentru a participa la acesta, aleși locali, salariați din cadrul aparatului de specialitate al Primarului, salariații celor 11 servicii publice locale ce fac parte din grupul țintă al proiectului. Astfel fiecare salariat a completat chestionarul anonim și l-a depus într-o urnă sigilată. Aceste urne s-au aflat la sediul Primăriei și la sediul fiecărui serviciu public local. După perioada de depunere acestea au fost ridicate în vederea prelucrării, analizei și interpretării datelor culese. În vederea elaborării Ghidului de prevenire a corupției - ABC-ul integrității (tipărit în 1.000 de exemplare și diseminat tuturor salariaților) care cuprinde rezultatele sondajului de opinie, au fost încărcate chestionarele anonime în format electronic în vederea analizei și interpretării acestora.

### **11 proceduri operaționale pe măsurile de prevenire a corupției și indicatorii de evaluare**

A fost demarată subactivitatea prin identificarea modalităților de realizare a procedurilor operaționale, respectiv forma și conținutul care trebuie respectat pentru fiecare procedură, în conformitate cu prevederile Ordinului 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice.

Au fost elaborate cele 11 proceduri operaționale pe măsurile de prevenire a corupției și indicatorii de evaluare, respectiv:

- 1) codul etic;
- 2) declararea averii și a intereselor;
- 3) declararea cadourilor;
- 4) conflicte de interese;
- 5) consilier de etică;
- 6) incompatibilități;
- 7) transparența decizională;
- 8) acces la informații de interes public;
- 9) protecția avertizorului de integritate;
- 10) pantouflage;
- 11) funcții sensibile.



Au fost date în consultare până la data de 15.04.2019, înainte de aprobare. Astfel, prin adresa nr. 15933/03.04.2019 au fost date în consultare salariaților din cadrul Primăriei municipiului Călărași, prin adresa nr. 15940/03.04.2019 au fost date în consultare celor 11 servicii publice locale și, prin adresa nr. 15936/03.04.2019, au fost date în consultare aleșilor locali.

Au fost aprobate cele 11 proceduri operaționale, descrise mai sus, pe măsurile de prevenire a corupției și indicatorii de evaluare. Acestea sunt modele și a fost realizat cu ele ghidul procedurilor operaționale din proiect (tipărit în 1000 de exemplare și diseminat tuturor salariaților).

În vederea adoptării și implementării celor 11 proceduri operaționale din cadrul proiectului, la nivelul Primăriei și celor 11 servicii publice locale, a fost emisă în acest sens Dispoziția Primarului nr. 707/07.05.2019. Prin adresa nr. 18652/17.04.2019, respectiv nr. 18654/17.04.2019 au fost transmise modelele procedurilor operaționale aprobate în cadrul proiectului, precum și solicitarea ca acestea să fie aprobate și implementate, atât la nivelul Primăriei, cât și al serviciilor publice locale. A fost oferit suport operațional și tehnic din partea echipei de proiect tuturor serviciilor publice locale și persoanelor responsabile de măsurile preventive din cadrul Primăriei, în vederea adoptării și implementării celor 11 proceduri operaționale. Prin declarație pe propria răspundere a fiecărui conducător de serviciu public local/ fiecare persoană responsabilă de măsura preventivă anticorupție din cadrul Primăriei a semnat o declarație de responsabilitate a adoptării și implementării celor 11 proceduri operaționale elaborate în cadrul proiectului. Până la sfârșitul lunii mai 2019 au fost adoptate și implementate cele 11 proceduri operaționale pe măsurile de prevenire a corupției la nivelul Primăriei și a celor 11 servicii publice locale, cu dovezi în sensul celor menționate. Prin adresele nr. 26527/10.06.2019, respectiv nr. 26529/10.06.2019 au fost înaintate tuturor salariaților din cadrul Primăriei Municipiului Călărași, precum și aleșilor locali procedurile operaționale adoptate și implementate în cadrul proiectului.

În proiect sunt implicați aleșii locali și salariații proprii atât din aparatul de specialitate al Primarului, cât și salariații din serviciile publice locale.

### ***Elemente novatoare:***

Proiectul a abordat într-un mod integrat, profund și consolidat problematica transparenței, eticii și integrității la nivelul administrației publice locale prin proceduri, instruire și prevenire.

Proiectul pune accentul pe procedurile operaționale destinate celor 11 măsuri preventive anticorupție și indicatorii de evaluare ce se aplică administrației publice locale, elaborate de echipa de proiect în colaborare cu responsabilii de măsuri preventive anticorupție și indicatorii de evaluare de la nivelul Primăriei și reprezentanți ai serviciilor publice locale, element de noutate ce asigură implementarea, cunoașterea și aplicarea în practică a procedurilor și ghidurilor rezultate ale proiectului.

