



# **INOVAȚIE ȘI CALITATE ÎN SECTORUL PUBLIC**

## **Ghid de bune practici**

**Egalitate de șanse**

**Performanță**

**Parteneriate**

**București, 2011**



# *INOVAȚIE ȘI CALITATE ÎN SECTORUL PUBLIC*

**Ghid de bune practici**

**București  
Noiembrie 2011**

## CUPRINS

<b>1. Cuvânt înainte</b> .....	3
<b>2. Metodologia competiției</b> .....	5
Obiectivele competiției.....	5
Tematicile propuse și justificarea alegerii acestora.....	6
Descrierea metodologiei.....	9
<b>3. Comitetul de evaluare</b> .....	12
<b>4. Procedura de evaluare</b> .....	16
<b>5. Prezentarea cazurilor de bună practică</b> .....	19
Pilonul 1.....	19
Pilonul 2.....	65
Pilonul 3.....	189
<b>6. Lista bunelor practici înscrise în competiție</b> .....	250

## Cuvânt înainte

Prin organizarea celei de-a IV-a ediții a *competiției celor mai bune practici în administrația publică din România*, Agenția Națională a Funcționarilor Publici (ANFP) continuă promovarea rezultatelor deosebite obținute în diferite arii de intervenție ale administrației publice românești.

Contextul economic actual a impus necesitatea identificării și aplicării unor metode inovative în toate activitățile din sectorul public. Tocmai de aceea ANFP, prin competiția națională de bune practici, a cărei organizare a devenit o tradiție, își propune să încurajeze schimbul de bune practici și să motiveze instituțiile publice să adopte și să dezvolte modele de lucru eficiente, care să contribuie la o mai bună furnizare a serviciilor publice către cetățeni.

Competiția bunelor practici s-a desfășurat on line, pe site-ul [www.anfp.gov.ro](http://www.anfp.gov.ro), în perioada iunie – august 2011, un număr mare de instituții și autorități publice răspunzând inițiativei ANFP de a identifica și disemina cele mai bune practici din administrația publică. Acest lucru a scos în evidență interesul manifestat de instituțiile și autoritățile publice de a împărtăși cunoștințe și informații despre proiectele de succes implementate în domeniul *modernizării administrației publice prin promovarea egalității de șanse și nediscriminării, managementului satisfacției beneficiarilor serviciilor publice, dezvoltării locale prin parteneriate și voluntariat*.

La această ediție au fost înscrise în competiție **42 de proiecte**, care au fost evaluate de un comitet independent de evaluatori cu bogată experiență în domeniile alese și incluse în prezentul **Ghid de bune practici**.

Cele mai bune exemple de bună practică vor fi premiate în cadrul **conferinței internaționale *Inovație și calitate în sectorul public*, ediția a IV- a**, organizată de ANFP în data de **17 noiembrie 2011** în localitatea Sâmbăta de Sus, județul Brașov.

Conferința constituie o platformă de dialog între reprezentanții autorităților și instituțiilor publice, în scopul de a promova rezultatele deosebite obținute în administrația publică românească și de a încuraja schimbului de idei între experți și practicieni în ceea

ce privește cele mai eficiente și inovative practici identificate la nivelul administrației publice din țară și străinătate.

Concepută pentru a recunoaște, recompensa și motiva profesioniștii din administrația publică, dar și pentru a facilita schimbul de bune practici, inițiativa ANFP privind evidențierea proiectelor de succes contribuie la crearea unei administrații publice moderne, performante, orientată spre nevoile și așteptările cetățenilor. În același timp, demersul nostru vizează dezvoltarea unor rețele în rândul *funcționarilor publici - inovatorii serviciilor publice*, canale ce vor contribui la diseminarea și adoptarea practicilor de succes.

Așa cum am mai afirmat, abilitatea de a oferi servicii publice de calitate rezidă în existența unui *corp de funcționari publici bine pregătiți* și încurajarea identificării și implementării unor metode de lucru eficiente, participative și nediscriminatorii.

Mulțumesc așadar, tuturor celor care ni s-au alăturat și în acest demers, susținându-ne în eforturile noastre de a implementa încrederea în administrația publică românească.

**Președinte – Secretar de stat**

**Andras SZAKAL**



## Obiectivele competiției

Obiectivele urmărite prin realizarea acestei competiții au fost:

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

## Tematicile propuse și justificarea alegerii acestora

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

***Pilonul 1: Modernizarea administrației publice prin promovarea egalității de șanse și nediscriminării***

***Pilonul 2: Îmbunătățirea serviciilor publice prin management orientat spre satisfacția beneficiarilor***

***Pilonul 3: Dezvoltare locală prin parteneriate și voluntariat***

## ***Pilonul 1. Modernizarea administrației publice prin promovarea egalității de șanse și nediscriminării***

### ***Justificarea stabilirii acestei tematici pentru cazurile de bună practică***

Restructurarea administrației publice prin modernizarea serviciilor publice și realizarea unui model organizațional eficient al structurilor administrative, prin reducerea birocrăției și eficientizarea serviciilor, constituie obiective de guvernare în ceea ce privește reforma administrației publice. Modernizarea administrației publice implică introducerea de noi și majore modificări la nivelul instituțiilor și al culturilor organizaționale ale acestora, prin implementarea unor instrumente novatoare, care să sprijine un climat propice pentru promovarea dezvoltării capitalului uman și dezvoltarea economică.

Administrația publică românească se află în plin proces de implementare și consolidare a instrumentelor legale și administrative pentru a asigura **egalitatea de șanse și nediscriminarea, integritatea, transparența** la nivelul instituțiilor și autorităților publice. Promovarea egalității de șanse și nediscriminării contribuie la coeziunea socială, atât la nivelul regiunilor de dezvoltare, cât și la nivel național.

Cazurile de bună practică pot prezenta rezultate concrete, al căror proces poate fi ușor multiplicat la nivelul instituțiilor și autorităților administrației publice, chiar și în condiții locale diferite.

Orice autoritate și instituție publică se poate înscrie în competiție cu unul sau mai multe cazuri de bună practică pe această tematică, în cazul în care a demarat/desfășurat acțiuni care au condus la modernizarea serviciilor publice prin aplicarea corespunzătoare a principiilor privind **egalitatea de șanse și nediscriminarea, transparența și integritatea**, cum ar fi de exemplu:

- *Modalități de promovare a egalității de șanse și de tratament la nivelul autorităților și instituțiilor publice*
- *Măsuri de eliminare a stereotipurilor de gen și a discriminării de gen*
- *Activități specifice pentru promovarea egalității de șanse și nediscriminării cum ar fi: conferințe, seminarii, cursuri etc*
- *Politici și practici privind egalitate de șanse și nediscriminarea*
- *Modalități de prevenire și combatere a discriminării*
- *Modalități de incluziune a persoanelor cu dizabilități*
- *Identificarea corespunzătoare a competențelor necesare și folosirea eficientă a personalului.*
- *Concentrarea pe rezultatele livrării de servicii.*
- *Utilizarea în mod corespunzător a managementului performanțelor (de exemplu, utilizarea sistemelor obiective de evaluare a performanțelor și a metodelor de promovare și recompensare corespunzătoare; soluționarea cazurilor de performanțe scăzute și luarea măsurilor necesare)*
- *Practici și măsuri de promovare a conduitei etice în funcția publică.*
- *Utilizarea unor soluții moderne care contribuie la adoptarea de măsuri practice privind egalitatea de șanse pentru grupurile vulnerabile.*

## ***Pilonul 2: Îmbunătățirea serviciilor publice prin managementul orientat spre satisfacția beneficiarilor***

### ***Justificarea stabilirii acestei tematici pentru cazurile de bună practică***

Calitatea serviciilor publice constituie un element esențial pentru programul de modernizare și reformare a administrației publice.

Administrația publică abordează soluții multiple, instrumente și tehnici diferite, în vederea monitorizării și îmbunătățirii permanente a calității serviciilor publice furnizate, creșterii gradului de satisfacție al beneficiarilor acestor servicii publice.

Promovarea cazurilor de bună practică pe această tematică contribuie la încurajarea administrației publice din România pentru implementarea unui management **orientat spre satisfacția beneficiarilor serviciilor publice**.

Orice autoritate și instituție publică se poate înscrie în competiție cu unul sau mai multe cazuri de bună practică pe această tematică, în cazul în care a demarat/desfășurat acțiuni care au avut ca rezultat **îmbunătățirea calității în livrarea serviciilor publice ori în activitățile instituției, eficientizarea serviciilor publice prin implementarea unor instrumente novatoare, care să conducă de la o administrație publică orientată spre rezultate, spre creșterea gradului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor publice**, cum ar fi de exemplu:

- *Măsurarea și gestionarea gradului de satisfacție al beneficiarilor serviciilor publice furnizate de instituții și autorități publice;*
- *Promovare de instrumente și tehnici novatoare pentru identificarea și valorificarea factorilor care determină creșterea gradului de satisfacție în scopul îmbunătățirii serviciilor oferite de instituțiile și autoritățile publice.*
- *Promovarea modernizării managementului organizațional în administrație prin măsuri novatoare, prin specializarea funcționarilor publici, motivarea și mobilizarea acestora în direcția inovației.*
- *Valorificarea rezultatelor deosebite privind managementul calității, managementul satisfacției beneficiarilor serviciilor publice în ceea ce privește cultura organizațională*
- *Îmbunătățirea modului de utilizare/furnizare a serviciilor publice (echipamente, materiale, personal, finanțe/costuri)*
- *Utilizarea instrumentelor de management al calității în livrarea de servicii publice.*
- *Reducerea întârzierilor în obținerea livrabilelor și a termenului de răspuns către beneficiarii serviciilor publice.*



### ***Pilonul 3. Dezvoltare locală prin parteneriate și voluntariat***

#### ***Justificarea stabilirii acestei tematici pentru cazurile de bună practică***

Colaborarea, consultarea, **implicarea pe bază de voluntariat** a cetățenilor în procesul decizional la nivel local contribuie esențial la dezvoltarea sentimentului de identificare și apartenență la comunitatea căreia îi aparțin, la creșterea încrederii în administrația publică, la consolidarea atribuțiilor acestora, precum și la îmbunătățirea serviciilor publice livrate.

Pentru realizarea modificărilor la nivelul instituțiilor și al culturilor organizaționale ale acestora, pentru schimbarea de mentalitate și atitudine atât în rândul funcționarilor publici, cât și în rândul cetățenilor sunt necesare metode noi și inovative care să îmbine prevederile legale cu promovarea principiilor bunei guvernări și ale consultării și implicării active a cetățenilor la procesul de luare a deciziilor la nivelul unității administrativ teritoriale și al comunității, concomitent cu promovarea **parteneriatului pentru îmbunătățirea calității serviciilor publice și condițiilor socio- economice** pentru comunitatea locală și nu numai.

Promovarea și încurajarea bunelor practici pe această tematică răspunde acestei provocări, contribuind la **întărirea capacității de cooperare la nivel național în probleme de interes pentru societate.**

Orice autoritate și instituție publică se poate înscrie în competiție cu unul sau mai multe cazuri de bună practică pe această tematică, în cazul în care a demarat/desfășurat acțiuni în parteneriat sau pe bază de voluntariat care au condus la dezvoltare locală, cum ar fi de exemplu:

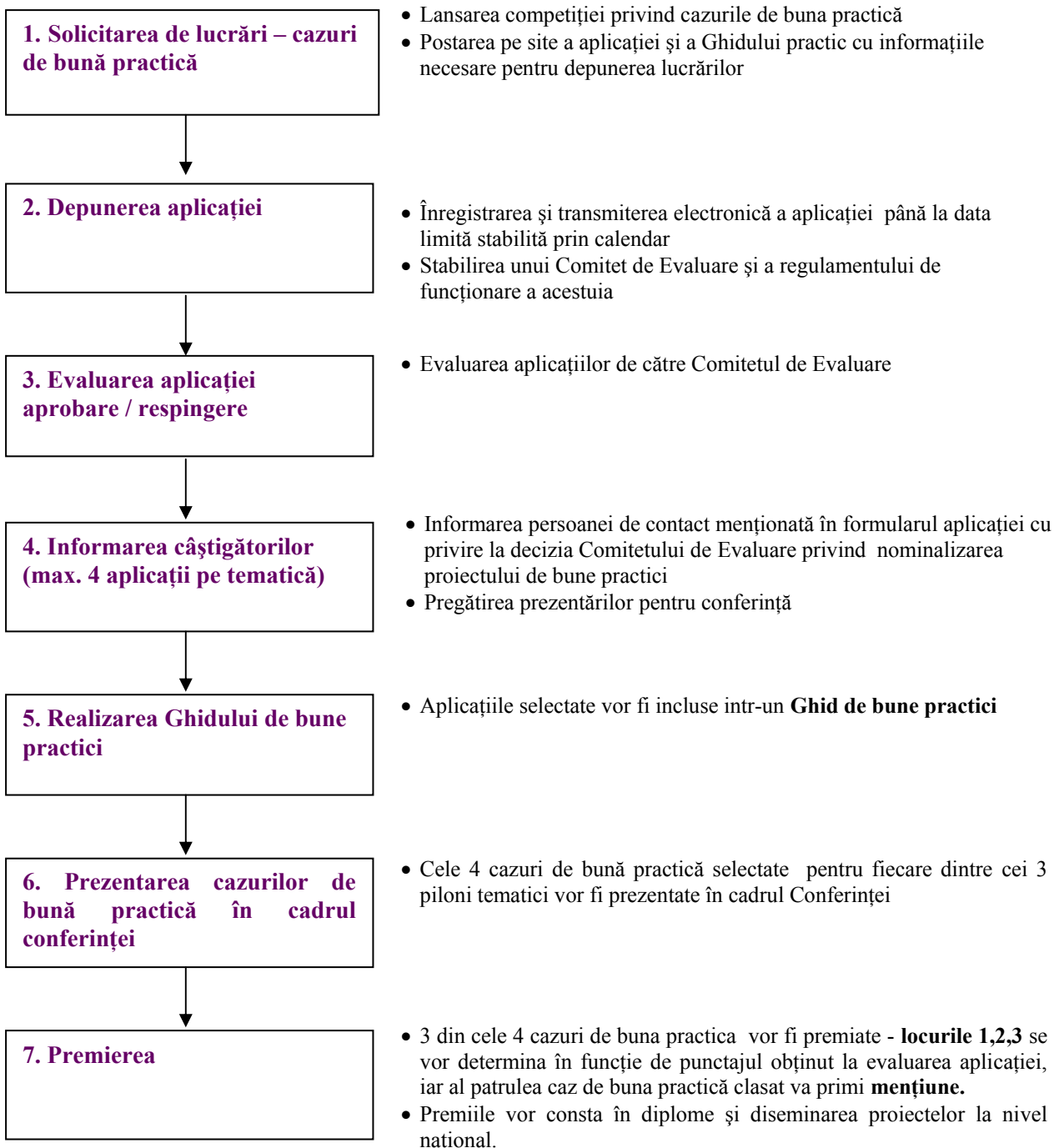
- *Practici și măsuri de promovare a parteneriatului sau voluntariatului*
- *Modalități de valorificare a activităților desfășurate pe bază de voluntariat*
- *Promovarea parteneriatelor public-privat pentru dezvoltare locală*
- *Bune practici în dezvoltarea locală și metode inovative de atragere a resurselor pentru proiectele locale*
- *Instrumente eficiente pentru dezvoltarea locală și pentru determinarea participării cetățenilor*
- *Modele de planificare strategică pentru dezvoltarea locală*
- *Creșterea nivelului de cooperare instituțională*
- *Măsuri pentru inițierea și asigurarea participării și consultării cetățenilor.*
- *Măsuri novatoare de implicare a cetățenilor pe bază de voluntariat atât în procesul decizional administrativ, cât și în implementarea unor activități care privesc dezvoltarea locală.*
- *Minimizarea pierderilor și maximizarea valorii.*

## Descrierea metodologiei competiției

Competiția presupune parcurgerea a trei etape și anume:

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

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



### **Recomandări generale:**

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

Cazurile de bună practică ar trebui să sublinieze:

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

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

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

## COMITETUL DE EVALUARE

### Comitetul de evaluare (CEv)

Se va constitui câte un CEv pentru fiecare dintre cei 3 piloni. Fiecare CEv va avea **4 membri**:

- Secretarul – membru fără drept de vot
- 3 membri cu drept de vot

**Fiecare aplicație va fi evaluată de către 3 evaluatori**, conform procedurii de evaluare descrisă în prezenta metodologie.

**Comitetul de evaluare** pentru fiecare dintre cei trei piloni va avea în componență reprezentanți din partea: Agenției Naționale a Funcționarilor Publici (secretariatul), Universităților, Mass-media, ONG-urilor cu experiență bogată și rezultate reprezentative.

#### **Atribuțiile comitetului de evaluare**

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

Comitetul de Evaluare are următoarele atribuții:

- Evaluarea aplicațiilor în conformitate cu Grilele de evaluare (Anexa 1)
- Întocmirea listei cu aplicațiile care s-au calificat spre a fi premiate
- Asigurarea că cerințele de raportare sunt îndeplinite după finalizarea procesului de evaluare
- Elaborarea, revizuirea (dacă este necesar) și aprobarea Raportului de evaluare.

Secretarul comitetului de evaluare va întocmi un raport de evaluare pentru fiecare secțiune tematică a competiției.

## COMPONENȚA COMITETULUI DE EVALUARE

### **Pilonul 1: Modernizarea administrației publice prin promovarea egalității de șanse și nediscriminării**

- ❖ **Sandra PRALONG** – *consilier pe probleme de gen în cadrul Fondului Națiunilor Unite pentru Populație* - are o experiență vastă în activități de advocacy ce vizează dezvoltarea societății civile, lansând pentru prima oară în România, în parteneriat cu Forumul Donatorilor din România, portalul *www.Radio-ONG*, dedicat societății civile. După o intensă activitate desfășurată în străinătate în cadrul UNDP, CNN și Newsweek, unde a ocupat funcția de director de promovare, a revenit în România pentru a pune bazele Fundației Soros. Prin intermediul fundației *Synergetica*, de care se ocupă în prezent, încurajează și susține proiecte ale tinerilor români spre etică și civilitate. De asemenea, este coordonatorul volumul “De ce m-am întors în România” și autor a numeroase articole și studii. În anul 2007 primește titlul de *Ambasador al Bunăvoinței* pentru a promova Anul Dialogului Intercultural (2008) la nivelul Uniunii Europene.
  
- ❖ **Georgiana PASCU** – *manager de program în cadrul Centrului de Resurse Juridice*, deține o experiență și pregătire semnificativă în ce privește drepturile omului și combaterea discriminării. Este coordonatorul programului strategic implementat din Fondul Social European (POSDRU) – “*Rețeaua multi-regională de servicii de consiliere antidiscriminare pentru incluziunea socială a persoanelor discriminate*”, ce vizează prevenirea și combaterea discriminării pe piața muncii a grupurilor vulnerabile. În calitate de expert în probleme medicale și sociale în cadrul RAXEN National Focal Point Romania, a luat parte la elaborarea *capitolului național pentru România în domeniile social și medical – Romania National Report 2007* – ce conține o imagine asupra indicatorilor și cursurilor de dezvoltare în ceea ce privește manifestarea discriminării și rasismului în mai multe domenii. Este membru în Comitetul de Evaluare pentru proiecte din cadrul componentei de dezbateri publice și advocacy al Fundației Principesa Margareta.
  
- ❖ **Emilian STANCU**- *editor la Revista Tribuna Economică – suplimentul economic-legislativ*, editor coordonator al revistei “Economie și administrație locală” editată de Grupul de presă și editură Tribuna Economică, a publicat numeroase articole de specialitate și este redactor a cca 50 de cărți de specialitate juridico-economice, editate de Tribuna Economică. Este coautorul unor cărți de specialitate: *Reglementări în comerțul internațional; Economia de piață – instituții și mecanisme; Societăți pe acțiuni, Jurisdicția și organizarea întreprinzătorilor economici privați*. Este membru al Uniunii Ziariștilor Profesioniști și Uniunii Jurnaliștilor Francofoni, membru fondator în Asociația Română a Jurnaliștilor Francofoni.

