



INOVAȚIE ȘI CALITATE ÎN SECTORUL PUBLIC - ediția a XII-a

17-18 octombrie 2019, Sâmbăta de Sus, jud. Brașov

RAPORT

Conferința internațională *Inovație și calitate în sectorul public*, ediția XII 17-18 octombrie 2019

Agencia Națională a Funcționarilor Publici a organizat în perioada 17-18 octombrie 2019, la Sâmbăta de Sus, județul Brașov, cea de-a XII-a ediție a conferinței internaționale *Inovație și calitate în sectorul public*.

În cadrul conferinței au fost prezentate și premiate cele mai bune exemple de bună practică înscrise în *Competiția celor mai bune practici din administrația publică din România* (desfășurată în perioada 10 iunie - 30 august 2019), fiind acordate 9 premii și 3 mențiuni.

Conferința a reunit reprezentanți ai administrației publice românești și europene, ai organizațiilor neguvernamentale și ai mediului universitar.

Evenimentul a fost structurat pe trei secțiuni:

- sesiune plenară, prin intermediul căreia a fost realizat un schimb de idei între experți și practicieni din țară și din străinătate
- ateliere de lucru, în cadrul cărora au fost prezentate bunele practici identificate ca urmare a *Competiției celor mai bune practici din administrația publică din România*, ediția a XII- a 2019
- festivitatea de premiere



PARTICIPANȚI

Au fost prezenți peste **80 de participanți**, reprezentanți ai administrației publice centrale și locale din România, ai mediului academic, ai societății civile. Evenimentul s-a bucurat de prezența invitaților externi, reprezentanți ai Academiei de Administrare Publică din Republica Moldova.



DESCHIDERA CONFERINȚEI

❖ Agenția Națională a Funcționarilor Publici

Vasile - Felix Cozma, președintele ANFP, a deschis cea de-a XII-a ediție a conferinței internaționale *Inovație și Calitate în sectorul public* mulțumind tuturor celor prezenți pentru participare și subliniind faptul că acest eveniment promovează inovația în diferite arii de intervenție ale administrației publice și rezultatele remarcabile ale autorităților și instituțiilor publice din România.



PREZENTĂRI SUSȚINUTE ÎN CADRUL SESIUNILOR PLENARE

❖ *Demersuri inovatoare pentru creșterea calității serviciilor în administrația publică (I)*

- ✚ Dimitrie Miheș, Governance Analyst; Sabina Schnell, Senior Public Sector Specialist, Banca Mondială - *Reforma managementului resurselor umane în administrația publică din România*



Sabina Schnell, Senior Public Sector Specialist, a prezentat proiectul: “Servicii de asistență pentru elaborarea unui sistem unitar pentru managementul resurselor umane în cadrul administrației publice (SIPOCA 136)”.

Principalul obiectiv prezentat:

- Susținerea implementării Strategiei de Consolidare a Administrației Publice (SCAP) pentru a consolida managementul resurselor umane din administrația publică.

Proiectul a cuprins:

- Recomandări adaptate la nevoile administrației publice;
- Cadrul conceptual și analiza problemelor;
- Consultări extinse cu beneficiari și decidenți;
- Integrarea lecțiilor învățate, literaturii de specialitate și expertizei internaționale;
- Elaborarea de opțiuni pentru rezolvarea problemelor;
- Consultări repetate cu partenerii de proiect și actorii interesați;

✚ **Cristina Panțîru, manager public, Agenția Națională a Funcționarilor Publici - Competențe necesare pentru e-guvernare (studiu);**

Cristina Panțîru a prezentat studiul pe bază de chestionare, realizat pentru European Public Administration Network (EUPAN). Principalele obiective ale cercetării prezentate au fost schimbul de experiență și identificarea unor posibile teme de cercetare sau workshop-uri EUPAN viitoare privind:

- Abordări, în țările membre EUPAN, cu privire la managementul resurselor umane pentru dezvoltarea serviciilor de e-guvernare, cu accent pe atragerea, fidelizarea și dezvoltarea personalului,
- Cadre de competențe pentru servicii de e-guvernare.