Acest fapt constituie un element de noutate și bună practică, având în vedere că S.N.A. a venit cu 11 măsuri preventive și indicatori de evaluare, fără a veni cu o colecție de proceduri operaționale la nivel național, pe fiecare indicator din S.N.A., astfel este o sursă de inspirație și preluare la nivelul fiecărei instituții publice, nu

se mai pierde timp în elaborarea lor, ci mai degrabă adaptarea, implementarea și aplicarea celor 11 indicatori ar fi mai facilă.

Alt element de noutate este reprezentat de sondajul de opinie ce reflectă cultura organizațională în domeniul eticii și integrității, așa cum este ea, nescrisă și în care oamenii au spus lucrurilor pe nume. Este un punct de plecare foarte bun pentru crearea unui mediu integru și etic în acord cu așteptările cetățenilor.

Prin aceste 2 elemente proiectul vine să sprijine implementarea eticii, integrității și prevenirii atât la nivel local, cât și național.

Totodată, proiectul se adresează prin modulele de instruire în ceea ce privește prevenirea corupției atât aleșilor locali, primar, viceprimari, consilieri locali cât și salariaților proprii, funcții de conducere/execuție, funcționari publici și personal contractual fapt ce determină ca etica, integritatea să ajungă la toate categoriile de reprezentanți ai administrației publice locale. Ba mai mult cele 2 ghiduri tipărite în proiect, fiecare în câte 1.000 de exemplare ajunge la fiecare ales local/salariat din UAT Călărași.

### ***Lecții învățate:***

---

La întrebarea: “Credeti că integritatea funcționarilor/ personalului contractual/ aleșilor locali reprezintă o condiție esențială pentru dezvoltarea municipiului Călărași?”, din cadrul sondajului de opinie care este analizat și interpretat în ghidul de față, 96% din participanții la sondaj au răspuns DA.

Este un procent covârșitor, care reflectă opinia salariaților (funcție publică și personal contractual)/ aleși locali din cadrul Primăriei, Consiliului Local și al serviciilor publice locale, și care identifică integritatea ca un factor important pentru dezvoltarea municipiului Călărași.

De asemenea, primele 6 valori identificate de participanții la sondaj pentru ca un salariat (funcție publică/ personal contractual)/ ales local, să fie integru sunt:

- ✓ Profesionalismul;
- ✓ Transparența;
- ✓ Supremația Constituției și a Legii;
- ✓ Eficiența;
- ✓ Acces cinstit în funcție;
- ✓ Echipa.

Sunt 6 valori pe care trebuie să le avem la nivel individual fiecare dintre noi și care trebuie să se reflecte, prin ceea ce facem zi de zi, la locul de muncă. Sunt 6 valori care trebuie să ne reprezinte ca echipă în relația cu cetățenii, reprezentanții mediului privat, reprezentanții altor entități, care trebuie să ne definească profesional.

Toate aceste răspunsuri nu fac decât să valideze integritatea ca fiind o valoare indispensabilă la nivelul administrației publice locale a municipiului Călărași.

Avem nevoie de integritate pentru cetățean, care trebuie să știe că banii publici, resursele publice locale, sunt gestionate și prioritizate în interes public, de salariați publici/ aleși locali integri.

Avem nevoie de integritate pentru ca cetățeanul să aibă încredere în reprezentanții administrației publice locale și să fie parteneri în vederea creșterii calității vieții în municipiul Călărași.

Avem nevoie de etică și integritate în relațiile colegiale, astfel încât să existe

respect reciproc, colaborare și înțelegerea că munca fiecărui om, indiferent de poziție, este importantă pentru bunul mers al instituției și a municipiului.

Avem nevoie de integritate pentru noi înșine, ca oameni, pentru a fi demni și cinstiți în societate, cu coloană vertebrală.

Avem nevoie de integritate pentru o schimbare de atitudine la nivel individual, în care legea, profesionalismul și eficiența să fie pe primul plan.

Avem nevoie de integritate pentru a respinge comportamentele corupte, neetice, deopotrivă ale cetățenilor și ale salariaților/aleșilor locali, care nu fac decât să altereze mediul instituțional.

De ce avem nevoie de integritate? „*Pentru că dimineața mă pot uita în oglindă sau în ochii familiei și prietenilor fără să îmi fie rușine cu mine*”, spune o persoană participantă la sondaj.

Așadar, avem nevoie în primul rând de integritate individuală, de o bună reputație profesională și de o conduită etică exemplară, pentru că suma acestor calități reprezintă integritatea instituțională, fără de care o administrație publică locală nu poate fi performantă în vederea dezvoltării comunității locale.