## **Pilonul 2: Îmbunătățirea serviciilor publice prin management orientat spre satisfacția beneficiarilor**

- ❖ **Alina Georgiana PROFIROIU** - conferențiar universitar doctor în cadrul Catedrei de Administrație și Management Public, Academia de Studii Economice București, este director al programului de master "Administrație și integrare europeană". Are o bogată experiență în mediul academic, în implementare de proiecte, în evaluare- în calitate de evaluator în domeniul politicilor și programelor publice. Este autor și coautor a numeroase studii și cursuri universitare, articole publicate în reviste de circulație națională și internațională și comunicări științifice prezentate în cadrul unor manifestări științifice naționale și internaționale. Totodată, este membră în cadrul mai multor asociații, între care amintim Asociația Europa de pe lângă Consiliul Europei, Asociația Română de Științe Regionale și membru fondator al Asociației Naționale a Tehnicienilor, Experților și Cercetătorilor în domeniul serviciilor publice de interes general. În anul 2011 a primit **Premiul pentru performanțe în cercetarea managementului resurselor umane**, acordat de Asociația Generală a Economistilor din România pentru *studiul Nevoia de formare profesională a personalului din administrația publică*.
- ❖ **Nina CUGLER**- președinte executiv al Asociației Asistență și Programe pentru Dezvoltare Durabilă - Agenda 21, are o vastă experiență în managementul proiectelor (peste 30 de proiecte coordonate în calitate de manager de proiect), în calitate de lector, precum și ca publicist, fiind autorul sau coautorul a numeroase articole și studii, dintre care amintim: manualul *Avocatul elevului*, *Dosar educațional pentru profesori și copii*, *Situația copiilor aflați în dificultate din România*, *Studiu de impact pentru evaluarea implementării rețelei consilierilor etici*. Este membru în Comitetului Director al Fundației pentru Dezvoltarea Societății Civile, în Comitetul director al Campaniei Naționale "Să nu excludem copii", în Comitetului Național Anul European pentru Cetățenie Democratică.
- ❖ **Ionuț IURIA**- redactor șef la Revista Română de Administrație Publică Locală are o experiență în presa scrisă de peste 7 ani, ocupând pe rând funcțiile de redactor, secretar general de redacție, redactor șef. Este inițiator și coordonator la FAR - Forumul Administrației Românești.

### **Pilonul 3: Dezvoltare locală prin parteneriate și voluntariat**

- ❖ **Anton PARLAGI** – conferențiar universitar doctor la Universitatea Nicolae Titulescu din București, director al programelor de master „Administrație publică și dezvoltare comunitară” și „Managementul organizațiilor și serviciilor publice”- este autorul a mai multe lucrări de specialitate în domeniul administrației publice între care: „Dicționar de administrație publică” , „Servicii publice locale”, „Managementul administrației publice, tratare”, „Serviciile publice locale”. De asemenea, a publicat mai multe studii, articole și cursuri și a participat la proiecte de cercetare finanțate de Uniunea Europeană. În prezent este membru în echipa proiectului de cercetare „Dezvoltarea unui sistem operațional al calificărilor din învățământul superior din România”, ce are ca obiectiv instituirea Cadrului Național al Calificărilor din Învățământul Superior (CNCIS), participând la elaborarea documentațiilor în consorțiul pentru domeniul fundamental: științe sociale și politice, cu subdomeniile de studii universitare *administrație publică și administrația europeană*.
- ❖ **Cristina GUSETH-** director general în cadrul organizației *Freedom House, Romania*, cu o experiență de peste 20 de ani în desfășurarea de programe în diferite domenii precum: mass- media, relații publice, administrație publică, educație, integrare europeană etc. A inițiat și obținut finanțări pentru programe cum ar fi: înființarea APEL -Asociația Patronală a Editorilor Locali, în cadrul proiectului *Creșterea sustenabilității presei locale*; campania națională *Du-te și votează!* finanțator Mott Foundation etc. A publicat Ghidul Mass media din România, primul „who’s who” al mass-media din România. A conceput și implementat concursul *Tânărul Jurnalist al Anului*.
- ❖ **Andrei GRIGORESCU** – *manager de proiect în cadrul Societății Române de Radiodifuziune* - are o experiență semnificativă în coordonarea proiectelor în domeniul comunicării de marketing. A coordonat proiecte destinate comunității române din diasporă, comunității române din Spania, în prezent fiind responsabil de implementarea *proiectului pentru crearea unei rețele proprii de radioficare* în principalele locații publice din cadrul autorităților locale, instituții de stat și private, ministere, prin care se urmărește creșterea numărului de ascultători ai societății. Experiența de muncă în străinătate i-a oferit ocazia să interacționeze cu românii din diasporă, pe care i-a reprezentat în diferite instituții.



## PROCEDURA DE EVALUARE

### *Primirea și înregistrarea aplicațiilor*

Fiecare aplicație va primi un număr unic de înregistrare. Înregistrarea se face electronic, sistemul generând automat un număr, în funcție de ordinea înscrierii în competiție.

După înregistrare, în baza parolei primite pe email, se poate intra și completa aplicația care cuprinde 3 părți: partea A, partea B și partea C.

După completarea fiecărei părți trebuie **salvată informația**.

**Salvarea informațiilor, dă posibilitatea revenirii în aplicație oricând pentru completări și definitivare.**

Atunci când toate informațiile privind buna practică sunt completate și nu mai există nimic de completat sau adăugat se apasă **comanda trimitere**. **Din momentul trimiterii nu se mai poate edita aplicația, ea putând fi doar vizualizată de cel care a realizat-o.**

**În cazul în care se consideră faptul că un caz de bună practică se identifică mai bine cu un alt pilon tematic, comitetul de evaluare va realiza mutarea proiectului în pilonul tematic respectiv, cu o consultare prealabilă a aplicantului.**

Pentru competarea formatului standard al aplicației, informațiile necesare sunt cuprinse în **Ghidul practic**.

### *Evaluarea aplicației*

În funcție de tematica aplicației, secretarul comitetului de evaluare va transmite pe e-mail evaluatorilor aplicațiile și grilele de evaluare. Aceștia vor evalua individual aplicațiile primite și vor acorda fiecareia dintre ele un punctaj pe baza grilelor de evaluare.

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

Evaluarea globală va consta în adunarea punctajelor obținute la fiecare criteriu.

Scorul maxim ce poate fi acordat pentru fiecare grilă este de **100 de puncte**.

### *Decizia finală*

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

În funcție de punctajele finale obținute, se realizează lista cu clasamentul final, mai exact locurile 1,2 și 3 și mențiunea pentru fiecare dintre cele trei tematice.

## GRILE DE EVALUARE

### Grila 1

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

## Grila 2

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

# Pilonul 1:

**Modernizarea  
administrației publice  
prin promovarea  
egalității de șanse  
și nediscriminării**



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

## PILONUL 1

### *Modernizarea administrației publice prin promovarea egalității de șanse și nediscriminării*

Restructurarea administrației publice prin modernizarea serviciilor publice și realizarea unui model organizațional eficient al structurilor administrative, prin reducerea birocrăției și eficientizarea serviciilor, constituie obiective de guvernare în ceea ce privește reforma administrației publice. Modernizarea administrației publice implică introducerea de noi și majore modificări la nivelul instituțiilor și al culturilor organizaționale ale acestora, prin implementarea unor instrumente novatoare, care să sprijine un climat propice pentru promovarea dezvoltării capitalului uman și dezvoltarea economică.

Administrația publică românească se află în plin proces de implementare și consolidare a instrumentelor legale și administrative pentru a asigura **egalitatea de șanse și nediscriminarea, integritatea, transparența** la nivelul instituțiilor și autorităților publice. Promovarea egalității de șanse și nediscriminării contribuie la coeziunea socială, atât la nivelul regiunilor de dezvoltare, cât și la nivel național.

Cazurile de bună practică pot prezenta rezultate concrete, al căror proces poate fi ușor multiplicat la nivelul instituțiilor și autorităților administrației publice, chiar și în condiții locale diferite.

### Aplicații câștigătoare

**Premiul 1 - 93,3 puncte: Consiliul Județean Cluj – Facilitarea accesului la cultură al copiilor din mediul rural**

**Premiul 2 - 86,3 puncte: Primăria Municipiului Brăila – Activități specifice pentru promovarea egalității de șanse și nediscriminării**

**Premiul 3 - 84,6 puncte: Instituția Prefectului Județului Sălaj – Școala Națională a Femeilor Manager**

**Mențiuni - 84,5 puncte: Primăria Sărulești, Județul Călărași – Curs de limba rromani pentru rromii angajați în administrațiile publice locale, școli, dispensare, etc.**

---

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

## **Alte bune practici înscrise în competiție**

**Consiliul Județean Cluj - Creșterea gradului de acces al cetățenilor la serviciile oferite de Consiliul Județean Cluj prin acordarea de audiențe în teritoriu și în mediul virtual (emisiuni radio - tv și rețele de socializare)**

**Instituția Prefectului Județului Suceava - Implementarea abordării integratoare a egalității de șanse prin prisma parteneriatului, instrument eficient de lucru al Instituției Prefectului – județul Suceava**

**Ministerul Administrației și Internelor – Unitatea de Politici Publice- Procese decizionale eficiente la nivelul administrației publice locale din România**

**Consiliul Județean Călărași - Formare personalizată pentru o administrație publică modernă**

**Filarmonica Pitești - Gratuități pentru persoanele cu handicap grav sau accentuat, precum și pentru persoanele care îi însoțesc**

## PREMIUL 1

**Instituția:** Consiliul Județean Cluj

### Titlul bunei practici

*Facilitarea accesului la cultură al copiilor din mediul rural*

### Persoană de contact

Alin Ciprian Iuga, șef serviciu

### Parteneri

Instituțiile de cultură de sub autoritatea Consiliului Județean Cluj

### Descrierea bunei practici

La începutul acestui an Consiliul Județean Cluj a demarat proiectul socio-cultural intitulat „Facilitarea accesului la cultură al copiilor din mediul rural”, prin care celor aproximativ 20.000 de elevi și preșcolari din mediul rural al județului Cluj li se asigură accesul gratuit la facilitățile mai multor instituții de cultură care funcționează sub autoritatea Consiliului Județean Cluj: Muzeul de Artă, Muzeul Etnografic al Transilvaniei, Muzeul „Octavian Goga” din Ciucea, Filarmonica Transilvania, Teatrul de Păpuși „Puck”, Biblioteca Județeană „Octavian Goga”, precum și în Rezervația Naturală „Cheile Turzii”. Ideea acestui proiect a apărut în contextul mai larg al politicilor sociale pe care Consiliul Județean Cluj le derulează în fiecare an și al demersurilor întreprinse constant în direcția prevenirii marginalizării sociale a diferitelor categorii de cetățeni ai județului, nu mai puțin de jumătate din bugetul public al județului



Cluj fiind destinat finanțării diverselor activități de asistență și protecție socială, realizate atât la nivel de județ prin intermediul instituției sale subordonate - Direcția Generală de Asistență Socială și Protecție a Copilului Cluj, cât și la nivelul celor 10 unități de învățământ special în cadrul cărora sunt școlarizați aproximativ 1.800 de elevi cu nevoi educative speciale.

---

## **Problema**

Actuala criză prin care trecem predispune la accentuarea diferențelor dintre clasele sociale, în sensul unei polarizări vizibile a acestora. În același timp, dacă zona urbană mai oferă locuitorilor ei posibilități de obținere a unui venit, fie el mai mic, satul românesc se confruntă cu probleme din ce în ce mai mari în acest sens. În condițiile în care veniturile familiilor din mediul rural sunt în continuă scădere, șansa de a le oferi copiilor lor acces la cultură și educație, scade și ea. Or, reușita în viață depinde într-o foarte mare măsură de educația primită atât în școală cât și prin intermediul altor activități extracuriculare, de nivelul de cultură al fiecărei persoane etc. Dacă ar rămâne pasiv și ar permite ca generații întregi de copii din mediul rural să nu aibă, din cauza unor lipsuri de ordin material, un minim acces la cultură, Consiliul Județean s-ar face vinovat de complicitate la acest proces de marginalizare și de lipsire de orice șansă reală de reușită în viață.

---

## **Scopul**

Scopul acestui proiect este acela de a crea premisele unei dezvoltări sociale echilibrate a populației județului, în special a aceleia care provine din mediul rural. Diminuarea dezechilibrelor între cele două zone și recuperarea întârzierilor atât economice cât și sociale a părților mai puțin dezvoltate ale județului reprezintă un deziderat mai vechi și o preocupare constantă a Consiliului Județean Cluj. Scopul specific al acestui proiect este de a contribui la reducerea riscului de marginalizare și excluziune socială a copiilor din mediul rural prin oferirea accesului egal și nediscriminat de considerente financiare sau de origine socială la educație, cultură și cunoaștere. Prin intermediul acestei inițiative Consiliul Județean Cluj urmărește să asigure egalitatea de șanse a tuturor copiilor din județ în a avea acces la cultură, dincolo de originea socială, starea materială sau localizarea în mediul urban sau rural a copiilor.

---

## **Obiective**

Obiectivul principal al acestui program este acela de a facilita accesul la cultură al tuturor categoriilor sociale din județul Cluj și în special a tinerilor cu posibilități financiare scăzute din mediul rural. Consiliul Județean Cluj încearcă astfel să ofere șanse egale



tuturor copiilor acestui județ, fără a ține cont de considerente de ordin social, economic, etnic sau religios.

---

## Resurse

Resursele utilizate de Consiliul Județean Cluj pentru desfășurarea acestui program sunt la un nivel minim și implică doar costul relaționat mijlocului de transport utilizat pentru a duce copiii din și respectiv în localitatea de proveniență la toate obiectivele culturale vizitate de aceștia. Astfel, instituția noastră pune la dispoziție în mod gratuit copiilor atât intrarea la aceste instituții de cultură aflate în subordinea Consiliului județean cât și transportul aferent. Totodată, tot gratuit se asigură ghidaj de specialitate de către persoane angajate în cadrul instituțiilor respective, astfel încât costurile pentru acest gen de servicii sunt practic inexistente. În mod evident, derularea în bune condiții a programului nu ar fi posibilă fără utilizarea de resurse umane, prestația acestora nefiind însă una diferită de ceea ce presupune în mod normal postul ocupat și neimplicând niciun fel de costuri suplimentare.

---

## Implementare

Programul este gestionat integral de angajați ai Consiliului Județean Cluj, fiecare vizită pe care acești copii o fac la unitățile de cultură fiind tratată cu maximă atenție și implicare întrucât responsabilitatea pe care o instituție de asemenea rang o are pentru acești tineri este una deosebit de importantă. Întrucât toți copiii sunt însoțiți de profesori, respectiv educatori, aceștia pot să desfășoare cu copiii lecții și activități tematice, în funcție de specificul fiecărui obiectiv vizitat. Până în acest moment, începând din luna martie a.c., aproape 1500 de copii din comunele clujene Tureni, Bonțida, Jucu, Iclod, Călățele, Câtcău, Chiuești, Cășeu, Cuzdriora, Bobâlna, Vad, Panticeu, Recea-Cristur, Căianu, Mica/sat Nireș, Cornești, Aluniș, Mintiu Gherlii, Unguraș, Baci, Geaca, Taga, Buza, Sânmartin-Cutca, Pălatca, Aghireșu, Mociu, Sânpaul, Gârbău, Apahida, Jichișu de Jos, Valea Drăganului, Poieni, Cămărașu, Aghireșu, Chinteni, Ciucea, Negreni, Mărgău, Răchițele, Frata, Suatu, Ciurila, Florești, Râșca au vizitat cele patru instituții de cultură aflate în subordinea Consiliului Județean Cluj. Astfel, la Teatrul de Păpuși „Puck”, copiii au putut viziona mai multe spectacole de teatru, printre care Cartea lui Apolodor, Pulcinela și Zurinka (în limba română și romani), reprezentații puse în scenă de talenții actori ai teatrului. Totodată, pentru copiii din localitățile Aluniș și Mintiu Gherlii dar nu numai, Teatrul de păpuși a închiriat sala mare a Teatrului Național. La Biblioteca Județeană Octavian Goga, copiilor li s-au prezentat secțiunile instituției (biblioteca, sala de lectură) și serviciile de care pot beneficia, au desfășurat activități ludice, au vizionat desene animate, etc. La Muzeul de Artă și la Muzeul Etnografic al Transilvaniei, elevilor și preșcolărilor li s-au prezentat colecțiile de obiecte de artă (picturi, sculpturi, ceramică), li s-au oferit informații despre tehnica picturii și sculpturii, artiști renumiți și modul de analiză și apreciere a unei opere de artă. Vizitele propriu-zise s-au desfășurat după mai

multe itinerarii, în funcție de categoria de vârstă a copiilor, preșcolarii mergând în special la Teatrul de Păpuși „Puck” și Biblioteca Județeană „Octavian Goga”, în timp ce elevii claselor I-IV au vizitat cu precădere Muzeul de Artă și Muzeul Etnografic. Toate aceste vizite s-au desfășurat în timpul săptămânii de lucru, în intervalul orar 10.00 – 15.00, copiii fiind transportați la finalul vizitelor în localitățile lor de origine unde au fost lăsați fiecare la domiciliu propriu.

---

## **Elemente Novatoare**

Principalul element novator al acestui program se referă la faptul că, celor aproximativ 20.000 de elevi și preșcolari din ruralul județului Cluj, Consiliul județean le asigură accesul gratuit la mai multe instituții de cultură de sub autoritatea sa: Muzeul de Artă, Muzeul Etnografic, Muzeul „Octavian Goga”- Ciucea, Filarmonica Transilvania, Teatrul de Păpuși „Puck”, Biblioteca Județeană „Octavian Goga”, precum și în Rezervația Naturală „Cheile Turzii”. În foarte multe dintre aceste zone rurale nu există instituții de cultură unde copiii, sau chiar cei mai în vârstă, să poată urmări un spectacol sau să participe la vernisajul unei expoziții. De aceea, Consiliul Județean a răspuns prompt nevoii de culturalizare a copiilor, oferindu-le ocazia, pentru mulți în premieră, de a vizita atât municipiul reședință de județ, cât și de a intra gratuit la cele mai renumite instituții de cultură ale județului. Elementul de noutate constă și în atitudinea pro-activă a Consiliului Județean care, din proprie inițiativă, a identificat o problemă reală a societății actuale, a anticipat efectele ei negative și a acționat în vederea eliminării acestora. De asemenea, prestând aceste servicii în mod gratuit, Consiliul a demonstrat că își cunoaște menirea de a veni exact în sprijinul acelor dintre cetățeni județului care au nevoie de sprijin și de a contribui la dezvoltarea durabilă a județului, în primul rând prin asigurarea celei mai importante dintre resurse, resursa umană.

---

## **Lecții învățate**

Implementarea Programului „Facilitarea accesului la cultură a copiilor din mediul rural” a avut un real succes în rândul celor mici care au participat până în acest moment la vizitele cu caracter cultural mijlocite de Consiliul județean. Totodată, proiectul s-a bucurat de o apreciere extrem de pozitivă inclusiv din partea părinților și a cadrelor didactice implicate. Având în vedere acest output pozitiv, programul va continua și în perioada următoare pentru elevii și preșcolarii din celelalte comune clujene, aceștia urmând să ia parte atât la spectacolele și evenimentele culturale pregătite de instituțiile de cultură aflate în subordinea consiliului județean, precum și la acțiuni în aer liber, dacă timpul va permite, în Parcul Etnografic „Romulus Vuia” sau în Rezervația Naturală Cheile Turzii.