Cristina Panțîru a accentuat asupra importanței informării personalului din administrația publică în ceea ce privește rolul serviciilor digitale în promovarea valorilor centrale ale administrației publice (legalitatea, transparența, eficacitatea, eficiența) și a priorităților europene.

Astfel, trebuie acordată o atenție deosebită:

- digitalizării serviciilor publice



- design-ului programelor de instruire în domeniul IT în administrația publică (podcasting, tutoriale)
- cursurilor online
- practicii/schimbului de experiență
- campaniilor de informare despre posturile IT din administrația publică
- organizării de competiții IT, în scopul atragerii de candidați adecvați și motivați
- aspectelor etice privind utilizarea IT și AI în administrația publică

✚ **Cristina Paladeanu, consilier, Agenția Națională a Funcționarilor Publici - Programul pentru personalul din administrația publică (Young Leaders' Program Scholarship - YLP)**



YLP oferă 2 tipuri de programe de studii:

- **Administrația la nivel național (central) - School of Government**
- **Administrația la nivel teritorial (local) - School of Local Governance**

De asemenea, au mai fost punctate și următoarele informații referitoare la acest program:

- Data limită pentru depunerea dosarelor complete la sediul ANFP a fost 25 octombrie 2019;
- până în prezent, 10 reprezentanți ai administrației publice românești au absolvit YLP;
- programul, cu o durată de un an (octombrie 2020 - septembrie 2021), se va finaliza cu obținerea unei diplome de Master în Administrația Publică / Politici Publice.

❖ **Demersuri inovatoare pentru creșterea calității serviciilor în administrația publică (II)**

✚ **Aurelia Țepordei, director, Academia de Administrare Publică, Republica Moldova - Evaluarea calității serviciilor de dezvoltare profesională în Academia de Administrare Publică**

Aurelia Țepordei a început prezentarea prin a contura viziunea de ansamblu a Academiei de Administrare Publică, concentrându-se în primul rând asupra evaluării calității, prin:

- Evaluare internă: evaluarea cunoștințelor, evaluarea satisfacției beneficiarilor, evaluarea impactului instruirii;
- Evaluare externă: evaluarea procesului de instruire.

În contextul evaluărilor au fost punctate următoarele aspecte :

- prezența formatorilor profesioniști, competenți, dedicați;
- activități interesante, utile pentru activitatea ulterioară;
- oferirea materialelor de instruire pe suport electronic;



- acordarea mai multor ore de instruire activităților practice în raport cu cele teoretice;
- oferirea materialelor de instruire pe suport de hârtie;
- organizarea vizitelor de studiu în teritoriu / în autorități ce ar putea servi drept studii de caz.

✚ **Cristina Panțîru, manager public Agenția Națională a Funcționarilor Publici - *Etica, parte a culturii organizaționale (studiu)***

Cristina Panțîru a prezentat studiul realizat pentru European Public Administration Network (EUPAN), discutând despre următoarele obiective: actualizarea codurilor de conduită profesională, abordarea dilemelor etice, promovarea integrității în administrația publică, teme de etică actuale, determinate de transformarea condițiilor de lucru în administrația publică, datorită influențelor economice și tehnologice.

✚ **Elena Bugudui, expert, Institutul Național de Administrație - *Impactul documentelor strategice de planificare asupra performanței administrației publice centrale***

- ❖ Elena Bugudui, expert a prezentat studiul realizat de către INA în cadrul **Rețelei Europene pentru Administrația Publică (EUPAN)** cu scopul de a dezvolta componenta de cercetare-dezvoltare în administrația publică. Pentru realizarea studiului, INA a avut un parteneriat cu ENA (École Nationale d'Administration).