### **Rezultate:**

---

Principalele rezultate așteptate ale proiectului includ (au fost obținute în procent de 90 la sută până în prezent):

- ✓ 11 proceduri operaționale elaborate și implementate pe măsurile de prevenire a corupției și indicatorii de evaluare - obținut;
- ✓ 12 instituții publice locale ale UAT Municipiul Călărași: Primăria Municipiului Călărași și 11 servicii publice locale sprijinite în vederea realizării și implementării a 11 proceduri operaționale pe măsurile de prevenire a corupției și indicatorii de evaluare - obținut;
- ✓ 1 ghid al procedurilor operaționale privind măsurile preventive anticorupție și indicatorii de evaluare - obținut;
- ✓ preluarea și implementarea celor 11 proceduri la nivelul Primăriei și serviciilor publice subordonate - obținut;
- ✓ 1 sondaj de opinie în rândul personalului propriu și a aleșilor locali - obținut;
- ✓ 1 ghid elaborat, de prevenire a corupției - ABC -ul integrității (cuprinde rezultatele sondajului de opinie);
- ✓ 5 sesiuni de instruire în ceea ce privește prevenirea corupției (au avut loc 3 sesiuni);
- ✓ 75 de persoane instruite, funcționari publici, personal contractual și aleși locali, în ceea ce privește prevenirea corupției.

### **Descrierea referințelor:**

---

Ghidul Procedurilor Operaționale privind inventarul măsurilor de transparență instituțională și de prevenire a corupției, precum și indicatorii de evaluare și Ghidul ABC-ul Integrității din proiect, fotografiile sesiunii de instruire proiect. Au fost atașate în aplicația ANFP de înscriere la competiție. Aceste materiale se află și pe pagina web a Primăriei municipiului Călărași în secțiunea dedicată proiectului.

**Link-uri:**

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



**Consiliul județean Călărași**  
*Înființarea Grupului de Acțiune privind  
Prevenirea și Combaterea Corupției (G.A.P.C.C.)  
ca mecanism de cooperare cu societatea civilă  
în materie de etică, integritate anticorupție*

***Instituția:***

Consiliul județean Călărași

***Numele Bunei Practici:***

Înființarea Grupului de Acțiune privind Prevenirea și Combaterea Corupției (G.A.P.C.C.) ca mecanism de cooperare cu societatea civilă în materie de etică, integritate anticorupție

***Persoană de contact:***

Dorina Drăghici, consilier

***Parteneri:***

Transparency International/ ProDemocrația/ Societatea Academică din România București

***Descrierea Bunei Practici:***

În scopul corectării vulnerabilităților identificate la nivel instituțional, din punct de vedere al prevenirii faptelor de corupție și în urma implementării proiectului "Îmbunătățirea capacității Administrației Publice Locale de a furniza servicii în baza principiilor de etică, transparență și integritate", Cod SIPOCA 452/ MySMIS nr.118879, a fost înființat Grupul de Acțiune privind Prevenirea și Combaterea Corupției (GAPCC).

S-a plecat de la realizarea unei analize care scos în evidență faptul că, la nivelul instituției sunt câteva vulnerabilități care se impun a fi corectate, în sensul că nu a fost elaborat Planul de Integritate al Consiliului Județean Călărași, document prevăzut a fi realizat în cazul autorităților publice, prin Hotărârea nr.583/2016 de aprobare a Strategiei Naționale Anticorupție.

Din cauza lipsei, în special, a acelor mecanisme preventive care ar fi de natură să determine abținerea de la acte de corupție și respectarea standardelor de integritate, soluția identificată a fost aceea de a lua în calcul colaborarea cu societatea civilă, materializată prin realizarea de acțiuni comune, proiecte în parteneriat, consultanță reciprocă, schimburi de bune practici și întărită prin înființarea unui Grup de Acțiune privind Prevenirea și Combaterea Corupției - GAPCC. Acesta are rol de analiză, de evaluare și de monitorizare a activităților în domeniul S.N.A. 2016-2020 a Consiliului Județean Călărași.

Constituirea GAPCC are la bază colaborarea cu societatea civilă prin îmbunătățirea imaginii Consiliului Județean Călărași la nivel de percepție a cetățenilor, inclusiv prin asigurarea unor servicii transparente cu grad înalt de profesionalism și, nu în ultimul rând, bazate pe comportamente etice și morale de netăgăduit.

GAPCC se reunește periodic și analizează aspecte din activitatea Consiliului Județean Călărași, propune modalități de îmbunătățire a activității de prevenire și combatere a corupției - proiecte comune, acțiuni specifice în domeniul anticorupției.

#### ***Adresa web a Bunei Practici:***

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

#### ***Problema identificată:***

Printre problemele identificate s-a numărat absența unui mecanism care să urmărească identificarea problemelor generatoare de fapte de corupție și lipsa unei proceduri clare de evaluare a riscurilor și vulnerabilităților la corupție la nivel instituțional, prin crearea unui mecanism de colaborare și asigurare a transparenței instituționale și de creștere a încrederii cetățenilor în actul administrativ.

Scopul demersurilor inițiate de noi a vizat managementul integrității în cadrul Consiliului Județean Călărași, prin implementarea unor standarde de integritate, coduri clare de conduită și sisteme de gestionare a comportamentelor neetice la nivelul instituției.