---

---

## Rezultate

Până în acest moment, începând din luna martie a.c., peste 1500 de copii din comunele clujene Tureni, Bonțida, Jucu, Iclod, Călățele, Cățcău, Chiuiesti, Cășeu, Cuzdrioara, Bobâlna, Vad, Panticeu, Recea-Cristur, Căianu, Mica/sat Nireș, Cornești, Aluniș, Mintiu Gherlii, Unguraș, Baci, Geaca, Taga, Buza, Sânmartin-Cutca, Pălatca, Aghireșu, Mociu, Sânpaul, Gârbău, Apahida, Jichișu de Jos, Valea Drăganului, Poieni, Cămărașu, Aghireșu, Chinteni, Ciucea, Negreni, Mărgău, Răchițele, Frata, Suatu, Ciurila, Florești, Râșca au vizitat cele patru instituții de cultură aflate în subordinea Consiliului Județean Cluj. Consiliul Județean dorește ca, până la sfârșitul acestui an, toate cele 75 de comune ale județului să participe în acest program astfel încât un număr cât mai mare de elevi și preșcolari din județ să reușească să viziteze obiectivele culturale propuse pentru includerea în acest program. Totodată, acțiunea de culturalizare a elevilor și preșcolarilor din ruralul județului Cluj va continua și în anul următor, astfel încât, toți cei 20000 de copii să aibă prilejul de a vizita aceste obiective culturale foarte importante pentru dezvoltarea intelectuală și personală.

---

---

## Referințe

comunicate presa, articole, fotografii, relatiipublice, cjcluj@gmail.coart.doc

---

---

## Linkuri

<http://www.cjcluj.ro/comunicate/>

## PREMIUL 2

**Instituția:** Primăria Municipiului Brăila

**Titlul bunei practici**

*Activități specifice pentru promovarea egalității de șanse și nediscriminării*

**Persoană de contact**

Dragomir Carmelia, consilier primar

**Descrierea bunei practici**

Datorită barierelor în comunicare, barierelor de limbaj, tradiție, accesul membrilor comunităților de romi la serviciile administrației publice locale, la serviciile medicale și educaționale este redus comparativ cu accesul populației majoritare la aceste servicii. Riscurile sunt apariția fenomenelor de segregare școlară, discriminare la accesarea serviciilor publice, medicale, educaționale. Consolidarea structurilor administrative în vederea aplicării politicilor pentru romi, precum și abordarea problemelor privind drepturile omului și protecția Minorităților; îmbunătățirea situației romilor în vederea promovării incluziunii sociale, eliminarea marginalizării și discriminării, asigurarea egalității de șanse.

**Website**

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

**Problema**

Una din principalele probleme de care se lovește populația de etnie roma din România este slaba integrare socio-profesională fapt generat de nivelul scăzut de școlarizare și calificare profesională. Lipsa unui loc de munca legal duce la pierderea tuturor drepturilor pe care le oferă munca: carte de munca asigurare medicală ajutor de somaj pensie. Majoritatea romilor sunt nevoiți să lucreze “la negru” și astfel ei nu pot dobândi drepturile pe care un serviciu legal le asigură și nici nu beneficiază de un venit stabil care

sa le asigure o viață decentă. Numarul redus al campaniilor de conștientizare, adresate populației roma, cu privire la accesul pe piața muncii (puține campanii de informare), reticența din partea angajatorilor (stereotipuri negative referitoare la romi), în ceea ce privește relația cu persoanele de etnie romă, generează nevoi specifice ale grupului țintă, precum: nevoia de a fi informați cu privire la existența unor centre de consiliere, de a-și evalua competențele profesionale.

---

## **Scopul**

Prevederile POSDRU respectiv obiective pe orizontală -Egalitate de șanse -Dezvoltare durabilă - Strategia Lisabona - Cadrul Strategic Național de Referință 2007 – 2013 “Dezvoltarea și utilizarea eficientă a capitalului uman” - Strategia de Ocupare a Forței de Muncă (parte integrată în Strategia de la Lisabona) - Planul Național de Dezvoltare 2007-2013 -HG 522/2006 privind Strategia de îmbunătățire a situației romilor - Joint Inclusion Memorandum -Deceniul de Incluziune al Romilor din România

---

## **Obiective**

Crearea de rețele și consolidarea de parteneriate durabile în scopul elaborării de măsuri/proiecte/programe pe domeniile sectoriale de îmbunătățire a situației romilor. Creșterea resurselor umane necesare îmbunătățirii accesului romilor la serviciile de sănătate publică - Creșterea capacității și eficientizarea serviciilor publice de sănătate, astfel încât să furnizeze servicii și tratament egal persoanelor aparținând minorității romilor. Asigurarea accesului universal la pachetul minim de servicii medicale prevăzut de lege, inclusiv pentru populația de etnie roma. Creșterea accesului la un învățământ de calitate, preșcolar și școlar.

---

## **Resurse**

Bugetul local: 35.000 euro  
Bugetul de stat: aprox. 4.000 euro  
Finantari nerambursabile: 232.000 euro

---

## **Implementare**

Parteneriate și lucru în echipă, între instituții ale sectorului public și sectorul de acțiune bazat pe voluntariat – ex. Grupul de Lucru - în scopul consolidării structurilor administrative pentru a asigura aplicarea politicilor pentru romi, precum și abordarea problemelor privind drepturile omului și protecția Minorităților - facilitarea accesului la servicii publice și la piața muncii - Angajarea la nivelul primăriei a unui expert local pentru problemele romilor, pe baza unei recomandări din partea comunității care să asigure aplicarea strategiei HG 430/2001 modificată și completată cu HG 522/2006 și care să faciliteze accesul persoanelor de etnie romă la serviciile administrației publice locale - Introducerea anuală a planului de acțiune pentru îmbunătățirea situației romilor în programul de dezvoltare economică și socială a municipiului - Crearea unei rețele de medieri sanitari, subordonată atât Primăriei cât și Direcției de Sănătate Publică, care să medieze/faciliteze accesul persoanelor de etnie romă la serviciile de sănătate inclusiv asigurarea la medicii de familie. Instruirea medicilor de familie și a mediatorilor sanitari cu privire la prevenirea și combaterea discriminării față de romi. Crearea în parteneriat cu ONG și Ministerul Educației a unei rețele de medieri școlari, subordonată atât Primăriei cât și Inspectoratului Școlar Județean, medieri care să medieze faciliteze accesul copiilor romi la serviciile educaționale, instruiți în scopul combaterii discriminării și segregării educaționale față de romi.

---

## **Elemente novatoare**

Parteneriate și protocoale încheiate cu ONG romi în vederea implementării proiectelor destinate prevenirii și combaterii discriminării față de romi, accesului egal la servicii, egalității de șanse, ocupării, incluziunii sociale a romilor - implementarea de proiecte destinate incluziunii sociale a romilor.

---

## **Lecții învățate**

Politica parteneriatului este o politică viabilă și sustenabilă - Abordarea integrată a problematicii romi duce la obținerea de rezultate mult mai bune decât prin abordarea sectorială; Necesitatea unor programe/politici de locuire și nu numai pentru persoanele de etnie romă, ci în general pentru persoanele dezavantajate.

## Rezultate

Un expert pentru problemele romilor; - rețea de mediatori scolari; protocol încheiat cu Ministerul Sănătății prin Direcția de Sănătate Publică privind preluarea mediatorilor sanitari; implementarea în parteneriat cu Grupurile Locale de Inițiativă ale comunităților de romi a unor proiecte integrate pentru aceste comunități din Fondul Român de



Dezvoltare Socială; parteneriate încheiate cu asociațiile rome în vederea implementării proiectelor pentru comunitățile de romi în scopul incluziunii sociale, punerii în legalitate privind actele de identitate, stare civilă, proprietate, reducerii abandonului școlar, combaterea discriminării, asigurarea egalității de șanse în educație, ocupare, creșterea gradului de ocupare în rândul romilor etc.; parteneriate încheiate cu școlile din municipiu pentru implementarea proiectelor educaționale - forma de învățământ "Șansa a II-a", "Școala după școală", "Step by step"; parteneriat cu AJOFM privind "Caravana ocupării"; sprijin acordat asociațiilor rome în vederea desfășurării evenimentelor culturale de însemnătate pentru etnia romă.

---

## Referințe

Comunicate de presă, fotografii

---

## Linkuri

[http://www.adevarul.ro/locale/braila/De\\_ziua\\_lor-romii\\_inaugureaza-la\\_Braila-un\\_Centru\\_de\\_Incluziune\\_Sociala\\_0\\_458354645.html](http://www.adevarul.ro/locale/braila/De_ziua_lor-romii_inaugureaza-la_Braila-un_Centru_de_Incluziune_Sociala_0_458354645.html)

<http://www.obiectivbr.ro/component/content/article/41695.html>

---

## PREMIUL 3

**Instituția:** Instituția Prefectului Județul Sălaj

---

**Titlul bunei practici**

*Școala Națională a Femeilor Manager*

---

**Persoană de contact**

David Iulia Aura, consilier superior

---

**Descrierea Bunei Practici**

Instituția Prefectului Județului Sălaj în parteneriat cu Universitatea de Vest Timișoara și-au propus să promoveze portrete de femei de succes în cadrul Proiectului „Școala Națională a Femeilor Manager” din cadrul Programului Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane 2007-2014, Axa Prioritară 6 „Promovarea incluziunii sociale”. În acest sens, au fost primite până acum la Instituția Prefectului 100 de cazuri de bună practică în rândul femeilor manager, dintre care 15 cazuri din administrație, 1 din domeniul legislativ, 4 femei manageri de proiect, 23 din sfera învățământ educație, 18 din privat, 2 din mass-media, 1 cultură, 2 sănătate, 1 sectorul neguvernamental, 23 altele. Termenul pentru femeile de succes care doresc să participe la Proiectul „Școala Femeilor Manager” și să își promoveze exemplul la nivel european a fost extins până la data de 25 martie 2011. Femeile care au aplicat la acest proiect au fost invitate să ne contacteze și să completeze un chestionar la registratura instituției. S-a urmarit in primul rând să se facă cunoscute proiectele de succes. Exemplele de succes ale femeilor manager vor fi publicate într-un Ghid care va fi promovat la nivel național și european iar peste 1.200 de femei vor putea participa la programul de formare al Școlii Naționale a Femeilor Manager iar cele selectate vor face parte din Bordul de Imagine.

---

**Website**

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



---

## Problema

În general în administrația românească dar și în sectorul privat, precum și în alte domenii precum educație, politică, etc, există modele de femei de succes care nu sunt mediatizate și încurajate. De asemenea, problema identificată ar fi neimplicarea femeilor în toate sferile vieții sociale și politice românești, implicarea parțială sau în cazul în care sunt implicate, de multe ori acestea sunt marginalizate sau întâmpină diferite probleme legate de stereotipuri și discriminări. Proiectul nostru, desfășurat împreună cu Universitatea de Vest Timișoara dorește să se ocupe de aceste probleme identificate, să sublinieze rolul pro-activ al femeilor în societatea românească și să spună STOP discriminării legate de gen.

---

## Scopul

Scopul Proiectului "Școala Femeilor Manager" este de a evidenția modele de succes, de femei lider sau manager din societatea românească. Prin publicarea, numai din județul Sălaj a 100 de modele de femei de succes în Ghidul Femeilor de Succes, s-a urmărit deconstruirea stereotipurilor legate de gen, încă predominante în societatea românească preponderent patriarhală. Femeile de succes care au aplicat la Proiectul "Școala Femeilor Manager" au trebuit să îndeplinească câteva atribuții, și anume, să ocupe o poziție de conducere în organizația în care lucrează, urmând să răspundă la o serie de întrebări în legătură cu activitatea acestora, ce reprezintă succesul, care au fost motivele care le-au determinat să își construiască o carieră în domeniul respectiv, etc. Prin publicarea acestor cazuri de femei de succes, Universitatea de Vest Timișoara în parteneriat cu Prefectura Sălaj și-a dorit să mărească viziunea membrilor societății asupra acestui sector de populație considerat încă vulnerabil în România - femeia lider. Totodată Proiectul a urmărit deconstruirea stereotipurilor de gen prezente atunci când meritele unei femei care trebuie să avanseze ierarhic sunt umbrite de faptul că aceasta este femeie și nu de puține ori este ales un barbat.

---

## Obiective

Conștientizarea cetățenilor asupra fenomenului de discriminare la care sunt supuse multe femei lider. Inserția pe piața muncii și în poziții de top-management și al femeilor. Includerea acestei categorii în rândul categoriilor vulnerabile datorită stereotipurilor la care sunt supuse. Mediatizarea cazurilor femeilor de succes și includerea acestora într-un Ghid Național al Femeilor de Succes. Formarea de abilități de lider a femeilor identificate prin participarea la cursuri în cadrul Școlii Femeilor de Succes. Constituirea unui Bord de Imagine privind femeile de succes care să ducă mai departe ștafeta și ideile acestui proiect, să asigure sustenabilitatea în timp.

---

## Resurse

La nivelul județului Sălaj resursele utilizate au fost: resurse umane - 4 angajați d-na Subprefect Onorica Abrudanu, consilier superior David Iulia Aura, consilieri Anișoara Tiptis și Mihaela Ciocian, resurse financiare: 0, logistica: echipamentele institutiei, 1 scanner, 3 calculatoare, 2 imprimante, etc.

---

## Implementare

Prefectura Sălaj a mediatizat acest proiect "Școala Femeilor Manager" cu ajutorul mass-media locale și a invitat femeile de succes din județ să aplice prin completarea următoarelor documente • Scrisoarea de intenție; • Declarația de consimțământ; • Formular de înregistrare a grupului țintă; • Chestionarul. Acestea însoțite de o fotografie au fost depuse la registratura instituției inițial până la data de 20 februarie, după care termenul a fost extins până la data de 25 martie 2011. Prefectura Sălaj a dorit atingerea unui număr de 100 de cazuri de femei de succes din toate palierele vieții sociale și economice ale județului. Cazurile de bună practică au fost prezentate și în cadrul unei emisiuni la Focus TV în Zalău. Ulterior, plicurile au fost trimise către Universitatea de Vest Timișoara, care în cadrul Proiectului „Școala Națională a Femeilor Manager” din cadrul Programului Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane 2007-2014, Axa Prioritară 6 „Promovarea incluziunii sociale” a publicat Ghidul Femeilor de Succes pe toată țara. Femeile care au aplicat la chestionar, dintre cele selectate vor participa la cursuri de dezvoltare a abilităților de lider în cadrul cursurilor organizate tot sub egida proiectului, iar ulterior vor face parte din Bordul de Imagine a proiectului. 1200 de femei din toată țara vor putea participa în final la aceste cursuri organizate de Universitatea de Vest Timișoara. Comunicarea cu femeile de succes - a fost realizată prin e-mail, tel, fax și comunicate de presă. Astfel d-nele interesate au putut participa la proiect. Comunicare cu reprezentanții proiectului din cadrul Universității de Vest Timișoara, și anume cu Brigitte Ielics, profesor coordonator a fost realizat prin telefon și e-mail. Proiectul s-a bucurat de interesul mass-media locale și de interesul femeilor manager din județul Sălaj, urmând ca și celelalte etape ale proiectului să fie atinse conform graficului realizat de Universitate și anume: publicarea Ghidului Femeilor de Succes din Români, a participarea a 1200 de femei la cursurile "Școala Femeilor Manager", constituirea Bordului de Imagine a Femeilor Manager

---

## Elemente Novatoare

Elementele novatoare ale proiectului: implicarea administrației publice în politicile publice de non-discriminare și egalitate de șanse, promovarea imaginii a 100 de femei

manager, evidențierea calităților și abilităților necesare pentru a deveni femeie manager, descurajarea luptei împotriva acestui grup vulnerabil și anume femeia lider din România, munca în parteneriat dintre Zalău și Timișoara prin intermediul proiectului „Școala Națională a Femeilor Manager” din cadrul Programului Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane 2007-2014, Axa Prioritară 6 „Promovarea incluziunii sociale”.

---

## Lecții învățate

Lecțiile învățate prin derularea acestui proiect în județul Sălaj au fost: solidaritatea femeilor dă naștere la încredere și sprijin reciproc, cazurile femeilor de succes sunt mult mai multe de 100 și toate acestea merită mediatizate și făcute cunoscute publicului, realitatea că femeile de succes nu ajung întotdeauna în poziții de

top-management din cauza discriminărilor de gen la care sunt supuse, implicarea autorităților locale în astfel de proiecte de promovare a femeilor de succes poate duce la creșterea numărului acestora și la o mai mare vizibilitate a acestora.

---

## Rezultate

- 100 de cazuri de femei manager care au fost mediatizate și vor face parte dintr-un program național de promovare a egalității de șanse, la nivelul județului Sălaj
- 1200 de cazuri de femei manager promovate la nivel național
- 1200 de femei care vor participa la cursurile Școlii Femeilor Manager - deconstruirea inechităților referitoare la discriminarea femeilor manager și de succes

---

## Referințe

Mediatizarea a fost făcută prin: Focus TV, Sălăjeanul, Magazin Sălăjan, etc.

---

## Linkuri

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

---

## MENȚIUNE

**Instituția:** Primăria Sărulești, Județul Călărași

### Titlul bunei practici

*Curs de limba rromani pentru rromii angajați în administrațiile publice locale, școli, dispensare, etc.*

### Persoană de contact

Anghel Silvia, agent dezvoltare locala

### Parteneri

Primăriile comunelor: Ileana, Tămădău Mare, Valea Argovei, Frăsinet, Gurbănești, Lehliu Gară, Nicolae Balcescu, Plătărești, Sohatu, Mănăstirea, Lehliu Sat, Asociații de tineret pentru dezvoltare comunitară și promovarea incluziunii sociale ALEGRIA, Sărulești

### Descrierea Bunei Practici

Reforma și modernizarea administrației publice locale cuprinde abordări comprehensive extrem de diverse dar în același timp integrate într-o strategie coerentă impusă sau sugerată de diversele acte normative existente în această sferă tematică. O abordare sectorială de modernizare a administrației publice o poate constitui promovarea egalității de șanse și nediscriminării în contextul mai larg al promovării conceptului de incluziune socială care de regulă se adresează diverselor categorii vulnerabile beneficiare ale serviciilor specifice oferite de administrația publică locală. Plecând de la aceste aspecte și ținând cont de faptul că în Microregiunea Valea Mosiștei, structura asociativă formată din 12 Unități Administrative Teritoriale (UAT), conform metodologiei existente în cadrul programului LEADER axa 4 din PNDR, structură din care face parte și Primăria Sărulești, ținând cont și de faptul că în acest teritoriu există o puternică componentă multi-etnică (statistic peste 32% din nr total de locuitori), s-a identificat ușor una dintre problemele principale din acest teritoriu și anume, faptul că angajații de etnie romă din APL, școli, instituții sanitare, organisme civice, nu vorbesc limba romani și de aceea calitatea serviciilor pe care aceștia le oferă cetățenilor de etnie romă din teritoriu lasă mult de dorit. Pentru diminuarea efectelor generate de această cauză, s-a considerat că organizarea unor cursuri de limbă romani pentru acest grup țintă, ar fi foarte indicată, deoarece astfel, calitatea procesului de comunicare se îmbunătățește, gradul de încredere

față de reprezentanții romilor din administrație crește foarte mult, transparența decizională se îmbunătățește, maniera participativă a comunității de romi dobândește noi valențe, se creează o empatie firească între funcționarii romi și simplii cetățeni sau într-un cuvânt, se îmbunătățește standardul de calitate al serviciilor oferite de către aceștia, în special și de către administrație în general.

---

## Website

<http://sarulesti.judetulcalarasi.ro/>

---

## Problema

Reprezentanții romi angajați în cele 12 UAT nu vorbesc limba romani. Din această cauză efectele pozitive gândite și așteptate în momentul angajării lor (experți locali, mediatori comunitari, mediatori școlari, mediatori sanitari etc.) întârzie să apară la nivelul așteptărilor existente și a investițiilor făcute. De asemenea estimările existente în politicile publice pentru romi sunt contrazise de un aspect banal dar în același timp determinant în cadrul procesului de comunicare dintre angajații romi și etnia pe care o reprezintă. Acest aspect favorizează în mod indirect și adâncirea procesului de excluziune socială specifică romilor din teritoriu. Cu siguranță, dacă această problemă ar fi îmbunătățită din toate punctele de vedere imaginea în ansamblu a APL s-ar îmbunătăți și de asemenea eficiență și eficacitatea resurselor consumate în scopul promovării reformei și modernizării activității din APL s-ar înscrie pe o curbă ascendentă dobândind un raport optim între costuri și eficiență.