Etapele studiului:

- chestionar online : 23 respondenți din 22 de țări și 1 reprezentant al Comisiei Europene;
- ateliere de lucru: 21 de participanți în 2 sesiuni, o întâlnire a grupului de lucru a practicienilor din administrația publică și o întâlnire de lucru a directorilor generali.



Câteva rezultate ale studiului:

- Creșterea nivelului de conștientizare privind obiectivele instituției;
- Colaborare mai mare intra și interinstituțională;
- Nivel ridicat de transparență la nivelul administrației publice.

✚ **Dalia Stoian, EFdeN - *Ghid de sustenabilitate - exemple și metode de aplicare***



Dalia Stoian, membră EFdeN, a prezentat ghidul de sustenabilitate pentru orașe, case și instituții publice prietenoase cu oamenii, mediul și bugetul, realizat de către acest ONG alcătuit din aproximativ 50 de studenți pasionați de sustenabilitate și de schimbare.

Prezentarea a vizat: consecințele încălzirii globale, clădirile sustenabile, parametrii care ne influențează confortul în clădiri, folosirea energiei solare, obiceiuri sustenabile în mediul familial și cel profesional.

Atelier de lucru: Etica, parte a culturii organizaționale

Moderator: Nina Cugler, Președinte, Asociația Asistență și Programe pentru Dezvoltare Durabilă - Agenda 21

- **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**



În prezentarea proiectului, au fost prezentate următoarele elemente implementate:

- 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. Au răspuns 378 de persoane, sondajul reflectă cultura organizațională nescrisă pe tema eticii, integrității și a prevenirii corupției și este cuprins în unul din ghidurile proiectului ABC-ul INTEGRITĂȚII.

- **Primăria Municipiului Iași - "Iași vibrează civic"**



Au fost prezentate următoarele realizări ale proiectului:

- Informare și formare a cetățenilor - prin intermediul aplicației Vibe Civic;
- Creșterea gradului de încredere în sistemul juridic și activarea unui grad mai ridicat de implicare socială prin seminarii de educație juridică;
- Organizarea unui curs non-formal cu aleșii locali pentru cetățenii din Iași; organizarea Zilei Porților Deschise în cadrul unei structuri a Primăriei;

organizarea unei plimbări cu bicicleta. (hahaha)

- **Primăria Municipiului Cluj-Napoca - Bugetare participativă la Cluj-Napoca**



Scopul bunei practici l-a reprezentat îmbunătățirea comunicării dintre administrație și cetățeni, precum și creșterea gradului de implicare a acestora în procesul decizional.

Procesele de bugetare participativă sunt recunoscute pentru impactul în ceea ce privește: implicarea cetățenilor, transformarea ideilor sau nevoilor oamenilor în realitate și crearea unui impact semnificativ în comunitate.

- **Primăria Municipiului Călărași - Integritate prin proceduri, instruire și prevenire - I.P.I.P.**



Prin implementarea acestui proiect, au fost realizate, la nivel național, în domeniul eticii și integrității:

- 11 proceduri operaționale elaborate și implementate pe măsurile de prevenire a corupției;
- 1 sondaj de opinie în rândul personalului propriu și a aleșilor locali pe tema eticii, integrității și a prevenirii corupției

Atelier de lucru: Soluții moderne pentru creșterea calității vieții

Moderator: Florina Dragoș, șef serviciu, Agenția Națională a Funcționarilor Publici

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



Proiectul a luat naștere în urma acordării, în ultimii ani, unei atenții sporite motivării personalului, factorul cel mai important în creșterea, dezvoltarea și adaptarea instituției la noile cerințe. Astfel, angajații motivați, care își înțeleg rolul în procesul de schimbare, contribuie la îndeplinirea obiectivelor instituției.