Soluția identificată a fost asumarea de către conducerea Consiliului Județean Călărași a problematicii integrității la nivelul organizației, atitudine care a depășit nivelul asumării declarative a principiului „toleranței zero”, aceasta manifestându-se prin măsuri concrete de descurajare a actelor de corupție la nivel instituției.

#### ***Scopul și încadrarea Bunei Practici în funcție de documentele programatice:***

Încurajarea integrității și prevenirea corupției este una dintre funcțiile managementului, atât în sectorul public, cât și în sectorul privat. În cazul instituțiilor publice această funcție este subliniată prin Hotărârea Guvernului nr. 583 din 10 august 2016 privind aprobarea Strategiei Naționale Anticorupție pentru perioada 2016-2020, a seturilor de indicatori de performanță, a riscurilor asociate obiectivelor și măsurilor din strategie și a surselor de verificare a inventarului măsurilor de transparență instituțională și de prevenire a corupției, a indicatorilor de evaluare, precum și a standardelor de publicare a informațiilor de interes public. Strategia a propus instituțiilor publice și societății, în general, o schimbare de paradigmă, prin accentul pus pe măsurile de prevenție și educație, pentru a preîntâmpina faptele de corupție. Aceasta a implicat responsabilitate la nivel managerial, în toate instituțiile și autoritățile publice.

Prin evaluările realizate de noi au fost identificate nevoi urgente cum ar fi necesitatea consolidării structurilor de prevenire la nivel instituțional, precum și a celor de control intern, de evaluare a riscurilor precum și de educația anticorupție, prioritate majoră de intervenție pentru CJ.

Prin activitățile derulate ne-am propus consolidarea încrederii angajaților în mecanismele, măsurile și procedurile dezvoltate, inclusiv prin informarea și

implicarea angajaților instituției în procesul de realizare a analizei diagnostice specifice.

### ***Principalele obiective:***

Consiliul Județean Călărași asigură colaborarea cu societatea civilă prin intermediul Grupului de Acțiune privind Prevenirea și Combaterea Corupției (GAPCC), demersuri materializate prin realizarea unor acțiuni comune, proiecte în parteneriat, consultanță reciprocă și menținerea unor legături active.

GAPCC are în componență:

- ✓ 1 vicepresedinte
- ✓ 1 expert înființare G.A.P.C.C.
- ✓ 1 persoană Director DDRRE CJ Călărași
- ✓ 3 reprezentanți a trei organizații neguvernamentale cu activități în domeniul prevenirii și combaterii corupției (Transparency Interanational, Societatea Academică din România și Asociația Pro Democrația București)
- ✓ 1 persoana din cadrul instituției cu rol de secretar.

Obiectivul primordial al colaborării îl reprezintă identificarea soluțiilor corective necesare prevenirii și combaterii faptelor de corupție în rândul angajaților Consiliului Județean Călărași, dar și al consilierilor județeni/ demnitarilor, precum și inițierea unor proiecte comune în domeniul anticorupției

### ***Resurse utilizate/alocate Bunei Practici:***

În realizarea acestui deziderat sunt utilizate, în prezent, fonduri din bugetul proiectului, proiect finanțat prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020. Ulterior finalizării acestuia, Consiliul Județean Călărași va asigura funcționarea, în continuare, din fonduri proprii și va căuta identificarea altor surse de finanțare care să vină în susținerea funcționării GAPCC, mecanism de cooperare cu societatea civilă, deoarece prin desfășurarea activităților propuse și asigurarea resurselor necesare prin intermediul finanțării POCA, au creat premisele pentru continuarea activităților de evaluare a riscurilor și a vulnerabilităților. Se are în vedere realizarea de acțiuni concrete și eficiente de combatere a corupției, prin dezvoltarea capacității analitice a CJ Călărași de a realiza activități de evaluare a riscurilor și de operationalizare continuă a procedurilor de identificare a riscurilor și vulnerabilităților la corupție, precum și de monitorizare permanentă a acestora. Din punct de vedere al resursei umane, pe lângă membrii GAPCC, membrii echipei de proiect vor participa la implementarea acestor activități.

Pentru derularea activităților GAPCC se va colabora în continuare pro-activ cu societatea civilă, asigurându-se prin funcționarea acestuia o deschidere către cetățean, transparență și comunicare activă, permanentă și eficientă cu beneficiarii direcți ai serviciilor furnizate de către instituție, inclusiv instituții subordonate. S-a plecat de la premisa că ONG-urile constituie o componentă esențială a participării active într-o societate deschisă și democratică, acționând în interesul cetățenilor cu deschidere, responsabilizare, claritate și responsabilitate de ambele părți.