---

## Scopul

Proiectul își propune să realizeze standardul impus de politicile publice pentru romi, existente, în relația de comunicare APL - comunități de romi, lideri prin îmbogățirea bagajului de cunoștințe în limba romani a angajaților de etnie romă din APL și celelalte instituții bugetare aflate în Microregiunea Valea Mostiștei. Acest exemplu de bună practică concretizează abordări impuse în documente definitorii privind pe de o parte reforma și modernizarea APL iar în același timp promovează recomandările existente în zona politicilor publice pentru romi. Astfel, prin HG 829/2002 privind PNAinc, prin JIM (Join Icluzion Memorandum), prin Strategia Guvernamentală pentru Îmbunătățirea Situației Romilor, prin documentul denumit Deceniul de Incluziune, prin Planurile de Dezvoltare s.a. , toate documente programatice, sunt impuse (recomandate) măsuri care să permită pătrunderea reprezentanților romi în zona de activitate a administrației publice sau a serviciilor deconcentrate. Pentru îmbunătățirea standardului de calitate al serviciilor oferite de către aceștia, pentru cetățeni în general și pentru cetățenii romi în special, procesul de pregătire și de promovare a lor trebuie să constituie o preocupare constantă

obligatorie. Ei pot deveni astfel reprezentanți, lideri, resurse umane carora APL să le poată delega noi competențe, conform legii, ei pot deveni vectorii de promovarea și implementare a strategiilor locale, ei pot asigura dezvoltarea unui parteneriat credibil APL-romi

---

### **Obiective**

1-Accelerarea ritmului de modernizare și de promovare a reformei în APL din Microregiunea Valea Mostiștei prin introducerea unor noi instrumente de comunicare 2-Îmbunătățirea de servicii specifice de asistență socială, medicală, comunitară adresată romilor din 12 UAT din Microregiunea Valea Mostiștei 3- Îmbunătățirea competențelor profesionale cu accent pe comunicare în limba romani pentru 18 angajați romi din APL și celelalte instituții bugetare din Microregiunea Valea Mostiștei (MVA) 4- Eficientizarea resurselor alocate pentru implementarea măsurilor de îmbunătățire a situației romilor prevăzute în politicile publice pentru romi în Microregiunea Valea Mostiștei.

---

### **Resurse**

Resursele alocate acestui proiect se împart în trei mari categorii principale: resurse umane, resurse financiare și timpul alocat. Resursele umane au fost asigurate de către solicitant și parteneri. În primul rând, în zona Primăriei Sărulești s-a constituit echipa de implementare a proiectului formată din manager, asistent manager, responsabil financiar, Școala cu clasele I-VIII Sărulești ne-a asigurat profesorul calificat de limba romani, Partida Romilor ProEuropa ne-a pus la dispoziție un expert rom în politici publice pentru romi. Ultimele două persoane menționate se regăsesc la categoria experți angajați iar rolul acestora a fost să pregătească cursurile de limba romani, suporturile de curs, prezentările și toate materialele necesare bunei desfășurări a cursurilor de limba romani. Membrii echipei de implementare a proiectului au avut sarcini diverse specifice în procesul de gestionare a proiectului având și un numitor comun: monitorizarea și ulterior evaluarea proiectului. Prin maniera participativă deosebit de dezvoltată, grupul țintă, prin reprezentanții săi a constituit de asemenea o resursă a acestui proiect. Resursele financiare s-au asigurat ca urmare a depunerii acestui proiect spre evaluare și finanțare Agenției Naționale pentru Romi (ANR) care din valoarea totală 12000 lei, a asigurat 8900 lei. Diferența, cofinanțarea proiectului, de fapt, a fost asigurată de Primăria Sărulești, de la bugetul local. O altă resursă a proiectului a constituit-o timpul care constituie în același timp și o constrângere, proiectului fiindu-i alocată o perioadă de desfășurare de 60 de zile.

---

### **Implementare**

Proiectul s-a desfășurat pe o perioadă de 60 de zile, implementarea sa fiind prevăzută în cadrul unui grafic de desfășurare a activităților-graficul GANTT. Ținând cont că problema era identificată și de asemenea, grupul țintă era deja identificat, începerea

procesului de implementare a proiectului a prevăzut o întâlnire în cadrul careia s-a constituit echipa de implementare a proiectului, s-a stabilit strategia operațională, au fost stabiliți indicatorii în baza cărora să se poată face monitorizarea și de asemenea evaluarea inițială, intermediară și finală a proiectului. Tot atunci a fost concepută strategia de derulare optimă a achizițiilor publice astfel încât să se respecte cadrul legal iar achizițiile să se încadreze într-un raport cost-calitate optim. Managementul proiectului s-a făcut de către persoane autorizate, cu înaltă calificare, existente în Primăria Sărulești. Pentru gestionarea corespunzătoare a acestuia, pe baza graficului GANTT, a rapoartelor, a fișelor de observație, a facturilor și a celorlalte documente financiar-contabile aferente acestuia, s-a constituit un esapodaj managerial care a asigurat o implementare corespunzătoare, care a asigurat rezultatele prevăzute în limitele bugetului și ale timpului alocat. Principalele activități ale acestui proiect au fost: igienizarea și asigurarea utilităților pentru locația din care s-a coordonat proiectul, constituirea echipei de proiect, organizarea unor seminarii la începutul și la sfârșitul proiectului, activizarea grupului țintă, întocmirea documentațiilor specifice pentru achiziții de bunuri și servicii și achiziționarea acestora, pregătirea și desfășurarea cursurilor de limba romani, pregătirea și înmânarea diplomelor de participare, publicitatea și diseminarea cunoștințelor, monitorizarea continuă și evaluarea proiectului. Toate aceste activități au prevăzut activități de interfață care au asigurat buna desfășurare a activităților principale. În cadrul proiectului s-au mai tipărit 300 de pliante cu informații despre proiect, despre rezultatele acestuia, despre impact și despre posibilitatea de replicare a acestuia. Pliantele au fost distribuite Administrațiilor Publice Locale și Județene, instituțiilor deconcentrate, partenerilor, liderilor romi și altor factori interesați.

---

## **Elemente Novatoare**

Elementele novatoare pe care proiectul le propune sunt generate din punctul nostru de vedere de ineditul inițiativei, de metodele atipice de lucru Administrației Publice Locale, care consumând relativ puține resurse, au generat efecte și un impact greu de dobândit prin alte metode. Pornind de la identificarea nevoilor generale existente în Microregiune, în zona APL cât și în comunitățile de romi existente, a permis constatarea că relația de parteneriat corespunzător, între APL și romi, este grevată de capacitatea redusă de comunicare în limba romani a angajaților de etnie romă din sistem cu cetățenii romi. Proiectul este creativ tocmai prin noutatea și simplitatea abordării, prin metodologia pe care am folosit-o, prin rezultatele obținute cu costuri relativ mici. Un element de noutate îl constituie și faptul că angajații romi vor conștientiza în mod real nevoia comunicării în limba romani, îmbunătățindu-și astfel stima de sine pentru ei și pentru ceilalți cetățeni romi. Se poate lua în considerare și faptul că buna implementare a acestui proiect a oferit cursanților un certificat de "calificare"-vorbitor de limba romani.

---

## Lecții învățate

Proiectul a fost deosebit de util deoarece fără a exista experiențe similare anterioare, a promovat metodologii și abordări atipice care însă, în final, prin rezultatele obținute au justificat toate eforturile. Gestionarea problematicii romi din zona APL a dobândit un model nou de abordare, și și-a asigurat o sursă de informații astfel încât resursele alocate pentru această problematică să se diminueze, ele fiind eficientizate în mod real. O altă lecție pe care am învățat-o se referă la modul optim de responsabilizare a angajaților romi din administrație prin implicarea acestora în procese de pregătire și perfecționare necesare dobândirii de noi valențe profesionale. Prin intervențiile directe pe care proiectul le propune la nivelul unor cauze care generează efecte cu impact negativ în tot ceea ce înseamnă relația APL-romi se creează un gen de experiză care poate fi externalizată prin replicarea proiectului în alte localități unde numărul de cetățeni romi este semnificativ. Fără implicarea în parteneriat, fără crearea unei rețele: APL-comunități locale de romi-școli-ONGuri-lideri și populația majoritară, eficiența intervențiilor care vizează îmbunătățirea situațiilor romilor dar în același timp care urmăresc și modernizarea APL, în procesul ei de reformă, nu se pot obține rezultate corespunzătoare.

---

## Rezultate

Rezultatele proiectului sunt: 18 angajați de etnie romă din administrații publice, școli, dispensare etc. și-au îmbunătățit capacitatea de comunicare în limba romani și în același timp în mod direct au contribuit la crearea unui nou standard de calitate în zona serviciilor publice. Proiectul a asigurat concretizarea unor măsuri existente în zona politicilor publice pentru romi, în special a celor care fac referire la angajarea etnicilor romi în administrație și dobândirea de către aceștia a unor noi valențe de competență profesională. În zona APL s-a accelerat procesul de reformă și de modernizare a acestuia, îmbunătățindu-se standardul de calitate a actului administrativ. Proiectul a instituționalizat parteneriatul APL-școală-comunitate de romi-societate civila S-a îmbunătățit transparența actului administrativ și a procesului decizional. În cadrul proiectului s-au achiziționat și s-au distribuit un număr de 18 dicționare rom-român care vor asigura suportul logistic pentru continuarea procesului de învățare a limbii romani. Au fost tipărite și distribuite un număr de 300 pliante care transmit informații despre rezultatele proiectului și despre necesitatea replicării acestuia. Proiectul a îmbunătățit stima de sine a reprezentanților romi din APL și din comunitățile de romi. În mod cert a fost în inclus un sentiment de bunăstare civică și materială în rândul locuitorilor romi.

---

## Referințe

[primaria\\_sarulesti@yahoo.compliant anr](mailto:primaria_sarulesti@yahoo.compliant anr)



### Consiliul Județean Cluj

#### Titlul bunei practici

*Creșterea gradului de acces al cetățenilor la serviciile oferite de Consiliul Județean Cluj prin acordarea de audiențe în teritoriu și în mediul virtual (emisiuni radio - tv și rețele de socializare).*

#### Persoană de contact

Alin Ciprian Iuga, șef serviciu relații publice

#### Parteneri

Instituțiile publice de sub autoritatea Consiliului Județean Cluj, precum și serviciile publice deconcentrate de la nivelul județului

#### Descrierea Bunei Practici

Începând cu februarie a.c., Consiliul Județean Cluj a demarat programul de audiențe online care se adresează tuturor utilizatorilor platformei digitale Facebook. Aceste audiențe au loc în fiecare zi de Joi, de la ora 16:00, pe contul „Se întâmplă în Cluj” <http://www.facebook.com/#!/seintamplaincluj>. Această nouă modalitate de acordare a audiențelor este parte componentă a programului mult mai complex derulat începând din vara anului 2008. Un prim pas l-a constituit lansarea audiențelor în teritoriu inițiate din dorința unei cât mai bune înțelegeri a problemelor specifice fiecărei comunități, dar și pentru a ajuta cetățenii să își rezolve problemele particulare cu care se confruntă. Audiențele au loc în toate cele 75 de comune ale județului, de câte două ori pe an, în sate diferite ale aceleiași comune, dar și în cele 5 municipii și un oraș din județ. În paralel, conducerea Consiliului desfășoară audiențe la sediu, președintele primind cetățenii în fiecare zi de Luni, între orele 15 și 20. Totodată, președintele acordă audiențe live în cadrul unei televiziunii locale - NCN, în fiecare zi de Marți, cu începere de la ora 18:00. Diversitatea modurilor în care conducerea Consiliului interacționează cu cetățenii demonstrează preocuparea reală de a cunoaște problemele cetățenilor și de a acționa în vederea rezolvării lor. Totodată, instituția își propune să fie accesibilă și receptivă pentru nevoile unor categorii cât mai largi de cetățeni, din zone diferite, categorii sociale sau de vârstă diferite etc astfel încât să acopere o cât mai mare pondere a publicului său țintă –

locuitorii întregului județ. În același timp, conștientizând importanța dezvoltării județului pe baza democrației participative, prin intermediul tuturor acestor modalități de interacțiune cu cetățenii care se completează reciproc se asigură un grad înalt de transparență al procesului decizional și se dovedește faptul că deciziile luate sunt influențate de punctele de vedere ale cetățenilor.

---

### **Website**

<http://www.cjcluj.ro/>

---

### **Problema**

În contextul crizei actuale, Consiliul Județean încearcă să maximizeze eficiența serviciilor oferite cetățenilor și să crească gradul de accesibilitate al acestora prin degrevarea cetățenilor de anumite costuri care i-ar putea determina să nu apeleze la aceste servicii. Astfel, Consiliul Județean desfășoară un program complex de audiențe în teritoriu, la sediu precum și în mediul presei audio-vizuale sau al rețelelor de socializare de pe INTERNET, asumându-și integral costurile acestuia. Se reușește astfel depășirea unor costuri, bariere și impedimente în relația cetățean – administrația publică, cum sunt cele financiare și de timp pe care le presupune în mod obișnuit deplasarea în reședința de județ, semnificative pentru cei mai mulți cetățeni ai județului, impedimente legate de necunoașterea exactă a instituției competente să soluționeze o anumită problemă, imposibilitatea fizică de deplasare la sediul Consiliului determinată de anumite infirmități, boli, vârstă înaintată etc.

---

### **Scopul**

Scopul urmărit de această Bună Practică este ca un număr cât mai mare de cetățeni ai județului, din diferite medii, categorii socio-profesionale sau de vârstă și în special cei aflați în nevoie sau supuși riscului de marginalizare socială, să aibă acces la serviciile oferite de Consiliul Județean și să poată semnala problemele cu care se confruntă dar și dorința de a ajuta cetățenii pentru rezolvarea efectivă a acestor probleme în cel mai scurt timp și cu maximum de eficiență. Astfel, a fost aleasă o abordare pro-activă, de a veni în întâmpinarea cetățenilor, „de a intra în casa” acestora pentru a le cunoaște problemele cu care se confruntă. Deplasarea instituției publice la domiciliul cetățeanului înseamnă o schimbare fundamentală a percepției referitoare la actul administrativ și serviciul public, o implicare dinamică în viața comunității, în scopul înțelegerii nivelului de expectanță al acesteia față de nevoile cu care se confruntă. Astfel, Programul de audiențe inițiat de Consiliul Județean Cluj ilustrează atitudinea de deschidere și transparență decizională a acestei instituții față de cei cca. 700.000 de cetățeni ai județului. Totodată, fiind prezent în

teritoriu și în spațiul virtual, Consiliul Județean dorește să îi scutească de cheltuielile de transport și nu numai pe cetățenii din zonele rurale cu posibilități financiare reduse sau pe cei care suferă de anumite dizabilități fizice, boli, sau care au o vârstă ce îi împiedică să se deplaseze la sediul instituției.

---

## Obiective

Programul urmărește să aducă mai aproape Consiliul Județean de cetățeni și să personalizeze interacțiunea cu aceștia. Pentru mulți cetățeni, deplasarea până la sediul instituției este dificilă, fie din cauza problemelor financiare, fie că e vorba despre cei cu diferite dizabilități, afecțiuni medicale, persoane în vârstă. Pentru aceștia, Consiliul Județean a decis să se deplaseze el, prin conducerea și reprezentanții săi, în zona lor de reședință și să afle problemele cu care ei se confruntă. Pentru a acoperi întregul spectru de categorii socio-profesionale și de vârstă din județ, instituția s-a gândit și la persoanele care folosesc rețelele de socializare, precum Facebook, sau care urmăresc presa audio-vizuală. Folosirea unor astfel de canale de comunicare cu cetățenii vine ca rezultat al importanței în continuă creștere a spațiului virtual, precum și ca urmare a nevoii tot mai accentuate de transmitere în timp real a informațiilor și de rezolvare a problemelor.

---

## Resurse

Resursele materiale folosite în acest program au un nivel extrem de scăzut ca valoare și sunt reprezentate preponderant de cheltuielile de transport pentru microbuzul folosit la deplasarea în teritoriu și de acțiunile de informare și publicitate care au loc înaintea fiecărei întâlniri. Cheltuielile pentru tipărirea afișelor și lipirea lor în locuri vizibile sunt relativ scăzute, fapt care vine să demonstreze, odată în plus, eficiența crescută a acestui program. De asemenea, întâlnirile cu cetățenii se desfășoară în locuri prestabilite de administrația fiecărei comune în parte, acestea fiind puse la dispoziție în mod gratuit, fără plata unor taxe de închiriere. În general, acestea se desfășoară în locații încăpătoare, precum căminul cultural sau alte spații corespunzătoare administrate de primăria respectivă. În ceea ce privește audiențele realizate la sediul Consiliului Județean Cluj, acestea nu necesită niciun fel de cost financiar suplimentar, resursele utilizate fiind infime și vizând mai mult rezerva temporală. Probabil, cea mai importantă resursă folosită dar care nu presupune nici un fel de costuri suplimentare este resursa umană, deoarece, în vederea acoperirii unei game cât mai largi de posibile probleme și domenii de expertiză, alături de Președintele Consiliului Județean Cluj la audiențele în teritoriu participă și persoane din staff-ul tehnic care asigură consemnarea problemelor fiecărui cetățean, alături, bineînțeles, de funcționari de diverse specialități din cadrul Consiliului Județean și de reprezentanți ai instituțiilor partenere: Direcția Silvică, Inspectoratul Teritorial de Regim Silvic și Vânătoare, Direcția de Sănătate Publică, Agenția de Plăți și Intervenții în Agricultură, Direcția Sanitar-Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor,

Regia Autonomă de Administrare a Domeniului Public și Privat al Județului Cluj, Compania de Apă „Someș”, Inspectoratul Școlar Județean, Direcția pentru Agricultură și Dezvoltare Rurală, Agenția Județeană de Prestații Sociale și Agenția Județeană pentru Ocuparea Forței de Muncă.