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

Buna practică s-a concretizat în realizarea de:

- *Investiții pentru modernizarea flotei de transport public (fonduri locale, europene și internaționale)*
- *Benzi dedicate pentru transport în comun*
- *Reduceri sau gratuități pentru elevi, studenți, pensionari*
- *Autobuze școlare cu circuit închis pentru transportul elevilor din clasele primare (proiect implementat în urma procesului de bugetare participativă)*
- *Modernizarea infrastructurii auxiliare (sisteme de ticketing, stații de transport în comun moderne)*
- *Digitalizarea transportului în comun: sisteme de ticketing, aplicația CTP Cluj, afișaje digitale, afișarea în timp real a timpilor de sosire*

- **Direcția de Asistență Socială Brașov - Bunici în siguranță - Sistem de teleasistență**



„Bunicii în siguranță - Sistem de teleasistență” este un proiect derulat de către Direcția de Asistență Socială Brașov prin care a fost propusă o abordare inovativă a îngrijirilor vârstnicilor la domiciliu. Prin intermediul unei brățări tip ceas, dotată cu un buton roșu de panică și conectată wireless la un telefon cu taste mari, vârstnicii pot semnaliza o situație de urgență prin apăsarea butonului roșu.

- **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 a tehnologiilor cu componentă IT dedicată copiilor și tinerilor din comune și orașe mici din județul Timiș**



CoderDojo a fost înființat pentru a veni în sprijinul promovării accesului la o educație nonformală, interactivă și atractivă. 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.

Atelier de lucru: Abordări manageriale pentru eficiență și eficacitate

Moderator: Adriana Cîrciumaru, director, Agenția Națională a Funcționarilor Publici

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

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. 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 și serviciile publice oferite de către acestea.

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



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.

- **Primăria Municipiului Roman - Creșterea capacității administrative a Municipiului Roman prin reprojectarea SMC și introducerea CAF**

Proiectul a propus o abordare nouă de soluționare a problemelor identificate prin stimularea unei abordări integrate de acțiune și a participării publice și prin responsabilizarea pe bază de mecanisme instituționale.

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.

- **Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului sector 6, București - Cursuri de inducție și de perfecționare pentru angajați**

DGASPC sector 6 a dezvoltat și implementează o strategie cu privire la învățarea continuă în organizație. 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.

PARTENER MEDIA

Radio România

FESTIVITATEA DE PREMIERE



În ultima zi a conferinței, au fost decernate premiile câștigătorilor din cadrul *Competiției celor mai bune practici din administrația publică românească*, după cum urmează:

Pilonul I *Soluții moderne pentru creșterea calității vieții*

- ✓ **Locul I: Primăria Municipiului Cluj-Napoca - Politici de prioritizare a transportului în comun la Cluj-Napoca. Transport electric**
- ✓ **Locul II: 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 a tehnologiilor cu componentă IT dedicată copiilor și tinerilor din comune și orașe mici din județul Timiș**
- ✓ **Locul III: Direcția de Asistență Socială Brașov - Bunici în siguranță - Sistem de teleasistență**
- ✓ **Mențiune: Primăria Municipiului Iași - UN NOU ÎNCEPUT - Program de mobilitate urbană**

Pilonul II *Abordări manageriale pentru eficiență și eficacitate*

- ✓ **Locul I: Primăria Municipiului Cluj-Napoca - Centrul de Inovare și Imaginație Civică**
- ✓ **Locul II: Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului sector 6, București - Cursuri de inducție și de perfecționare pentru angajați**
- ✓ **Locul III: Primăria Municipiului Roman - Creșterea capacității administrative a Municipiului Roman prin reproiectarea SMC și introducerea CAF**
- ✓ **Mențiune: Instituția Prefectului județul Harghita - Ghidul serviciilor publice furnizate de instituțiile publice din județul Harghita**

Pilonul III *Etica, parte a culturii organizaționale*

- ✓ **Locul I: Primăria Municipiului Cluj-Napoca - *Bugetare participativă la Cluj-Napoca***
- ✓ **Locul II: Primăria Municipiului Iași - *Iași vibrează civic***
- ✓ **Locul III: Primăria Municipiului Călărași - *Integritate prin proceduri, instruire și prevenire - I.P.I.P.***

Mențiune: 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*