Tot în completarea acestei direcții de acțiune a G.A.P.C.C. a fost inițiat un parteneriat cu Direcția Generală Anticorupție, parteneriat care are la bază

reglementarea și stabilirea modalităților de promovare în fața opiniei publice, prin intermediul Consiliului Județean Călărași, a activităților de prevenire și combatere a corupției, desfășurate de către D.G.A., precum și informarea angajaților instituției, ai instituțiilor subordonate și ai spitalelor din rețeaua sanitară proprie, în vederea prevenirii săvârșirii faptelor de corupție. În cadrul colaborării, Consiliul asigură tipărirea de afișe, pliante precum și realizarea de alte materiale de promovare care conțin machete de prezentare a activității de prevenire și de combatere a corupției, precum și mesaje anticorupție.

### ***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***

Grupul de Acțiune privind Prevenirea și Combaterea Corupției (G.A.P.C.C.) funcționează ca urmare a implementării proiectului și asigură analizarea, evaluarea și monitorizarea activităților în domeniul S.N.A. 2016-2020 a Consiliului Județean Călărași.

Membrii acestuia se întâlnesc lunar analizează, monitorizează aspecte din activitatea Consiliului Județean Călărași și propun modalități de îmbunătățire a activităților de prevenire și de combatere a corupției (proiecte comune, acțiuni specifice în domeniul anticorupției). De implementarea/ actualizarea procedurilor, a măsurilor de identificare a riscurilor și vulnerabilităților, a măsurilor de monitorizare permanentă a măsurilor de prevenire a corupției se ocupă în continuare angajații instituției, care au fost pregătiți, în acest sens, în cadrul proiectului. Aceștia, prin cunoștințele și competențele dobândite în domeniul anticorupției, eticii și integrității vor asigura multiplicarea rezultatelor în cadrul departamentelor/ direcțiilor/ birourilor în care lucrează și către ceilalți angajați/ personal care nu au participat la activitățile proiectului.

Grupul de Acțiune privind Prevenirea și Combaterea Corupției (G.A.P.C.C.) va funcționa pe perioadă nedeterminată deoarece, prin intervențiile sale, vine să sprijine Consiliul Județean Călărași în demersul său de asigurare a unui act administrativ transparent, coerent și de calitate, centrat pe simplificare administrativă și pe nevoile reale ale cetățenilor.

Până în luna noiembrie 2019 GAPCC va organiza întâlniri lunare de lucru în care vor fi dezbătute potențiale fapte de corupție și vor identifica soluții de prevenire a acestora, prin inițierea unor măsuri menite a aduce plus valoare acestui domeniu. După această dată, vor fi întreprinse demersuri de colaborare prin implicarea în acțiuni cu rol de corectare a situațiilor generatoare de comportament neetic, corupt printr-un schimb de bune practici, schimb de informații, metode și instrumente folosite pentru prevenirea corupției atât pentru angajații instituției, precum și pentru cei din instituțiile subordonate.

Activitățile derulate vor viza cu preponderență tipărirea/ distribuirea de afișe, pliante, precum și de alte materiale de promovare care conțin machete de prezentare a activității de prevenire și de combatere a corupției, desfășurată de Consiliul Județean Călărași, DGA și G.A.P.C.C., precum și mesaje cu impact țintit pe anticorupție.

Consiliul Județean Călărași va asigura expunerea afișelor și a pliantelor la sediul său, în locuri special amenajate, astfel încât conținutul acestora să fie cât mai vizibil cu putință. Materialele de promovare vor fi distribuite către cetățeni în cadrul programelor de relații cu publicul, a audiențelor și a altor întâlniri cu caracter public, precum și prin intermediul voluntarilor. Modelele machetelor



afișelor și pliantelor, precum și al altor materiale de promovare, conțin, în principal, mențiuni cu privire la:

- ✓ colaborarea dintre Consiliul Județean Călărași, inclusiv a Grupului de Acțiune privind Prevenirea și Combaterea Corupției și Direcția Generală Anticorupție;
- ✓ sigla, denumirea și competențele legale ale D.G.A. în domeniul prevenirii și combaterii corupției;
- ✓ datele de contact ale Consiliului Județean Călărași și D.G.A.;
- ✓ Linia Verde Anticorupție 0800.806.806;
- ✓ site-ul Consiliului Județean Călărași și al D.G.A.;
- ✓ prezentarea activității D.G.A.;
- ✓ prezentarea activității Grupului de Acțiune privind Prevenirea și Combaterea Corupției.

Prin intermediul funcționării G.A.P.C.C. și a colaborării cu D.G.A., Consiliul Județean Călărași va fi sprijinit prin furnizarea de studii de caz, de teme specifice de prevenire a corupției și de alte materiale de interes, pentru crearea unui cadru corespunzător informării personalului instituției despre măsurile și procedurile legale aplicabile pentru protecția persoanelor care reclamă sau sesizează fapte de corupție săvârșite la nivelul celor două instituții.