---

## Implementare

Programul de audiențe al Consiliului Județean Cluj se desfășoară pe mai multe paliere, fiecare dintre acestea fiind analizat separat: Audiențele în teritoriu. Periodic, președintele Consiliului Județean, însoțit de membrii ai staff-ului tehnic și de specialitate și de reprezentanți ai instituțiilor care au un rol în soluționarea problemelor specifice din mediul rural și urban, participă la aceste întâlniri în locații special amenajate, puse la dispoziție de către autoritățile locale. Întâlnirile cu cetățenii sunt anunțate din timp, publicitatea evenimentului desfășurându-se pe mai multe canale de informare: publicarea unui anunț pe site-ul Consiliului Județean Cluj ([www.cjcluj.ro](http://www.cjcluj.ro)), remiterea de comunicate de presă, împărțirea de pliante și lipirea de afișe în centrul comunei și în satele învecinate etc. Întâlnirile au loc, în general, după-masa, și durează până sunt clarificate toate problemele cu care se confruntă cetățenii prezenți la audiențe. Problemele fiecărui cetățean sunt consemnate într-o „fișă de audiență” în care sunt notate măsurile necesare pentru rezolvare, în cazul în care cetățeanului nu i se poate furniza un răspuns pe loc. Audiențele în mediul urban sunt organizate, în general, similar celor de la sate. În principal, întâlnirile cu cetățenii se desfășoară în cadrul fiecărui cartier al celor 5 municipii clujene, doar în cazul orașului Huedin desfășurându-se o singură întâlnire. De asemenea, în municipiul reședință de județ sunt organizate mai multe întâlniri cu cetățenii unui anumit cartier, în funcție de natura, dimensiunea și numărul problemelor semnalate. Se încearcă astfel acoperirea întregului spectru al dificultăților cu care se confruntă cetățenii. Audiențele la sediul instituției. Aceste audiențe au loc în fiecare zi de Luni, de la ora 15.00, la sediul instituției. Față de audiențele în teritoriu, la aceste audiențe persoanele interesate trebuie să facă o înscriere preliminară unde sunt trecute date de contact ale audientului și problema formulată pe scurt. Înscrierile se realizează atât personal la Serviciul Relații Publice - camera 9, cât și prin telefon la numerele 0264-503345 sau 0800 800 331 (Telefonul Cetățeanului - Tel verde apelabil gratuit din rețeaua Romtelecom) precum și prin email la adresa: [infopublic@cjcluj.ro](mailto:infopublic@cjcluj.ro). Audiențele online. Față de audiențele clasice, acest tip de comunicare dintre o persoană care deține o funcție de conducere și solicitant este mai nou, fiind implementat din primăvara acestui an. Audiențele online se desfășoară în fiecare zi de joi, cu începere de la ora 16.00 pe pagina de Facebook a Președintelui CJ Cluj: <http://www.facebook.com/#!/AlinTișe> și pe contul [www.seintamplaincluj.ro](http://www.seintamplaincluj.ro). Acest proiect se adresează tuturor celor care folosesc Internetul ca principal mod de comunicare sau care nu se pot deplasa din diferite motive la sediul instituției sau în teritoriu. Audiențele la TV. Tot o formă de audiență care presupune comunicarea la distanță o reprezintă Audiențele la TV. Acestea se desfășoară în fiecare joi, de la ora 19.30, la o televiziune locală din Cluj Napoca și constau într-un program interactiv în care orice cetățean poate suna și dialoga direct și personal cu Președintele

Consiliului Județean. Dacă problema semnalată intră în competența Consiliului Județean și poate fi rezolvată instantaneu, cetățenii primesc răspunsul pe loc. Dacă problemele prezentate sunt mai complexe, cetățeanul este invitat la sediul instituției pentru a rezolva problema sau să i se cere întocmească o petiție pe care s-o adreseze aceluiași for. Dacă problema nu intră în competența consiliului județean, cetățeanul este îndrumat spre autoritățile competente. Implementarea acestei Bune Practici are în vedere și evaluarea continuă a impactului și gradului de satisfacție a beneficiarilor, asigurată în special prin analiza atitudinilor și reacțiilor cetățenilor care au fost în audiență, în oricare dintre modalități. Aceștia au fost în foarte mare măsură mulțumiți de răspunsul pe care l-au primit, dovadă fiind și numărul extrem de redus de cetățeni care au revenit într-o nouă audiență. Un alt aspect important în această speță este legat și de faptul că cetățeanul are posibilitatea de obținere a unui răspuns instantaneu la problemele semnalate, în special datorită faptului că Președintele Consiliului Județean Cluj este însoțit de funcționari de specialitate ai instituției precum și de reprezentanți ai mai multor instituții care acționează în vederea rezolvării problemelor specifice mediului rural sau urban. După cum am arătat anterior, multe din problemele ridicate de către cetățeni nu intră în zona de responsabilitate a Consiliului Județean, astfel încât acestea sunt redirecționate către instituțiile competente. În mod obligatoriu, instituțiile competente în rezolvarea problemelor trebuia ca în termen de maxim 30 de zile, să trimită cetățeanului un răspuns oficial, indiferent dacă este pozitiv sau negativ. Astfel, datorită faptului că cetățenii sunt mulțumiți de răspunsul primit, ei duc mai departe acest mesaj altor persoane, încât, de la o întâlnire la alta, un număr tot mai mare de cetățeni recurg la acest tip de interacțiune cu conducerea celor mai importante instituții județene. Extrem de relevant este și faptul că Consiliul Județean nu se limitează la a redirecționa către alte instituții problemele care nu sunt de competența sa ci urmărește soluționarea efectivă a acestora, formulând reveniri scrise și alte demersuri menite să asigure rezolvarea definitivă, pe cât posibil, a problemelor. În acest fel, făcând mai mult decât îl obligă legea și asumându-și un rol de sinteză, fără a se limita strict la problemele din sfera sa de competență, Consiliul Județean demonstrează sinceritatea demersului său preocupat efectiv de furnizarea unui serviciu public de calitate, cu costuri cât mai reduse și accesibil pentru toți locuitorii județului.

---

### **Elemente novatoare**

O inovație absolută o reprezintă utilizarea unor noi tehnologii informatice sau canale de comunicare neconvenționale într-o direcție care nu a fost utilizată anterior de instituțiile publice – rezolvarea problemelor cetățenilor prin acordarea de audiențe online (Tv sau Facebook). Totodată, programul determină apropierea instituției față de cetățean precum și o umanizare a activității și imaginii acestuia, ea nemaifiind privită ca un aparat birocratic inert, care ia decizii impersonale, fără să cunoască aspectele particulare ale problemelor cetățeanului și ale cărui proceduri sunt încremenite în timp. Un element de noutate îl reprezintă și asumarea de către Consiliu a rolului integrator și de sinteză pentru toate problemele cetățeanului, el nelimitându-se la a rezolva strict atribuțiile proprii ci orientându-se spre rezolvarea tuturor problemelor, indiferent de instituția competentă. Una dintre cele mai importante inovații o reprezintă și abordarea exhaustivă a unei

activități esențiale pentru cetățeni, audiențele. Mai mult decât atât, inovatoare este introducerea unei noi abordări, a atitudinii pro-active în care Consiliul Județean se arată extrem de interesat și insistent în a acorda audiențe și a rezolva probleme în modalități și medii extrem de diferite. De asemenea, aflându-ne într-o situație de criză financiară, Consiliul Județean a ales să ofere un serviciu extrem de ieftin, rapid și adaptat la nevoile foarte diferite ale cetățenilor, asumându-și toate costurile.

---

## Lecții învățate

Feedback-ul primit prin multiple modalități a demonstrat, odată în plus, că utilizarea tehnologiilor informatice moderne, a mediului virtual și a cât mai multor canale sau modalități aparent „neconvenționale” și atipice de comunicare cu cetățenii și de furnizare a unor servicii publice se poate dovedi extrem de utilă atât pentru administrația publică cât și pentru cetățeni. Este de datoria administrației publice să rămână conectată în prezent și să țină pasul cu noile realități tehnologice, profitând și punând în slujba cetățeanului cele mai noi descoperiri și rezultate ale progresului tehnologic. Atât forma cât și fondul serviciilor oferite cetățeanului trebuie să corespundă întru-totul perioadei actuale de dezvoltare a societății, să răspundă unor probleme actuale și nu să fie încremenite în trecut. În plus, adoptarea unei atitudini pro-active de către instituțiile publice, în care acestea vin în întâmpinarea nevoilor cetățeanului, se adaptează diferitelor probleme particulare cu care el se confruntă și încearcă să ofere un serviciu mai puțin rigid și standardizat în schimbul unuia mult mai uman și care vine exact în sprijinul celor pe care administrația are obligația să îi ajute – persoanele care nu se pot descurca singure și care altfel sunt supuse riscului de excluziune socială – s-a demonstrat a fi calea optimă de urmat în sectorul public.

---

## Rezultate

Rezultatele acestui program se referă în primul rând la creșterea semnificativă a numărului de cetățeni care au putut participa la audiențele președintelui Consiliului Județean Cluj, într-una dintre modalitățile oferite, și ale căror probleme au fost efectiv rezolvate, într-un timp cât mai scurt și cu costuri zero sau cât mai reduse pentru cetățeni. Prin introducerea unor tehnici inovative și a unor noi modalități neconvenționale de acordare a audiențelor s-a reușit acoperirea într-o mult mai mare măsură a publicului țintă al Consiliului Județean, acest serviciu public devenind accesibil pentru un număr mult mai mare de cetățeni de pe întreg teritoriul județului, reducându-se totodată riscul de marginalizare socială a unora dintre ei. După desfășurarea audiențelor și trimiterea răspunsurilor către cele câteva sute de cetățeni, un număr extrem de mic dintre ei nu au fost pe deplin mulțumiți de răspunsul primit și au revenit în audiență, fapt care dovedește că cetățenii au fost într-o foarte mare măsură mulțumiți de răspunsul obținut de la Consiliul Județean. Acestui indicator i se adaugă și feedback-ul primit de la numeroși locuitori ai județului care, în mod direct și explicit, au transmis Consiliului Județean

satisfacția față de faptul că problemele lor au fost soluționate pozitiv și cu promptitudine. De asemenea, prin intermediul acestui program de audiențe care se dorește a fi un model de bună practică ce poate fi preluat și replicat și de alte consilii județene au fost contracarate tendințele unei birocrațizări excesive a sistemului administrativ care presupune carențe în transparența decizională și o anumită atitudine formalizată față de cetățean. În același timp, a fost particularizat un serviciu public și s-a eliminat, în acest caz, tendința generală a instituțiilor publice de a oferi servicii standardizate, uniformizate și care în multe cazuri omit sau nu sunt accesibile unor anumite categorii de cetățeni. Totodată, acest program aduce un plus de democrație participativă actului de guvernare locală și încearcă să îi convingă pe contribuabili că opiniile lor contează și că persoanele pe care le-au ales pentru a-i reprezenta țin cont de părerile lor în contextul politicilor pe care aceștia le implementează.

---

### **Referințe**

comunicate de presa, articole presa, buletine informative

---

### **Linkuri**

<http://www.cjcluj.ro/comunicate/>

---

## **Instituția Prefectului - județul Suceava**

---

---

### **Titlul bunei practici**

*Implementarea abordării integratoare a egalității de șanse prin prisma parteneriatului, instrument eficient de lucru al Instituției Prefectului – județul Suceava*

---

---

### **Persoană de contact**

Angela Zarojanu, subprefect

---

---

### **Parteneri**

Agenția Județeană pentru Ocuparea Forței de Muncă Suceava

---

---

### **Descrierea Bunei Practici**

Instituția Prefectului - județul Suceava, prin punerea în aplicare a prevederilor Programului de Guvernare 2009-2012, este preocupată de mecanismele de implementare legislativă în domeniul abordării integratoare a egalității de șanse între femei și bărbați, precum și de creșterea eficienței structurilor instituționale și a personalului implicat în problematica incluziunii sociale. Ca urmare a faptului că în ședințele comisiilor constituite la nivelul județului Suceava s-au ridicat, analizat și dezbătut probleme privind egalitatea de șanse de la nivelul comunităților, organizațiilor, instituțiilor, asociațiilor, s-a realizat un cadru adecvat pentru rezolvarea acestora. În acest sens s-au pus bazele realizării unui Parteneriat Județean care reunește instituțiile cu atribuții în domeniul protecției sociale și a egalității de șanse, organizații ale societății civile, organizații patronale și sindicale sub coordonarea Instituției Prefectului - județul Suceava cu un scop comun de conștientizare și găsirea modalităților de soluționare a problemelor cu care se confruntă actorii sociali în ceea ce privește egalitatea de șanse și de tratament între femei și bărbați și eliminarea discriminării. Rețeaua instituțională creată a acționat în următoarele direcții: - promovarea egalității de șanse la nivelul administrației publice locale, în care se impune conturarea rolului femeii în procesul decizional; - promovarea accesului egal al femeilor și bărbaților pe piața muncii; - promovarea accesului egal al femeilor și bărbaților în mediul familial, în procesul educațional și în viața culturală. Pentru a se sonda în termeni reali problematica egalității de șanse, Instituția Prefectului-județul Suceava a realizat un chestionar privind Egalitatea de șanse între femei și bărbați pe piața muncii care a constituit fundamentul informațional în identificare targeturilor ce trebuie atinse în vederea eliminării barierelor existente.



---

## Website

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

---

## Problema

Problemele ridicate în cadrul Comisiilor județene cu activitate în acest domeniu, analiza realizată în baza datelor obținute de la respondenții chestionarului, reprezintă o responsabilitate pentru toți actorii sociali implicați în eliminarea disparităților existente dintre femei și bărbați; astfel intensificându-se acțiunile ce pot determina diminuarea acestora. Probleme identificate sunt: - procentul redus al femeii în funcțiile de conducere în administrația publică locală; - diferite tipuri de discriminare în recrutarea personalului angajat în sectorul privat; - participarea inegală a femeii și bărbatului în viața familială, în procesul educațional și în viața socio-culturală. Parteneriatul Județean a creat premisele unei colaborări interinstituționale solide care integrează mijloace și resurse pentru promovarea egalității de șanse, oferind unitate de acțiune atât serviciilor publice, cât și societății civile, pentru a-și exercita un rol activ în promovarea incluziunii sociale.

---

## Scopul

Analiza dezechilibrelor sociale de pe piața muncii, identificate în cadrul comisiilor județene de specialitate, precum și prin aplicarea chestionarelor în rândul categoriilor relevante, au impus această formă de colaborare în parteneriat, pentru a crea cadrul instituțional care să mobilizeze resursele locale în următoarele scopuri: • Promovarea politicii de egalitate de șanse și gen în rândul autorităților publice locale, informarea și conștientizarea opiniei publice și a mediului local de afaceri cu privire la gradul actual de discriminare; • Preocuparea pentru promovarea femeilor procesul decizional la nivelul administrației publice • Asigurarea accesului egal la educație și pe piața locală a muncii; • Consolidarea rolului egalității de șanse în viața familială, educațională și socio-culturală. Principiul egalității de șanse între femei și bărbați a fost transpus în legislația și politicile UE. Legislația românească armonizată cu cea comunitară a fost proiectată pentru a asigura un tratament egal pentru toată lumea indiferent de rasă, origine etnică, religie, dizabilități, orientare sexuală, vârstă. Programul de Guvernare 2009 -2012 Strategia Națională pentru Egalitatea de Șanse între Femei și Bărbați 2010 - 2012 Planul Regional de Acțiune pentru Ocuparea Forței de Muncă și Incluziune Socială 2009 – 2011, Regiunea Nord Est Planul Local de Acțiune pentru Ocuparea Forței de Muncă și Incluziune Socială 2009 – 2011, Regiunea Nord Est Strategia Europa 2020.

---

---

## Obiective

Obiectivul general constă în aplicarea mecanismelor de implementare a acțiunilor privind aplicarea politicilor egalității de șanse cuprinse în Programului de Guvernare 2009-2012 și în Strategia națională pentru egalitatea de șanse între femei și bărbați pentru perioada 2010 – 2012, de către toate instituțiile responsabile de la nivelul vieții economice și sociale din județul Suceava. Obiective specifice: - Consolidarea principiului egalității de șanse între femei și bărbați în procesul decizional; - Sprijinirea accesului egal al femeilor și bărbaților pe piața muncii; - Concilierea vieții de familie cu cea profesională prin promovarea participării egale a femeilor și bărbaților în familie și comunitate.

---

---

## Resurse

Instituția Prefectului - județul Suceava, Agenția Județeană pentru Ocuparea Forței de Muncă Suceava, Direcția Județeană de Asistență și Protecția Copilului Suceava, Comisia Județeană pentru egalitate de Șanse între Femei și Bărbați, Comisia Județeană pentru Incluziune Socială, Organizații sindicale, Organizații patronale, ONG-uri (Societatea Doamnelor Bucovinene, AREAS, Societatea Filantropica "Diana" Rădăuți). Instituția Prefectului a pus la dispoziția parteneriatului județean resursele materiale și logistica.

---

---

## Implementare

În urma analizelor efectuate în cadrul Parteneriatului Județean, s-a constatat că viața economică, socială sau culturală a unei comunități este influențată încă de unele disparități de gen. La această dată, acestea reflectă persistența unor raporturi inegale defavorabile femeilor. Factorii culturali, religioși sau biologici au fost deseori invocați pentru a permite perpetuarea discriminării de gen la nivel de decizie și irosirea potențialului multor femei. Astfel, reprezentarea socială favorabilă diviziunii rolurilor de gen au reprezentat obstacole în promovarea femeilor în sfera administrației publice. Conform bazei de date deținută de către Instituția Prefectului-județul Suceava, în ceea ce privește participarea la procesul decizional a femeilor, se poate constata că procentul de participare a acestora (funcții de conducere în administrația publică), se prezintă astfel: Din numărul total de 4700 angajați în administrația publică a județului Suceava, 1712 sunt funcționari publici, din care femei cu funcții de conducere 12% și bărbați 16%. În cele 114 unități administrativ-teritoriale sunt 5 funcții de primar femei și 2 funcții de viceprimar femei. În urma analizei datelor furnizate de chestionar s-a desprins faptul că o femeie pentru a putea să accedă la o funcție de conducere, 43,2 % dintre respondenții acestuia mențin stereotipul conform căruia femeia trebuie să muncească mai mult pentru a-și dovedi calitățile. Cu toate acestea, se observă faptul că există la nivelul administrației publice din județul Suceava, un echilibru între funcțiile de conducere deținute de către

femei și bărbații, ceea ce determină ca Parteneriatul Județean să acționeze în continuare pentru consolidarea acestuia. Piața muncii presupune inițierea și derularea unor programe de conștientizare privind eliminarea barierelor existente în absorbția pe piața muncii a femeilor în raport cu bărbații, precum și stimularea interesului pentru formarea profesională continuă în vederea facilitării accesului în toate sectoarele de activitate. Cu toate acestea, practici discriminatorii persistă și afectează angajații pe criterii de gen. În vederea eliminării discriminării, la nivelul județului nostru s-au promovat activități menite să diminueze diferențele de gen în ceea ce privește accesul la un loc de muncă, salarizare, hărțuire sexuală și alte astfel de probleme cu care se pot confrunta mai ales femeile. În acest sens, s-au organizat sesiuni de dezbateri în cadrul ședințelor Comisiei de incluziune socială și de egalitate de șanse în care au fost implicați toți partenerii sociali, reprezentanții autorităților publice, ai mediului antreprenorial, precum și ai societății civile. Prin aceste sesiuni de dezbateri s-a intensificat dialogul cu principalii factori de decizionali, în vederea identificării unor politici aplicate, care să aibă ca rezultat reducerea disparităților de gen. Acțiunile care au contribuit la atingerea acestui obiectiv al Parteneriatului Județean s-au concretizat în elaborarea și editarea de materiale promoționale și informative, comunicate de presă, participarea la emisiunile televiziunilor locale. În ciuda deciziilor luate de statele membre ale Uniunii Europene de a încuraja prin toate mijloacele o mai bună conciliere a vieții de familie cu viața profesională, exprimate atât prin obiectivele de la Lisabona, cât și prin obiectivele stabilite la Barcelona în anul 2002, în România anului 2011 nu putem vorbi încă de o împărțire egală a responsabilităților familiale și nici de o participare echilibrată a femeilor și bărbaților la viața economico-socială. Unul dintre obstacolele cele mai mari ce trebuie depășit este flexibilitatea timpului de muncă și dezvoltarea unor metode alternative de muncă (munca la domiciliu, munca on-line etc.). Dezechilibrul dintre viața profesională și viața de familie afectează angajatul/ angajata, organizația în care lucrează, precum și familia. Din punctul de vedere al angajatului/ angajatei care este beneficiar/ă al/a politicilor de conciliere a vieții de familie cu viața profesională, avantajele se materializează în: - îmbunătățirea calității vieții; - înregistrarea unor progrese în carieră și o mai mare satisfacție în muncă; - o mai bună stare de sănătate fizică și mentală; - venituri mai mari și beneficii asociate acestora; - mai mult timp pentru propria persoană și propria familie. Cât timp între femei și bărbați există un parteneriat pe piața forței de muncă, acesta ar trebui să aibă efecte și în viața privată. Prin urmare, Instituția Prefectului-județul Suceava, COJES Suceava și Comisia Județeană de Incluziune Socială Suceava în cadrul dezbaterilor ce au avut loc s-a implicat în încurajarea implicării active a ambilor părinți în creșterea și educarea copiilor, dar și în îndeplinirea sarcinilor casnice. Ca acțiune concretă ce a fost desfășurată de către Parteneriatul Județean, coordonat de către Instituția Prefectului-județul Suceava a constat în prezentare unor modele de viață familială. De asemenea, organizarea unor evenimente, care au marcat Ziua Internațională a Femeii, Ziua Internațională a Bărbatului, Ziua Tatălui, Ziua Mamei, Ziua Internațională a Familiei, Ziua Internațională a Femeii din Mediul Rural, Ziua Internațională pentru Eliminarea Violenței împotriva Femeilor, Ziua Internațională a Drepturilor Omului au constituit exemple de bună practică în vederea promovării principiului egalității de șanse între femei și bărbați în toate sferile societății. În urma analizei chestionarului, se poate observa că promovarea egalității de șanse între femei și bărbați în mass-media locală este apreciată pozitiv de numai 32% dintre respondenți, ceea

ce ne conduce la faptul că trebuie să se intensifice preocupările membrilor Parteneriatului Județean pentru a aduce în atenția opiniei publice atât reușitele cât și greutățile întâmpinate în acest domeniu.