Consiliul Județean Călărași va asigura spațiile și logistica corespunzătoare pentru desfășurarea în bune condiții a activităților mai sus-menționate.

Managementul activității va fi asigurat de reprezentanții G.A.P.C.C., de consilierul etic al instituției și de alte persoane însărcinate de Președintele Consiliului Județean Călărași să gestioneze aceste evenimente de informare.

Prevenirea actelor de corupție este asigurată în cadrul instituției prin următoarele practici:

- ✓ reglementarea activităților și a serviciilor publice;
- ✓ asigurarea transparenței și accesului la informațiile de interes public;
- ✓ promovarea principiilor și normelor etice;
- ✓ asigurarea transparenței și responsabilității în gestionarea fondurilor și bunurilor publice;
- ✓ declararea averilor și incompatibilităților;
- ✓ prevenirea și soluționarea conflictului de interese;
- ✓ participarea societății civile și sectorului privat la activitatea anticorupție;
- ✓ instruirea personalului;
- ✓ evaluarea periodică a modului de îndeplinire a măsurilor anticorupție.

De asemenea, la nivelul Serviciului Resurse Umane a fost concepută o mapă destinată noilor angajați, mapă de inducție, care conține informații legate de instituție, cerințele postului, atribuții și responsabilități, bune practici, organigrama, comportament etic, personal: director/ șef serviciu etc.

În plus, pe parcurs am preconizat să apelăm la un formular de feedback pentru a contabiliza interacțiunile cu cetățenii și propunerile lor de creștere a transparenței instituționale.

Ne interesează schimbarea culturii organizaționale prin furnizarea unor servicii, care să se plieze pe așteptările cetățenilor.

Pentru a aduce plus valoare acțiunilor de prevenire și combatere a faptelor de corupție, derulate la nivel instituțional, inclusiv prin intermediul colaborării cu DGA și coroborate cu acțiunile GAPCC, Consiliul Județean Călărași a marjat și pe contribuția consilierului de etică în procesul de informare. Acesta va organiza

trimestrial întâlniri cu caracter informativ în scopul descurajării totale a faptelor corupte și neetice.

### ***Elemente novatoare:***

Elementul inovator ține de înființarea GAPCC, o structură bine definită cu atribuții în identificarea și corectarea vulnerabilităților la corupție. Elementul de noutate ține de managementul etic și al integrității prin implementarea unor standarde de integritate, coduri clare de conduită și sisteme de gestionare a comportamentelor neetice la nivel instituțional. S-a plecat de la faptul că, un comportament corupt intră în contradicție cu îndeplinirea într-o manieră imparțială și corectă a îndatoririlor de serviciu și aduce atingere reputației serviciului public și, mai mult decât atât, distruge încrederea în imparțialitatea și obiectivitatea administrației publice și, în consecință, baza pentru a trăi împreună ca o comunitate transparentă și corectă.

Din acest motiv, s-a inoculat și promovat ideea că fiecare angajat are sarcina de a acționa într-un mod în care să ofere un exemplu pentru colegi, manageri și public. Corupția poate fi prevenită și combătută numai în cazul în care toată lumea își asumă responsabilitatea și toți au ca obiectiv comun un loc de muncă fără corupție. Acest lucru înseamnă ca terții să nu aibă au nicio posibilitate de influențare necinstită în procesul de luare a deciziilor. Aceasta presupune ca, în situații de genul, nu ar trebui să se acopere colegii corupți dintr-un sentiment greșit de solidaritate sau loialitate. Toți au acceptat ideea de a participa la identificarea activităților ilegale și de a contribui la formarea unei imagini instituționale pozitive.

### ***Lecții învățate:***

Am învățat că viziunea de management trebuie legată, întotdeauna, de realitatea administrativă. Cu toate că personalul Consiliului Județean Călărași se confruntă zilnic cu un număr vast de cereri din partea beneficiarilor, reglementări, metodologii, proceduri, reguli, formulare ce trebuie avute în vedere aceștia pot avea tendința de a trata măsurile de prevenire a corupției drept un set suplimentar de acte care trebuiesc realizate. Modalitatea în care regulile se aplică situațiilor reale trebuie să reconfirme obiectivele comune și să confere credibilitate demersurilor de prevenire a corupției. Am învățat că pentru succesul organizațional trebuie să existe o disponibilitate internă de dialog și consiliere în problemele etice. Pericolul, pe care îl monitorizăm permanent îl reprezintă procedurile-stereotip sau formalismul în aplicarea unor proceduri, prin eschivare, deoarece ele întrețin astfel o disonanță între valorile declarate și cele practicate, ceea ce ar putea conduce, în final, la incidente de integritate, care, cu siguranță, vor fi descoperite mai devreme sau mai târziu.

Am învățat, de asemenea, faptul că, în demersurile noastre, este imperios necesar să identificăm și să corectăm riscurile și vulnerabilitățile la corupție printr-un proces participativ, al fiecărui angajat la acest proces și prin exemplul personal, furnizat de la vârful conducerii instituției.

## **Rezultate:**

---

Unul din rezultatele notabile îl reprezintă înființarea acestui mecanism definit Grup de Acțiune privind Prevenirea și Combaterea Corupției, care impactează activitatea Consiliului Județean Călărași prin măsuri de creștere a vizibilității, a transparenței actului administrativ și prin contribuția societății civile la identificarea vulnerabilităților instituționale și instituirea, în colaborare a măsurilor corective.

În completarea acțiunilor Grupului de Acțiune privind Prevenirea și Combaterea Corupției, s-a inițiat un parteneriat cu Direcția Generală Anticorupție, un parteneriat axat în principal pe implementarea metodologiei de identificare a riscurilor și vulnerabilităților la corupție, prin furnizarea de studii de caz, teme specifice de prevenire a corupției și alte materiale de interes și crearea unui cadru corespunzător informării personalului, inclusiv a instituțiilor subordonate, despre măsurile și procedurile legale aplicabile pentru protecția persoanelor care reclamă sau sesizează fapte de corupție.

Ca urmare a înființării acestui mecanism, în cadrul instituției au fost dedicate activități destinate prevenirii și combaterii faptelor de corupție, ceea ce anterior acestor demersuri vizau doar cele care creau obligativitate.

Misiunea fundamentală a CJ Călărași este aceea de a servi interesul public, deoarece cetățenii vor ca funcționarii publici să-și facă datoria în mod cinstit, corect și imparțial, iar, în caz contrar, să fie instituite măsuri pentru ca aceștia să nu permită compromiterea procesului de luare a deciziilor din cauza intereselor și relațiilor lor personale.

Conducerea instituției a înțeles că modul în care angajații își desfășoară activitatea este determinat și de felul în care aceștia sunt conduși. Responsabilitățile acestora față de personal sunt legate de stabilirea standardelor necesare în derularea raporturilor de serviciu pentru atingerea obiectivelor stabilite, de asigurarea unei comunicări periodice și clare cu privire misiunea asumată raportat la necesitatea respectării normelor de conduită, precum și comunicarea disponibilității de a-i sprijini pe angajați în situația în care se confruntă cu o dilemă etică tratându-i pe toți cu imparțialitate și obiectivitate.

Prevenția este direcția pe care CJ Călărași o urmează pentru menținerea sub control a situației deoarece depășirea acestei bariere la nivel individual, fenomenul poate aduce atingere reputației oamenilor care lucrează pentru instituție și poate atrage răspunderea penală.

## **Descrierea referințelor:**

---

Acord de parteneriat GAPCC+ dispoziție înființare, Hotarare + Acord de parteneriat DGA, Fotografii întâlniri GAPCC

## **Link-uri:**

---

<https://www.calarasi.ro/index.php/proiecte/proiecte-in-derulare/item/306-imbunatatirea-capacitatii-administratiei-publice-locale-de-a-furniza-servicii-in-baza-principiilor-de-etica-transparenta-si-integritate>



## Pilonul I - Soluții moderne pentru creșterea calității vieții

1. **Agencia Națională pentru Egalitatea de Șanse între Femei și Bărbați**  
*„VENUS - Împreună pentru o viață în siguranță!”*
2. **Instituția Prefectului Municipiului București**  
*Elaborarea de politici publice alternative pentru economia viitorului în București*
3. **Inspectoratul Teritorial de Muncă Sibiu**  
*AVE - ”Asta Vreau Eu!”*
4. **Direcția pentru Agricultură Județeană Iași**  
*MoldoVIA*
5. **Direcția pentru Agricultură Județeană Iași**  
*Parteneriate pentru creșterea calității serviciilor publice de consultanță în mediul rural din județul Iași*
6. **Direcția de Asistență Socială Brașov**  
*„Bunicii în siguranță-Sistem de teleasistență”*
7. **Direcția de Asistență Socială Brașov**  
*Academia Seniorilor*
8. **Primăria municipiului Cluj-Napoca**  
*Politici de prioritizare a transportului în comun la Cluj-Napoca. Transport electric*
9. **Primăria municipiului Iași**  
*UN NOU ÎNCEPUT - Program de mobilitate urbană*
10. **Primăria municipiului Iași**  
*„Împreună pentru mediu”*
11. **Instituția Prefectului județul Timiș**  
*Copii și Tineri din județul Timiș la MegaDojo - un model de promovare, pe bază de voluntariat, a educației informale în domeniul programării și al tehnologiilor cu componentă IT, dedicată copiilor și tinerilor din comune și orașe mici din județul Timiș*
12. **Instituția Prefectului județul Timiș**  
*Instituția Prefectului județul Timiș, un partener de încredere în integrarea socială a cetățenilor români de etnie romă din județul Timiș, în vederea creșterii calității vieții acestora*
13. **Direcția pentru Agricultură Județeană Botoșani**  
*ASOCIEREA : Cheia spre promovarea și dezvoltarea producătorilor locali din județul Botoșani*
14. **Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 6**  
*”6R - Resurse, Reciclare, Recondiționare, Reutilizare, Responsabilitate, Respect” - Săptămâna Națională a Voluntariatului*