---

## **Elemente Novatoare**

Pentru consolidarea și promovarea egalității de șanse între femei și bărbați, acțiunile Parteneriatului Județean s-au direcționat pe următorii vectorii: - Îmbunătățirea cunoașterii situației femeilor pe piața muncii Parteneriatului Județean prin activitatea pe care o desfășoară a implicat toate organizațiile în luarea măsurilor conforme cu legislația anti-discriminare în contextul recunoașterii că angajații sunt cea mai importantă resursă a unei organizații. Abordarea unitară în politicile și practicile de management și resurse umane va aduce organizației un plus de valoare și încredere în relația cu angajații, clienții și comunitatea. Respectând promovarea principiului egalității de șanse în practicile de angajare, selecție și menținere a angajaților se vor simți efectele pozitive prin diminuarea fluctuațiilor de personal, care determină economii privind costurile de recrutare și instruire

3- Participarea la luarea deciziei Participarea echilibrată a femeilor și a bărbaților în toate domeniile vieții sociale, politice și economice este mai mult decât necesară pentru a atinge o competitivitate și o dezvoltare durabilă, precum și pentru a obține și a consolida o democrație reală.

---

## **Lecții învățate**

S-a conturat necesitatea elaborării unui „Ghid pentru promovarea egalității de șanse între femei și bărbați la nivel local”, destinat reprezentanților instituțiilor publice, sindicatelor, patronatelor, ONG-urilor din structurile COJES, care să constituie un instrument în domeniul nediscriminării și al egalității de șanse între femei și bărbați în diferite domenii. În urma analizelor efectuate, s-a constatat că traiectoriile personale sunt puternic influențate de factori de socializare, printre care școala, ocupând un loc important. Școala alături de familie reprezintă în fapt principalii formatori de opinii, atitudini și mentalități ale tinerei generații. Integrarea perspectivei de gen în educație atât la nivel formal, cât și la nivel informal în sistem educațional reprezintă o acțiune perpetuă și concentrată care trebuie să ia în considerare toate aspectele implicate în procesul educațional și trebuie să pornească de la schimbarea de mentalități prin formarea în domeniu la nivelul personalului didactic, până la modificarea curriculelor școlare de la toate nivelurile sistemului de învățământ. Se impune implicarea Inspectoratului Școlar Județean Suceava și a Universității „Stefan cel Mare” din Suceava, în vederea orientării spre anumite profesii ce îndeplinesc cerințele pieții muncii actuale pentru crearea unui cadru funcțional familie – școală – societate.

---

## Rezultate

Rezultatele sunt utile în special pentru identificarea nevoilor grupurilor dezavantajate, dar în același timp și pentru dezvoltarea abordării adecvate nivelului nevoilor și caracteristicilor problemelor identificate. Activitățile desfășurate în cadrul Parteneriatului Județean au dus la următoarele rezultate: - identificarea și analiza problemelor privind egalitatea de șanse între femei și bărbați; - prioritizarea problemelor identificate; - găsirea soluțiilor pentru rezolvarea cazurilor semnalate; - implementarea acestora; - analiza riscurilor în situația în care problema identificată are alte modalități de soluționare; - beneficiile soluționării problemelor; - comunicarea și diseminarea bunelor practici prin utilizarea tuturor canalelor către mass-media. Activitățile Parteneriatului Județean au condus la dezvoltarea capacității de promovare a principiului egalității de șanse între femei și bărbați, având un impact mai accentuat asupra categoriilor sociale de la nivelul județului Suceava. Exemplu de bună practică – marcarea Zilei Internaționale a Familiei, în cadrul căreia Instituția Prefectului-județul Suceava a invitat la ședința Comisiei Județene pentru Egalitatea de Șanse între Femei și Bărbați Suceava (COJES ), două familii, cea mai vârstnică, care a împlinit 55 de ani de căsătorie, și a împărtășit exemplu de viață celei mai tinere familii întemeiate din municipiul Suceava, cea care a devenit familie doar de câteva zile. Instituția Prefectului-județul Suceava în parteneriat cu Asociația „Blijdorp” România Suceava, a marcat Ziua Internațională a Copilului, sub egida „Anului European al Voluntariatului”, prin acțiunea „Fii voluntar!”, la care au participat zeci de copii cu dizabilități împreună cu familiile lor. Instituția Prefectului-județul Suceava împreună cu Asociația Părinților cu copii cu dizabilități a organizat o tombolă pentru copiii cu nevoi speciale. Instituția Prefectului-județul Suceava a lansat un apel pentru sprijinirea unei familii, membră a asociației ASPA, care are un copil diagnosticat cu tulburare de tip autist și sindrom hiperchinet. Rezultatul promovării principiului egalității de șanse și de tratament între femei și bărbați la nivelul procesului decizional este creșterea participării femeilor la procesul decizional. Acest proces de modificare a realităților sociale a atins obiectivul promovării participării echilibrate la decizie prin schimbarea mentalităților de la nivel colectiv.

---

## Referințe

Chestionar, Analiză chestionar, Diplomă participare curs formare Societăți, Certificat de recunoaștere participare seminar de informare și conștientizare

---

**Titlul bunei practici**

*Procese decizionale eficiente la nivelul administrației publice locale din România*

---

---

**Persoană de contact**

Ramona Moldovan, director

---

---

**Descrierea Bunei Practici**

Proiectul propus are în vedere dezvoltarea unor procese decizionale eficiente la nivelul administrației publice locale, în vederea adaptării la nevoile comunității. Unitatea de Politici Publice din MAI a selectat 20 de instituții publice locale beneficiare, care au implementat sistemul specific politicilor publice, în vederea creșterii calității actului decizional. Astfel, personalul relevant din cadrul instituțiilor publice locale selectate a urmat cursuri de formare profesională în domenii specifice politicilor publice, a participat la vizite de studiu în state membre UE cu experiență în aplicarea politicilor publice la nivel local și a beneficiat de asistența permanentă a UPP. Ca etapă finală, instituțiile publice locale au derulat câte un exercițiu pilot, de elaborarea unui document de politică publică (adoptat apoi prin hotărâre de consiliu local/județean), care să răspundă unei probleme identificate la nivel local. Ariile problemelor au fost, în general sănătatea, transportul, promovarea turistică și spații de recreere, protecția mediului.

---

---

**Website**

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

---

---

**Problema**

Implementarea procesului politicilor publice în cadrul administrației publice românești este de dată recentă și se axează cu prioritate pe administrația publică centrală. În scurta perioadă de aplicare a metodologiilor privind politicile publice la nivel central, s-au observat îmbunătățiri în procesul de elaborare și fundamentare a deciziilor, fapt care a determinat acțiuni concentrate la nivel guvernamental în vederea continuării și consolidării acestui proces. Deși cu rezultate promițătoare la nivel central, conceptul politicilor publice nu a fost încă extins la nivelul administrației publice locale, cu toate că acest nivel decizional este cel mai aproape de cetățean și cel mai în măsură să răspundă

nevoilor comunității. Problema centrală căreia i se adresează proiectul este procesul decizional ineficient din cadrul administrației publice locale.

---

## **Scopul**

Prin obiectivul general urmărit se are în vedere dezvoltarea procedurilor deja existente în practica administrației publice locale, îmbunătățirea funcționării acestora și implementarea unor instrumente noi, care sunt deja folosite la nivelul central, astfel încât să genereze un management al ciclului politicilor publice eficient și eficace. Finalitatea intervenției se va concretiza în îmbunătățirea procesului decizional la nivelul administrației publice locale în vederea adaptării acestuia la nevoile comunității. Se urmărește deci intervenția directă și punctuală asupra problemei centrale și a cauzelor care au determinat apariția problemei: Intervenții pentru îmbunătățirea cunoștințelor și abilităților necesare resursei umane atât de la nivel de execuție cât și de la nivel de conducere; Intervenții pentru dezvoltarea procesului de elaborare și implementare a politicilor publice, planificării strategice și bugetare; Desfășurarea de exerciții pilot împreună cu instituțiile publice locale beneficiare pentru a conferi aplicabilitate informațiilor însușite despre ciclul politicilor publice și a determina coerența în fluxul decizional. Abordarea propusă urmărește așadar crearea și consolidarea unui proces decizional în cadrul politicilor publice, care să implice atât factorii de decizie, cât și personalul de execuție și care să fie în măsură să faciliteze trecerea la un management public modern, bazat pe rezultate.

---

## **Obiective**

Principalele obiective urmărite sunt: Crearea și asigurarea unui flux decizional coerent prin: atingerea unui grad superior de responsabilizare a factorului decizional de la nivelul instituțiilor publice locale, în stabilirea priorităților și obiectivelor strategice relevante pentru nevoile comunității, în termen de 24 de luni de la inițierea proiectului; Îmbunătățirea procesului de elaborare și implementare a planificării strategice și planificării bugetare la nivelul factorilor de decizie din instituțiile publice de la nivel local, în termen de 24 de luni de la inițierea proiectului; Dezvoltarea cunoștințelor și abilităților necesare resursei umane, prin metodele și instrumentele teoretice și exercițiile practice propuse, pentru îmbunătățirea managementului ciclului politicilor publice, în termen de 24 de luni de la inițierea proiectului; Inițierea procesului de implementare a ciclului politicilor publice în instituțiile publice de la nivel local.

---

## Resurse

Proiectul este finanțat din „Programul Operațional Dezvoltarea Capacității Administrative”, axa prioritară I „Îmbunătățiri de structură și proces ale managementului ciclului de politici publice”.

Cheltuieli eligibile: 8.388.146,00 lei Cheltuieli neeligibile: 1.601.246,14 lei Valoare totală: 9.989.392,14 lei .

---

## Implementare

Proiectul se implementează în perioada noiembrie 2009 - noiembrie 2011.



Activitățile principale sunt: Organizarea Conferinței de lansare a proiectului; Cursuri de formare în domeniile: management de proiect, politici publice, planificare strategică, management strategic, planificare bugetară, tehnică legislativă și evaluare; Vizite de studiu în 3 state membre ale Uniunii Europene; Exerciții-pilot în domeniul politicilor publice - analiza situației curente (culegere de date, analiza cadrului procedural – legal, a celui financiar și strategic), identificarea participativă a soluțiilor, obiectivelor și indicatorilor, formularea variantei finale și supunerea spre consultare, luarea deciziei, implementarea deciziei, monitorizarea implementării deciziei, evaluarea procesului și măsurarea indicatorilor

comparativ cu nivelul inițial; Elaborarea unui Ghid al instituțiilor administrației publice locale pentru aplicarea procesului politicilor publice; Elaborarea unei Strategii privind dezvoltarea politicilor publice la nivelul administrației publice locale; Atelier de lucru – un eveniment ce va reprezenta o modalitate de stabilire a pașilor viitori care trebuie parcurși de către instituțiile administrației publice locale în vederea însușirii complete a practicilor referitoare la procesul politicilor publice, dar și găsirea unor idei noi de politici publice ce ar putea fi implementate la nivel local; Achiziționarea de echipamente, materiale de prezentare, informare și publicitate necesare atingerii rezultatelor vizate prin proiect; Organizarea Conferinței de închidere a proiectului. Achiziționarea de echipamente, materiale de prezentare, informare și publicitate necesare atingerii rezultatelor vizate prin proiect; Organizarea Conferinței de închidere a proiectului. Beneficiari direcți: • 3 persoane, cu funcții la nivel de execuție, din instituții publice locale (20 de instituții selectate - 60 de persoane); • 3 persoane, cu funcții la nivel de conducere (secretar, director departament juridic, director



departament economic sau directori din departamentele de dezvoltare) din instituții publice locale (20 de instituții selectate – 60 de persoane); Beneficiari indirecți: • personalul din instituțiile selectate care își îmbunătățește

cunoștințele și abilitățile ca urmare a diseminării informațiilor de către beneficiarii direcți. • cetățenii care vor participa la procesul de luare a deciziilor publice.

---

## Elemente Novatoare

O etapă foarte importantă a proiectului este reprezentată de derularea celor 20 de exerciții pilot, la sediul fiecăreia dintre cele 20 de instituții beneficiare ale proiectului (primării și consilii județene). Astfel, după ce reprezentanții instituțiilor au urmat cursuri de pregătire profesională (politici publice, management de proiect, planificare strategică și bugetară, tehnică legislativă) și după ce au urmat vizite de studiu în state membre ale UE care aplică cu succes ciclul politicilor publice pentru fundamentarea deciziei la nivel local, au fost inițiate 20 de exerciții pilot. UPP a trimis la sediul instituțiilor câte un expert care să ghideze lucrul la o politică publică, iar din grupul de lucru special constituit fac parte obligatoriu cei care au parcurs deja etapele precedente ale proiectului. Temele pentru exercițiile pilot au fost alese de către fiecare instituție în parte (de ex: asistență medicală pentru femeile gravide din mediul rural, amenajarea unui spațiu de agrement, reabilitarea centrului istoric al orașului, îmbunătățirea participării cetățenilor la procesul de luare a deciziei, fluidizarea traficului, problema colectării deșeurilor, amenajarea transportului local, crearea de piste de biciclete pentru valorificarea peisajului etc.). Documentele de politică publică elaborate de grupul de lucru vor fi adoptate prin hotărâre de consiliu local/județean, iar o etapă foarte importantă va fi etapa de consultare publică cu cetățenii și actorii interesați.

---

## Lecții învățate

Lecțiile învățate din vizitele de studiu și din derularea exercițiilor pilot vor face obiectul unui material amplu, "Ghidul administrației publice locale pentru aplicarea procesului politicilor publice", care va fi publicat în luna octombrie 2011. De asemenea, principalele concluzii vor fi discutate cu ocazia organizării unui atelier de lucru, în luna septembrie 2011.



---

## Rezultate

Proiectul, la finalul implementării sale, va avea următoarele rezultate: 60 de persoane cu funcții de conducere instruite în domeniul elaborării/ implementării / monitorizării politicilor publice prin seminarii cu tematica: politici publice, management strategic și planificare bugetară; 60 de persoane cu funcții de execuție instruite în domeniul elaborării / implementării / monitorizării politicilor publice prin seminarii cu tematica: politici publice, planificare strategică, planificare bugetară, evaluare, management de proiect și tehnică legislativă; bune practici privind domeniul politicilor publice, asimilate de către cursanți prin vizite de studiu în state membre ale Uniunii Europene cu experiență în managementul ciclului politicilor publice; 5 vizite de studiu în 3

țări din Uniunea Europeană; Exerciții pilot care conferă cursanților aplicabilitatea informațiilor însușite despre ciclul politicilor publice și a căror finalitate imediată este un document de politici publice specific; 20 exerciții pilot implementate în cadrul celor 20 de instituții selectate; 20 documente de politici publice elaborate (propunere de politică publică, strategie sau plan); Un Ghid al instituțiilor administrației publice pentru aplicarea procesului politicilor publice la nivel local, care sistematizează toate informațiile prezentate în cadrul studiilor și seminariilor, cât și rezultatele exercițiilor pilot; Strategie privind dezvoltarea politicilor publice la nivelul administrației publice locale.

---

## Referințe

comunicat de presă conferință inițială, poze conferință și poze cursuri de formare profesională.

---

**Titlul bunei practici**

*Formare personalizată pentru o administrație publică modernă*

---

---

**Persoană de contact**

Daniel Ștefan, director executiv

---

---

**Descrierea Bunei Practici**

Proiectul “Formare personalizată pentru o administrație publică modernă”, finanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional “Dezvoltarea Capacității Administrative ( Cod SMIS 3007)”, s-a adresat personalului încadrat în muncă din cadrul Consiliului Județean Călărași, atât personalului de execuție cât și personalului de conducere indiferent de religia din care aparține, sex, dizabilități. În implementarea proiectului s-au respectat prevederile legislației în vigoare cu privire la egalitatea de șanse și de tratament între femei și bărbați în domeniul muncii, egalitate de șanse și nediscriminare. De asemenea, proiectul a promovat practici prin care să nu se realizeze nici o deosebire, excludere, restricție sau preferință, indiferent de rasă, naționalitate, etnie, limbă, religie, categorie socială, convingeri, gen, orientare sexuală, vârstă, handicap, boală cronică necontagioasă, infectare HIV, apartenență la o categorie defavorizată, precum și orice alt criteriu care are ca scop sau efect restrângerea, înlăturarea recunoașterii, folosinței sau exercitării, în condiții de egalitate, a drepturilor omului și a libertăților fundamentale sau a drepturilor recunoscute de lege. În criteriile de selecție a personalului, Consiliul Județean Călărași a respectat principiul egalității de șanse și nondiscriminării. În procesul de evaluare a nevoilor de pregătire, chestionarele de culegere a datelor au fost aplicate fără deosebire tuturor angajaților instituției; nici o persoană nu a fost discriminată în procesul de constituire a listelor de participanți la sesiunile de instruire. De asemenea, s-a solicitat trainerilor ca programa pe care o elaborează, să includă o secțiune special dedicată conștientizării importanței principiului egalității de șanse și cum pot fi identificate problemele de discriminare care pot apărea în lucrul cu oamenii. Promovarea egalității de șanse este una din prioritățile agreate la nivelul Statelor Membre ale Uniunii Europene.

---

---

**Website**

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

---

## Problema

Instruirea personalului din aparatul de specialitate a constituit o preocupare permanentă a conducerii Consiliului Județean Călărași. Legea nr.188/1999 republicată privind statutul funcționarilor publici stipulează dreptul funcționarilor publici de a-și perfecționa în mod continuu pregătirea profesională, aceștia fiind obligați să urmeze forme de perfecționare profesională organizate de instituții abilitate de minimum 7 zile pe an. Funcționarea unei administrații eficiente și flexibile reprezintă unul dintre cele mai importante criterii care definesc modernitatea unei țări. În România, în acest moment, se derulează un proces de reformă prin care se urmărește ca administrația publică din țara noastră să se situeze la nivelul standardelor europene și să se caracterizeze prin transparență, predictibilitate, responsabilitate, adaptabilitate și eficacitate.

---

## Scopul

Formarea personalului în cadrul Consiliului Județean Călărași reprezintă o constantă necesară pentru asigurarea performanței și eficienței activității. Necesitatea de a investi în capacitatea instituțională și, în special, în oameni este recunoscută la nivel național și european. Întărirea capacității instituționale și a eficienței administrației publice sunt elemente cheie ale procesului de reformă în administrația publică. Din ce în ce mai mult, se simte nevoia îmbunătățirii eficacității proceselor desfășurate în cadrul instituțiilor publice și se dorește a oferi cetățenilor garanția că se livrează constant servicii cu standarde calitative înalte. În cadrul Consiliului Județean Călărași, procesul de instruire este o activitate care se derulează sistematic. Nevoile de instruire se definesc prin efectuarea de analize a nevoilor de pregătire și pe baza evaluării anuale a performanțelor profesionale individuale. Proiectul a fost fundamentat pe analiza nevoilor de formare derulată în perioada iulie-septembrie 2008. Prin discuțiile cu personalul de conducere, analiza a inclus și necesitățile identificate prin evaluări parțiale apreciative ale performanțelor profesionale individuale ale angajaților pe anul în curs. Cea mai mare parte a nevoilor identificate au fost acoperite de programul de pregătire propus prin proiect. În plus, acest program de formare a oferit cursuri personalizate nevoilor specifice ale participanților, aceștia având posibilitatea adaptării curriculei.

---

## Obiective

Obiectiv general: Îmbunătățirea eficacității organizaționale a administrației publice.  
Obiectivul Specific: Îmbunătățirea cunoștințelor și abilităților profesionale ale personalului din aparatul de specialitate al Consiliului Județean Călărași, prin derularea unui program personalizat de instruire. Proiectul a contribuit la îndeplinirea obiectivului specific al Domeniului major de intervenție 1.3 „Îmbunătățirea eficacității

organizaționale” al Programului Operațional Dezvoltarea Capacității Administrative, prin sprijinirea îmbunătățirii competențelor angajaților, contribuind astfel la sporirea eficacității organizaționale. Desfășurarea activităților din cadrul proiectului a condus la creșterea eficacității organizaționale a Consiliul Județean Călărași, prin realizarea participativă a analizei nevoilor de instruire, prin desfășurarea unui program de formare profesională continuă a personalului (funcționari publici și angajați contractuali) și certificarea competențelor.

---

## Resurse

Pentru obținerea rezultatelor propuse prin proiect s-au utilizat atât resurse financiare cât resurse umane, materiale, astfel: cei 5 membrii ai echipei de proiect, baza materială a Consiliului Județean Călărași – birouri, birotică, echipamente IT, materiale de promovare, parc auto, mijloace de transport închiriate pentru efectuarea deplasărilor, infrastructură de turism – hoteluri cu spații adecvate desfășurării activităților de instruire, cazare, etc, specialiști în furnizarea de servicii de formare profesională, materiale de instruire în formă scrisă și pe suport electronic, etc., toate concurând la realizarea activităților proiectului și la îndeplinirea obiectivelor acestuia.

---

## Implementare

Durata de implementare a proiectului : 15 luni (7 august 2009 – noiembrie 2010).  
Principalele activități care au fost desfășurate pentru implementarea proiectului:

- Organizarea și desfășurarea procedurilor de achiziții publice
- Pregătirea și lansarea programului de instruire
- Derularea programului de instruire
- Activități de management de proiect inclusiv monitorizarea și evaluarea proiectului
- Conferința de încheiere a programului de pregătire
- Auditul financiar Pentru personalul de execuție din aparatul de specialitate din cadrul Consiliului Județean Călărași, au fost derulate cursuri de instruire, în domeniile:
- Managementul contractelor (FIDIC)
- Management de proiect
- Elaborarea cererilor de finanțare
- Achiziții publice
- Dezvoltarea parteneriatelor
- Analiza cost-beneficiu
- Concesionarea lucrărilor și serviciilor publice
- Managementul calității
- Contabilitate financiară și de gestiune pentru instituții publice
- Planificarea și monitorizarea financiară a proiectelor
- Relații cu publicul
- Comunicare instituțională
- Managementul timpului
- Managementul conflictelor
- Abilități de prezentare Pentru personalul de conducere, au fost derulate cursuri de instruire în domeniile:
- Managementul organizațiilor publice
- Abilități de prezentare
- Management strategic și planificare participativă
- Dezvoltarea parteneriatelor
- Tehnici de negociere
- Leadership
- Managementul conflictelor
- MBA pentru top manager
- Curs de limba engleză - funcționari publici de conducere și funcționari publici de execuție
- Sesiune de teambuilding – au participat salariații Consiliului Județean Călărași. Echipa de proiect a desfășurat un întreg ansamblu de activități manageriale specifice, necesare atingerii obiectivelor propuse și implementării cu succes a proiectului. Activitățile și sarcinile

specifice fiecărui membru al echipei de proiect au fost detaliate și au fost realizate continuu de către managerul de proiect împreună cu membrii echipei. Au fost elaborate documente solicitate în cadrul proiectului: Raport Tehnic de Progres Trimestrial, Raport Tehnic de Progres (la cererea de rambursare) și Raport Final (la finalul proiectului). Raportele de progres au avut atașate materialele prezentate de traineri în rapoartele de curs, furnizând, totodată, diverse date informative, astfel: - Număr de participanți la cursuri, din care: • femei/ bărbați • în categoria de vârstă : 19-24 ani / 25-54 ani / peste 55 ani • funcționari publici/personal contractual/alții • funcționari publici: înalți funcționari publici/funcționari publici de conducere/funcționari publici de execuție • personal contractual: de conducere/de execuție • absolvenți de : liceu/ învățământ superior/postuniversitar • persoane cu dizabilități/ membrii ai minorităților / membrii ai altor categorii defavorizate - Informații despre cursuri referitoare la: • durata cursuri • numărul de cursuri • tematica cursurilor. În cadrul rapoartelor de progres au fost descrise toate activitățile de informare și publicitate desfășurate, aferente proiectului cu atașarea copiilor după articolele de presă, fotografiile ale evenimentelor organizate în cadrul proiectului din care să reiasă respectarea cerințelor de informare și publicitate, copii după publicații etc.

---

### **Elemente Novatoare**

La nivelul instituției beneficiare, activitățile proiectului au adus elemente de noutate și inovație în ceea ce privește modalitatea de abordare în comun de către personalul angajat a diverselor probleme specifice activității de administrație publică locală, având posibilitatea ca participând împreună la sesiunile de instruire să vină în contact direct cu problematica și cu modul de abordare al colegilor din celelalte compartimente de specialitate din

instituție. De asemenea, participarea împreună la instruire în acest mix de specialități, a permis cunoașterea și acomodarea reciprocă, dezvoltarea spiritului de echipă, reducerea până la eliminare a eventualelor bariere existente în colectiv, îmbunătățirea nivelului cunoașterii problematicii activității colegilor din alte departamente ale instituției, sporirea înțelegerii activității instituției la nivel general și particular.

---

### **Lecții învățate**

Implementarea proiectului a contribuit la: - coeziunea colectivă în ceea ce privește îndeplinirea scopului comun – realizarea la nivelul cel mai ridicat a scopului social asumat al instituției în care lucrează personalul angajat și participant la activitățile proiectului; - cunoașterea mai îndeaproape a activității altor compartimente a contribuit la îmbunătățirea performanțelor personale și de grup; - îmbunătățirea nivelului de informare în domeniile accesate a determinat o mai bună pregătire profesională, un grad de informare avansat cu impact direct asupra calității produselor activității profesionale.

---

## Rezultate

Prin implementarea proiectului s-au obținut următoarele rezultate: - 1 program de instruire personalizat conform cerințelor specifice ale participanților implementat; - 23 suporturi de curs elaborate și adaptate nevoilor specifice ale personalului instituției; - 27 de sesiuni de instruire organizate special pentru instituție; - 1 sesiune de teambuilding organizată; - 120 certificate de absolvire obținute; - 240 certificate de participare obținute; - 95 de persoane instruite; - cel puțin 40 de persoane cu certificate de absolvire recunoscute la nivel național; - 75% din testele de evaluare îmbunătățite; - 2 conferințe organizate; - 2 comunicate de presă publicate; - 105 afișe, 200 pliante,

150 geți, 150 pixuri, 150 tricouri personalizate realizate; - 2 laptop-uri, 2 videoproiectoare, 1 flipchart, 2 sisteme desktop, 1 imprimantă, 1 aparat foto, 1 cameră video, 1 telefon mobil achiziționate.



## Filarmonica Pitești

---

### Titlul bunei practici

*Gratuități pentru persoanele cu handicap grav sau accentuat, precum și pentru persoanele care îi însoțesc*

---

### Persoană de contact

Dumitrașcu Jean, director

---

### Parteneri

Consiliul Local al Municipiului Pitești

---

### Descrierea Bunei Practici

Înainte de începerea fiecărei stagiuni, la inițiativa Filarmonicii Pitești, Consiliul Local al Municipiului Pitești, aprobă Tarifele pentru accesul la spectacolele susținute de Filarmonica Pitești. În baza Legii nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, republicată, beneficiază de gratuități la abonamente și bilete (cu valoare zero lei) persoanele cu handicap grav sau accentuat, precum și persoanele care îi însoțesc. Pentru adulții cu handicap mediu și ușor, tariful prevăzut în H.C.L. se reduce cu 50%. Accesul

gratuit, respectiv acordarea de reduceri, se face sub condiția prezentării de către solicitanți de documente legal valabile care să ateste calitatea pentru care a fost acordată această facilitate.



### Website

<http://www.filarmonicapitesti.ro/desprenoi.php>

---



## **Problema**

Modalitate de incluziune a persoanelor cu dizabilități, fiindcă și în rândul acestora exista iubitori ai muzicii clasice.

---

## **Scopul**

Oferirea de facilități, conform legislației în vigoare, persoanelor cu handicap (grav, accentuat, mediu și ușor), prin hotărâre a Consiliului Local al Municipiului Pitești.

---

## **Obiective**

Participarea la concertele organizate de către Filarmonica Pitești, oferirea posibilității petrecerii timpului liber într-un mod plăcut și contribuirea la educația muzicală permanentă a acestor persoane cu dizabilități.

---

## **Resurse**

Veniturile proprii se diminuează într-un procent nesemnificativ prin oferirea acestor gratuități și reduceri. Practic, resursele alocate sunt zero.

---

## **Implementare**

Implementarea acestei practici este încă de la înființarea Filarmonicii Pitești, prin H.C.L. nr. 186/2007, și organizării primei stagiuni. Are caracter permanent. La 23 aprilie 2009 am organizat un concert special pentru persoanele cu dizabilități. Aceste gratuități și reduceri sunt mediatizate de către presa locală.

---

## **Elemente Novatoare**

Organizarea unui concert simfonic special dedicat persoanelor cu dizabilități.

---

---

### **Lecții învățate**

Integrarea persoanelor cu dizabilități în comunitate, în cadrul elitei locale, întrucât la concertele Filarmonicii Pitești participă elita societății.



---

---

### **Rezultate**

Participarea persoanelor cu dizabilități la concerte, integrarea acestora în cadrul elitei locale.

---

---

### **Referințe**

H.C.L. 500/2010, articole presă locală

---

---

# Pilonul 2:

Îmbunătățirea  
serviciilor publice  
prin management  
orientat  
spre satisfacția beneficiarilor



### *Îmbunătățirea serviciilor publice prin managementul orientat spre satisfacția beneficiarilor*

Calitatea serviciilor publice constituie un element esențial pentru programul de modernizare și reformare a administrației publice.

Administrația publică abordează soluții multiple, instrumente și tehnici diferite, în vederea monitorizării și îmbunătățirii permanente a calității serviciilor publice furnizate, creșterii gradului de satisfacție al beneficiarilor acestor servicii publice.

Promovarea cazurilor de bună practică pe această tematică contribuie la încurajarea administrației publice din România pentru implementarea unui management **orientat spre satisfacția beneficiarilor serviciilor publice**.

### **Aplicații câștigătoare**

**Premiul 1 - 75,83 puncte: Primăria Orașului Tîrgu Neamț - ECO Management Tîrgu Neamț**

**Premiul 2 - 70,3 puncte: Serviciul Public de Impozite, Taxe și alte Venituri ale Bugetului Local Constanța - Managementul satisfacției contribuabililor - instrument esențial pentru îmbunătățirea continuă a calității serviciilor**

**Premiul 3 - 69,6 puncte : Agenția Județeană pentru Ocuparea Forței de Muncă Neamț - Internship - parteneriat de pregătire a tinerilor absolvenți din învățământul mediu și superior pentru debutul în carieră**

**Mentiune - 68,5 puncte: Primăria Municipiului Cluj-Napoca - Sistemul accesărilor on-line in Primaria Municipiului Cluj-Napoca**

## **Alte bune practici înscrise în competiție**

**Instituția Prefectului - Județul Caraș-Severin** - *Rețeaua de funcționari cărășeni-eficiență și calitate*

**Instituția Prefectului Municipiului București** - *ACCES – Administrație în sprijinul cetățeanului prin calitatea și eficiența serviciilor*

**Agencia de Dezvoltare Economico-Socială a județului Timiș-ADETIM - Consiliul Județean Timiș** - *Cooperare între serviciile publice din zona transfrontalieră româno – sârbă pentru stabilirea cadrului transfrontalier de prevenire și intervenție în caz de inundații*

**SC Apă Canal 2000 SA- Consiliul Local al Municipiului Pitești** - *Programul Educațional Piky*

**Agencia de Dezvoltare Economico-Socială a județului Timiș - ADETIM** - *Sprijinirea autorităților publice locale din județul Timiș în vederea pregătirii și elaborării proiectelor de dezvoltare economico-socială locală și a accesării finanțărilor din cadrul Programului Operațional de Cooperare Transfrontalieră*

**Instituția Prefectului Județul Brăila** - *Reforma începe cu investiția în oameni*

**Instituția Prefectului Județul Ialomița** - *Implementarea, certificarea și menținerea Sistemului de Management al Calității ISO 9001:2008 în cadrul Instituției Prefectului – Județul Ialomița, Consiliului Județean Ialomița, administrației publice din orașele Amara, Căzănești, Fierb*

**Instituția Prefectului Județul Bistrița-Năsăud** - *Administrație modernă în slujba cetățeanului*

**Direcția Județeană de Evidență a Persoanelor Cluj** - *Carta Cetățenilor - Noi vă ajutăm informându-vă*

**Instituția Prefectului Județul Ialomița** - *Servicii de calitate furnizate de către Instituția Prefectului - Județul Ialomița prin informatizarea gestiunii documentelor, registraturii și ghișeului unic pentru cetățeni*

**Consiliul Județean Prahova** - *Sistem Integrat de Urbanism pentru Gestionarea Relației cu Cetățenii*

**Primăria Municipiului Oradea** - *Centrul pentru Relații cu Publicul*

**Consiliul Județean Giurgiu** - *Eficiență Administrativă prin e - Comunicare la nivelul Consiliului Județean Giurgiu*

**Primăria Comuna Cocorăștii Mislui, județul Prahova** - *Îmbunătățirea modului de utilizare/furnizare a serviciilor publice (echipamente, materiale, personal, finanțe/costuri)*

**Consiliul Județean Gorj** - *Calitate în administrația publică locală*

**Instituția Prefectului Județul Maramureș** - *Prima hartă completă a proceselor*

**Instituția Prefectului Județul Suceava**- *Implementarea sistemului de comunicare electronică în cadrul Instituției Prefectului Suceava - instrument al noului management public pentru creșterea gradului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor publice*

**Primăria Municipiului Alba Iulia** - *Servicii Eficiente de E-Administrație și Managementul Teritoriului pentru Primăria Alba Iulia*

**Direcția Județeană pentru Cultură și Patrimoniu Național Suceava** - *Cetățenii – clienții noștri!*

## PREMIUL 1

**Instituția: Primăria orașului Tîrgu Neamț**

**Titlul bunei practici**

*ECO Management Tîrgu Neamț*

**Persoană de contact**

Amihăilesei Daniel, inspector

**Parteneri**

comunele Drăgănești, Brusturi, Baltățești, Ghindaoani și Grumăzești

**Descrierea Bunei Practici**

Proiectul ECO Management Tîrgu Neamț a fost finanțat în cadrul Programului PHARE 2005 CES - Schema de investiții pentru sprijinirea inițiativelor sectorului public în sectoarele prioritare de mediu. Proiectul a fost implementat de orașul Tg. Neamț în parteneriat cu comunele Drăgănești, Brusturi, Baltățești, Ghindaoani și Grumăzești. Proiectul a avut ca scop realizarea unei stații de sortare, transfer și compost a deșeurilor în localitatea Tg. Neamț precum și a unui sistem de colectare selectivă în orașul Tg. Neamț și comunele partener: Drăgănești, Brusturi, Baltățești, Ghindaoani și Grumăzești. Proiectul propus este un proiect de investiții pentru realizarea unui sistem eficient și durabil de gestionare a deșeurilor comunitare pentru aria localităților Tg Neamț, comunele Drăgănești, Brusturi, Baltățești, Ghindaoani și Grumăzești, în vederea creării unui cadru funcțional de intervenție, al autorităților de administrație publică locală, în sectorul protecției mediului.



---

## Website

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

---

## Problema

Serviciul de colectare a deșeurilor în Tg. Neamț este realizat de SC Acvaterm SA Tg. Neamț. Dotarea sistemului este precară, utilajele sunt necorespunzătoare și neadecvate. Depozitarea finală a deșeurilor menajere se face pe un teren parțial împrejmuț. Depozitarea deșeurilor se realizează necontrolat prin simpla stivuire, fără nici un fel de sortare, neutralizare. Colectarea deșeurilor menajere de la populație se efectuează neselectiv, ele ajungând la depozit ca atare, amestecate, astfel pierzându-se o mare parte a potențialului lor util. În prezent se depozitează cca. 95% din deșeurile colectate, fapt ce afectează direct mediul înconjurător datorită vânturării deșeurilor, prafului, fumului, emisiilor de gaze, etc. Sistemul existent acoperă numai 42% din populația orașului, crescând riscul de epidemii și determinând existența unei cantități semnificative de deșeuri depozitate necontrolat. Depozitul orașului nu are aviz de mediu și este prevăzut a fi închis în anul 2012.

---

## Scopul

Scopul proiectului este realizarea unei stații de sortare, transfer și compost a deșeurilor în localitatea Tg. Neamț precum și a unui sistem de colectare selectivă în orașul Tg. Neamț și comunele partenere. Implementarea sistemului propus prin prezentul proiect, va determina conformarea cu normele și legislația de mediu în vigoare, va contribui la realizarea obiectivelor identificate în Planul Regional de Gestionare a Deșeurilor și va realiza un model specific de acțiune în vederea protecției mediului în general, și de gestionare eficientă a deșeurilor în special. Proiectul se înscrie în strategia de dezvoltare durabilă a orașului sprijinind creșterea economică la nivel local și contribuind la reducerea disparităților economice și sociale dintre regiunea Nord Est și celelalte regiuni (regiunea Nord-Est este situată pe ultimul loc în majoritatea capitolelor ce definesc nivelul de dezvoltare economică și socială). Proiectul propune modificarea fundamentală a metodelor de gestionare a deșeurilor urbane, model de acțiune care vine în întâmpinarea obiectivelor specifice și a măsurilor exprimate prin acest program și anume: realizarea colectării selective, eficientizarea economică a serviciului, eficientizarea acestuia în privința impactului asupra mediului, încadrarea serviciului în sistematizarea abordată în PRGD și implicit în realizarea obiectivelor PRGD, extinderea sistemului de colectare în zone care nu au beneficiat până acum de acest serviciu și anume.



---

## Obiective

Obiectivul general este protejarea și reabilitarea mediului din zona proiectului prin reducerea volumului de deșeuri depozitate și creșterea gradului de colectare selectivă a deșeurilor. Obiective specifice 1. Implementarea unui sistem eficient și durabil în sectorul gestionării deșeurilor în zona țintă a proiectului în vederea reducerii volumului de deșeuri depozitate, a cantității de deșeuri biodegradabile, a cantității de deșeuri depozitate necontrolat, a impactului depozitelor de deșeuri asupra mediului, creșterii gradului de colectare a deșeurilor 2. Crearea serviciului de salubritate, propriu autorităților administrației publice locale ale localităților descrise, partenerie pentru prezentul proiect. 3. Derularea unei campanii de promovare, informare și publicitate a noului sistem implementat în vederea informării beneficiarilor finali ai sistemului.

---

## Resurse

Resurse financiare: 1.256.000 Euro din care 1.000.000 finanțare Phare și 256.000 Euro cofinanțare locală. Resurse umane: 1 manager proiect, 2 asistenți manager, 1 responsabil financiar, 1 responsabil tehnic, 1 responsabil mediu, 1 responsabil achiziții. Resurse materiale: calculatoare, imprimante, copiator, consumabile, mașini pentru deplasări în teren, combustibil, telefon, fax, internet.