## Pilonul II - Abordări manageriale pentru eficiență și eficacitate

1. **Instituția Prefectului județul Timiș**  
*Creșterea eficienței și eficacității instituției prin implementarea unui sistem de măsurare a gradului de satisfacție a cetățenilor cu privire la serviciile oferite de instituție și propunerile de îmbunătățire a acestora*
2. **Primăria municipiului Cluj-Napoca**  
*Centrul de Inovare și Imaginație Civică*
3. **Instituția Prefectului județul Harghita**  
*Ghidul serviciilor publice furnizate de instituțiile publice din județul Harghita*
4. **Consiliul județean Ialomița**  
*Cadrul Comun de Autoevaluare*

5. **Instituția Prefectului județul Mehedinți**  
*Creșterea eficienței și eficacității Instituției Prefectului județul Mehedinți, prin activități de planificare, coordonare, organizare și control*
6. **Administrația Județeană a Finanțelor Publice Iași**  
*Cu Atitudine, Join us, utilizând Feedback-ul și consultarea voastră, Planul de activitate este legătura dintre noi pentru a obține rezultatele dorite - A.J.F.P.*
7. **Direcția generală de Asistență Socială și Protecția Copilului sector 6**  
*Cursuri de inducție și de perfecționare pentru angajați*
8. **Primăria orașului Abrud**  
*Abrudul, un oraș transparent*
9. **Primăria municipiului Sibiu**  
*SALT SIBIU - o administrație locală eficientă, deschisă și accesibilă cetățenilor prin mijloace electronice*
10. **Primăria comunei Jilava, Ilfov**  
*Evoluție și revoluție în administrația publică*
11. **Institutul Național de Administrație**  
*Academia de Leadership în premieră în România*
12. **Primăria municipiului Roman**  
*Creșterea capacității administrative a Municipiului Roman prin reproiectarea SMC și introducerea CAF*
13. **Serviciul Public de Impozite și Taxe Constanța**  
*„Opinia Ta contează!” - instrument managerial de optimizare și creștere a calității serviciilor publice*
14. **Primăria comunei Poarta Albă, județul Constanța**  
*Măsurile de intervenție la nivel managerial și operațional prin schimbarea imaginii instituției*

### **Pilonul III - Etica, parte a culturii organizaționale**

1. **Consiliul județean Giurgiu**  
*Dezvoltarea sistemului de management anticorupție la nivelul județului Giurgiu - SisABC”, Cod MySMIS: 116685, Cod SIPOCA: 407*
2. **Consiliul județean Vrancea**  
*Transparență și integritate la nivelul administrației publice locale*
3. **Primăria Moreni, județul Dâmbovița**  
*Prevenire, educație și combaterea corupției*
4. **Primăria orașului Zlatna, județul Alba**  
*Realizarea unei mai bune transparențe în comunicarea informației către cetățeni*
5. **Primăria municipiului Cluj-Napoca**  
*Bugetare participativă la Cluj-Napoca*
6. **Instituția Prefectului județul Mehedinți**  
*Creșterea vizibilității culturii organizaționale a Instituției Prefectului - județul Mehedinți*
7. **Primăria municipiului Iași**  
*Iași vibrează civic*
8. **Primăria municipiului Călărași**  
*Integritate prin proceduri, instruire și prevenire - I.P.I.P*
9. **Consiliul județean Călărași**  
*Înființarea Grupului de Acțiune privind Prevenirea și Combaterea Corupției (G.A.P.C.C.) ca mecanism de cooperare cu societatea civilă în materie de etică, integritate anticorupție*

**AU CONTRIBUIT LA REALIZAREA ACESTUI GHID:**

**Direcția Comunicare și Relații Internaționale**

Adriana CÎRCIUMARU, director

**Serviciul Inovație, Relații Internaționale și Proiecte**

Florina DRAGOȘ, șef serviciu

Diana EPURE, expert

**Compartimentul Comunicare, Informare și Relații  
Publice**

Victor BĂDOIU, expert

Cătălina BURCEA, expert

Daniela IACOB, consilier



**Tehnoredactare:** Cătălina BURCEA, expert Compartimentul Comunicare, Informare și Relații Publice

Agencia Națională a Funcționarilor Publici  
București, Bulevardul Mircea Vodă, nr. 44, tronsonul III, sector 3  
Tel: + 4 037 411 2714; Fax: + 4 021 312 4404  
e-mail: [comunicare@anfp.gov.ro](mailto:comunicare@anfp.gov.ro)



[A.N.F.P.Romania](#)

octombrie 2019