---

## Implementare

Proiectul ECO Management Tîrgu Neamț a fost implementat de Orașul Tg. Neamț și comunele partenerie în perioada 01.02.2008 – 30.11.2010. Activitățile proiectului: 1.1 Realizarea licitației în vederea atribuirii contractului de servicii de asistență tehnică 1.2 Derularea asistenței tehnice 1.3 Încheierea perioadei de prestare a serviciilor de asistență tehnică 2.1 Realizarea licitației în vederea atribuirii contractului de lucrări de construcție stație de sortare 2.2 Realizarea lucrărilor de construcție a stației de sortare 2.3 Recepția lucrării – stație de sortare 3.1 Realizarea licitației în vedere atribuirii contractului de lucrări de construcție a stației de compost 3.2 Realizarea lucrărilor de construcție a stației de compost 3.3 Recepția lucrării – stație de compost 4.1. Licitația în vederea atribuirii contractului de achiziții a componentelor sistemului de colectare 4.2. Achiziția bunurilor – mașini autocompactoare, încărcător frontal, pubele, containere 4.3. Recepția bunurilor 5.1. Realizarea licitației în vederea atribuirii contractului pentru realizarea campaniei de promovare și publicitate 5.2 Derularea campaniei de informare, promovare și publicitate 5.3 Încheierea campaniei de informare, promovare și publicitate 6.1 Realizarea licitației în vedere atribuirii contractului pentru servicii de instruire a personalului 6.2 Derularea procesului de



instruire a personalului implicat în proiect 6.3 Finalizarea procesului de instruire 7  
Punerea în funcțiune a sistemului de gestionare a deșeurilor Managementul proiectului a fost asigurat de personalul Primăriei Orașului Tg. Neamț fiind constituită o echipă de proiect în funcție de amploarea financiară și operațională a acestuia, formată din: 1 manager proiect, 2 asistenți manager, 1 responsabil financiar, 1 responsabil tehnic, 1 responsabil mediu, 1 responsabil achiziții. Echipa a fost constituită astfel încât să întrunească condițiile necesare de profesionalism, experiență, autoritate și funcționalitate.

---

## Elemente Novatoare

Sistem de colectare selectivă în localitatea Tg. Neamț și comunele partenere; realizarea stației de compost care dă posibilitatea valorificării deșeurilor organice/biodegradabile prin realizarea de compost care va fi folosit ca îngrășământ pentru spațiile verzi.



---

## Lecții învățate

Colectarea deșeurilor selectiv este un lucru extrem de simplu dar în același timp extrem de greu de realizat datorită atitudinii populației. Un punct important al succesului proiectului și al colectării selective îl constituie informarea populației, conștientizarea și sensibilizarea locuitorilor în problema deșeurilor, în sensul depunerii într-un mod civilizat în mediul înconjurător, care să nu aibă consecințe adverse pentru natură.

---

## Rezultate

Rezultatele proiectului s-au concretizat în: - achiziționarea și recepția unui încărcător frontal; - achiziționarea și recepția unei mașini autocompactoare de 18 mc, unei mașini autocompactoare de 14 mc și a unei mașini autocompactoare de 7 mc; - achiziționarea și recepția de recipienți pentru colectarea deșeurilor: 408 containere metalice de 1100 l, 1522 pubele de 240 l, 9780 pubele de 120 l; - construirea a 102 platforme de colectare

selectivă: 40 platforme în orașul Tg. Neamț, 8 platforme în comuna Drăgănești, 8 platforme în comuna Ghindăoani, 14 platforme în comuna Brusturi, 15 platforme în comuna Bălțătești, 17 platforme în comuna Grumăzești. Fiecare platformă de colectare este dotată cu 4 containere metalice pentru colectarea selectivă. - construirea unei stații de sortare, transfer și compost în orașul Tg. Neamț;

- Campanie de publicitate și promovare a proiectului: organizarea unei conferințe de presă pentru lansarea proiectului, organizarea a 6 dezbateri publice referitoare la importanța colectării selective a deșeurilor – câte una în fiecare localitate parteneră din proiect, realizarea materialelor de promovare (500 afișe format A3, 50 afișe format A2, 2000 pliante format A4, 1500 broșuri format A5, 7 banere), difuzare spot radio, panou intermediar, panouri permanente, realizarea unei conferințe de presă de finalizare a proiectului, anunțuri mass-media, realizare 1000 Cd-uri film de educare a populației; - instruirea unui nr. de 13 persoane care vor opera investiția, în domeniul Lucrător pentru salubritate - achiziționarea unei mașini cu cârlig pentru transportul containerelor de 32 mc din stația de transfer; - înființarea operatorului S.C. ECO TG SRL Tg. Neamț societate cu capital integral al Orașului Tg. Neamț și al Comunelor

partenere, societate care se va ocupa de colectarea, selectarea și transportul deșeurilor și care va administra investiția din cadrul proiectului, precum și licențierea acesteia. - Distribuirea recipientilor de colectare în orașul Tg. Neamț și comunele partenere precum și desfășurarea serviciului de salubritate de către SC ECO TG SRL Tg. Neamț - valorificarea a 25,8 tone pet-uri + plastic colectate selectiv până în prezent; - valorificarea a 111,5 tone hartie și carton colectate selectiv până în prezent.



## Referințe

Rapoarte tehnice și financiare, comunicate de presă, parteneriate

## Linkuri

[http://www.primariatgneamt.ro/files/Proiecte/eco\\_management.pdf](http://www.primariatgneamt.ro/files/Proiecte/eco_management.pdf)



## PREMIUL 2

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

#### Titlul bunei practici

*Managementul satisfacției contribuabililor - instrument esențial pentru îmbunătățirea continuă a calității serviciilor*

#### Persoană de contact

Hermina Bectemir, referent

#### Descrierea Bunei Practici

Îmbunătățirea continuă a calității serviciilor este un deziderat constant pe care orice organizație trebuie să și-l asume, cu conștiința că edificarea calității nu reprezintă niciodată un proces încheiat, ci doar unul aflat în continuă dezvoltare și expansiune. În vederea înțelegerii și satisfacerii necesităților și așteptărilor contribuabililor, Serviciul Public de Impozite, Taxe și alte Venituri ale Bugetului Local Constanța (SPIT) a identificat metode și tehnici adecvate pentru evaluarea gradului de satisfacție a acestora. Sectorul public fiind într-o permanentă schimbare, pentru a răspunde numeroaselor nevoi și noilor cerințe, rolul și poziția cetățeanului/contribuabilului au devenit primordiale. Managementul satisfacției contribuabililor este un instrument managerial fundamental, indispensabil al organizației utilizat pentru a înțelege așteptările, nevoile, experiențele, percepțiile în vederea obținerii satisfacției acestora, pentru a vedea dacă facem ceea ce trebuie și așa cum trebuie. Sursele de informații referitoare la satisfacția contribuabililor sunt: - feedback-ul primit direct la ghișeele instituției, - reclamațiile făcute de contribuabili, - sugestiile contribuabililor, - audiențele la conducere și șefii de compartimente, - chestionarele de evaluare care pot fi completate atât la sediile instituției, cât și online, pe site-ul oficial [www.spit-ct.ro](http://www.spit-ct.ro). Procesul de evaluare și monitorizare a feedback-ului primit de la contribuabili cu privire la satisfacția acestora furnizează organizației o bază valoroasă de date, care poate asigura cadrul stabilirii unor acțiuni de îmbunătățire a relațiilor cu contribuabilii și creșterea satisfacției acestora.

---

---

## Website

[www.spit-ct.ro](http://www.spit-ct.ro)

---

---

## Problema

Prin natura activității, contribuabilii intră în contact direct cu angajații instituției, nu cu managementul care, ca factor decizional, are puterea de a schimba lucrurile.

Un contribuabil nemulțumit este un mare semnal de alarmă. Necunoașterea cauzelor acestor nemulțumiri de către managementul organizației, face probabilă și posibilă persistența în a face aceeași greșeală și cu alți contribuabili.

Contribuabilii preferă să evite oferirea unui feedback negativ direct persoanei care i-a nemulțumit.

Posibilitățile limitate de identificare a cerințelor contribuabililor.

Lipsa unui instrument care să permită contribuabililor să participe cu sugestii sau observații la îmbunătățirea calității serviciilor prestate.

Exigențele în continuă creștere (contribuabilii se obișnuiesc cu ceea ce li se oferă și încep să aibă așteptări din ceea ce mai mari).

---

---

## Scopul

Evaluarea și măsurarea gradului de satisfacție al contribuabililor are drept scop: a) orientarea către contribuabil prin înțelegerea necesităților și așteptărilor actuale și potențiale ale acestora; b) îmbunătățirea comunicării dintre contribuabili și Serviciul Public de Impozite, Taxe și alte Venituri ale Bugetului Local Constanța; c) cunoașterea problemelor întâmpinate de contribuabili în relația cu instituția (identificarea cauzelor neconformităților); d) luarea măsurilor (corecțiilor) ce se impun; e) implementarea acțiunilor corective și/sau preventive în vederea eliminării neconformităților identificate; f) identificarea punctelor tari și a punctelor slabe ale organizației; g) furnizarea de servicii de înaltă calitate care să satisfacă așteptările și necesitățile contribuabililor; h) îmbunătățirea serviciilor oferite; i) îmbunătățirea proceselor organizației. Necesitatea măsurării gradului de satisfacție al contribuabililor este o condiție sine-qua-non pentru a fi în contact direct cu aceștia și pentru a îmbunătăți continuu calitatea serviciile oferite.

---

---

## Obiective

Principalul obiectiv stabilit pe termen mediu și lung îl reprezintă creșterea gradului de satisfacție al contribuabililor prin îmbunătățirea continuă a calității serviciilor oferite acestora. În vederea atingerii obiectivului, am inițiat următoarele acțiuni: - stabilirea indicatorilor de satisfacție, - stabilirea criteriilor, - elaborarea chestionarului de satisfacție, - colectarea chestionarelor, - analiza datelor colectate pentru a stabili ce avem

de îmbunătățit, - stabilirea planurilor de măsuri (acțiuni corective și preventive) și a termenelor de implementare, - stabilirea responsabililor, - stabilirea resurselor necesare (umane, financiare, materiale etc.), - implementarea măsurilor stabilite, - verificarea modului de implementare și a eficienței măsurilor stabilite.

---

## Resurse

Au fost implicate resurse: a) financiare ca urmare a implementării și certificării, în anul 2006, a Sistemului de Management al Calității și, în anul 2009, a Sistemului de Management Integrat calitate-mediu-sănătate și securitate ocupațională; b) umane: top managementul, Responsabilul cu Managementul Calității, angajații instituției; c) materiale: formularul "Chestionarul de evaluare a satisfacției contribuabililor", d) informatice: postarea pe site-ul instituției a chestionarului de satisfacție, în vederea completării online de către contribuabili.

---

## Implementare

Am început, în anul 2007 cu elaborarea și implementarea procedurii operaționale "Măsurarea satisfacției contribuabililor". Procedura are drept scop stabilirea metodologiei de evaluare a gradului de satisfacție al contribuabililor cu privire la serviciile furnizate de Serviciul Public de Impozite, Taxe și alte Venituri ale Bugetului Local Constanța. Procedura are două formulare, respectiv „Chestionarul privind satisfacția contribuabilului” și „Fișa de evaluare”. În anul 2010 am elaborat și implementat instrucțiunea de lucru "Interpretarea Chestionarului de evaluare privind satisfacția contribuabilului" al cărei scop este de a explica rezultatele obținute la întrebări în funcție de răspunsurile date de contribuabili. Chestionarul de evaluare solicită contribuabilului informații privind percepția acestuia asupra: - competenței angajaților, expertiza și profesionalismul cu care este executat serviciul, - atitudinii angajaților, - calității serviciilor oferite de Serviciul Public de Impozite, Taxe și alte Venituri ale Bugetului Local Constanța, - capacității de răspuns la problemele semnalate, identificate ca neconforme, - esteticii, mediului de lucru (curățenie, nivel zgomot, estetica amplasamentului). De asemenea, chestionarul oferă contribuabililor posibilitatea de a veni cu sugestii pentru îmbunătățirea activității. Chestionarele sunt oferite contribuabililor de către angajații compartimentelor care au contact direct cu aceștia, pot fi luate spre completare din suporturile special amenajate în sălile de așteptare sau, din anul 2009, pot fi completate online, direct pe site-ul instituției. Toate chestionarele sunt centralizate lunar de Responsabilul cu Managementul Calității care le analizează și completează Fișa de evaluare a gradului de satisfacție a contribuabilului, unde fiecare întrebare din chestionar are un corespondent. Pentru fiecare răspuns este alocat un punctaj prin a căror însumare se obține punctajul total care reflecta măsura în care Serviciul Public de Impozite, Taxe și alte Venituri ale Bugetului Local Constanța, a reușit sau nu să satisfacă cerințele contribuabilului. Rezultatele obținute sunt comunicate tuturor factorilor

implicați și constituie date de intrare în ședințele de analiză efectuată de management. Sugestiile contribuabililor sunt, de asemenea, analizate și concretizate în planuri de măsuri în vederea implementării. În urma analizării celor 3000 de chestionare de evaluare colectate din anul 2007 până în prezent am concluzionat că putem împărți indicatorii de satisfacție în indicatori de bază și indicatori de performanță, ca în piramida nevoilor lui Maslow. Indicatorii de bază sunt cei pe care de multe ori, contribuabilii nici nu îi apreciază pentru că îi consideră implicați. Un certificat de atestare fiscală întocmit conform cerințelor legale de către operatorul de la ghișeu și eliberat la timp este un exemplu de factor de bază care creează nemulțumire atunci când nu există, dar care nu crește satisfacția contribuabilului atunci când se realizează corect. La polul opus atributelor de bază sunt cele „de excelență” care dacă nu există satisfacția contribuabililor nu scade, dar atunci când există, ele reprezintă valoare adăugată. Un exemplu de factor de excelență este Sistemul Electronic de Dirijare și Ordonare care realizează o gestionare a fluxurilor de persoane, într-o atmosferă armonioasă și degajată în care contribuabilul este tratat cu respect și beneficiază astfel de confidențialitate maximă. Totodată, indicatorii de performanță acționează în dublu sens: dacă există creează satisfacție, iar dacă nu există creează insatisfacție. Flexibilitatea personalului de la ghișeu, răspunsul prompt, implicarea personalului în procesul de îmbunătățire continuă a activității sunt exemple de factori de performanță. Am constatat că doar înțelegând această ierarhie a cerințelor de la un anumit serviciu și gradul de satisfacție a contribuabilului față de fiecare din aceste cerințe, rafinarea principiului „Orientare către client” și implementarea ei vor fi mai eficiente. O altă metodă folosită în paralel de management pentru a crește gradul de satisfacție al contribuabililor este solicitarea și colectarea propunerilor de îmbunătățire a activității de la toți angajații instituției. Propunerile sunt analizate periodic de conducere și RMC, ele fiind concretizate în planuri de măsuri și implementate cu respectarea termenelor de aplicare. De asemenea, în luna iunie 2011, am implementat un nou instrument de măsurare denumit „Controlori de opinie” care măsoară satisfacția contribuabilului la finalul finalizării serviciului. După ce primește un bon de ordine și este dirijat spre un operator de ghișeu în vederea rezolvării solicitării, la finalul procesului contribuabilul poate nota serviciul furnizat cu următoarele calificative: nesatisfăcător, bine și foarte bine. Informațiile sunt prelucrate de compartimentul IT, care transmite datele, spre analiză, lunar, către top management, șefii agențiilor fiscale și RMC. Modul dinamic de a implica contribuabilii în vederea îmbunătățirii percepțiilor, așteptărilor prin participare activă ne-a ajutat să obținem un nivel legitim de calitate și satisfacție în ceea ce privește serviciile oferite Serviciul Public de Impozite, Taxe și alte Venituri ale Bugetului Local Constanța.

## **Elemente Novatoare**

1. Elaborarea și implementarea unei proceduri operaționale privind măsurarea gradului de satisfacție al contribuabililor.
2. Crearea și utilizarea chestionarului de evaluare a gradului de satisfacție.
3. Elaborarea și implementarea unei instrucțiuni de lucru privind interpretarea chestionarului de evaluare.
4. Culegerea de date și informații relevante referitoare la satisfacția contribuabilului și percepția acestuia cu privire la conceptul de

valoare. 5. Folosirea nevoilor și așteptărilor contribuabililor ca punct de plecare, elaborând propuneri în funcție de acestea și îndeplinind în același timp cerințele organizației. 6. Măsurarea și monitorizarea permanentă a indicatorilor procesului. 7. Implicarea contribuabililor în procesul de îmbunătățire a calității serviciilor. 8. Conștientizarea principiului "Orientarea către client". 9. Utilizarea feed-back-ului pentru dezvoltarea unor programe de îmbunătățire care au dus la creșterea satisfacției contribuabililor. 10. Postarea chestionarului de evaluare pe site-ul instituției [www.spit-ct.ro](http://www.spit-ct.ro). 11. Abilitatea top managementului de a determina strategiile în domeniul calității și de a focaliza atenția angajaților, de la toate nivelurile, către satisfacerea cerințelor contribuabililor.

---

## Lecții învățate

În procesul de evaluare a satisfacției contribuabililor comunicarea reprezintă aspectul cel mai important, fie ea internă sau externă. Îmbunătățirea comunicării interne are ca scop crearea unui mediu de lucru cooperant, flexibil, deschis, astfel încât angajații să se implice direct în îmbunătățirea relațiilor cu contribuabilii. Personalul de contact direct poate fi implicat în proces, fiind o sursă bogată de informații privind contribuabilii - știu ceea ce este important pentru contribuabili, ce și-ar dori de la noi sau ce ar schimba aceștia la noi. Toate activitățile care implică comunicarea cu contribuabilii sunt esențiale în determinarea nivelului de satisfacție. În vederea îmbunătățirii comunicării sunt necesare a fi luate în considerare atât calitatea informațiilor primite de contribuabili care provin din media, comunicate de presă, Newsletter etc., cât și capacitatea de ascultare a acestora. De asemenea, cunoașterea nevoilor și așteptărilor contribuabililor și satisfacerea acestora are ca rezultat, pe lângă contribuabili mai satisfăcuți, și o furnizare mai eficientă și eficace a serviciilor.



---

## Rezultate

Implicarea contribuabililor în procesul de îmbunătățire continuă a calității serviciilor a dus la următoarele rezultate: - Extinderea încasării de impozite și taxe la oficiile poștale



din municipiul Constanța; - Plata prin Internet Banking, care a dus la diminuarea timpului pe care contribuabilii îl utilizau pentru a efectua plățile, fără a se deplasa la sediile agențiilor fiscale; - Camere video online, care permit vizitatorilor să vizualizeze, în timp real, imagini din interiorul sediilor agențiilor fiscale; - Bonuri de înregistrare, care, prin eliberarea unui înscris în format A4 în care sunt nominalizate toate documentele depuse sau detalii despre acestea, oferă contribuabililor dovada depunerii documentelor; - Înștiințări de plată pentru persoane juridice, ca o necesitate pentru gestionarea eficientă a bazei de date pentru persoanele juridice din Constanța. Astfel, am reușit să corectăm baza de date de care dispuneam, ajungând să avem o mai bună evidență a tuturor contribuabililor persoane juridice; - "Cod de bare" pe înștiințările de plată în vederea reducerii timpului pe care contribuabilii îl petrec la ghișeu; - Cardul Rol Nominal Unic, care permite posesorilor să acceseze baza de date a SPIT, pentru a putea verifica dacă sunt impuși corect, dacă au proprietățile înregistrate sau dacă și-au achitat toate datoriile către bugetul local; - Aplicația "Unde este cererea mea?", cu care am reușit să accesăm un alt nivel al comunicării cu contribuabilii, care pot afla în ce stadiu de soluționare se află cererea lor doar accesând site-ul [www.spit-ct.ro](http://www.spit-ct.ro) și introducând cheia de control; - Sistemul Electronic de Dirijare și Ordonare, folosind tehnologia touchscreen; - Arhiva electronică, care vine în ajutorul contribuabililor constănțeni, ale căror documente depuse sunt scanate și integrate în bazele de date; în acest fel, contribuabilii nu mai sunt nevoiți să depună de mai multe ori copii după aceleași documente; - Plata taxelor și impozitelor locale folosind mijloacele electronice la ghișeele agențiilor fiscale și la ghișeele oficiilor poștale de pe raza municipiului; - Eliberarea online a certificatului de atestare fiscală pentru contribuabilii persoane fizice și juridice; - Newsletter, la care se pot abona contribuabilii și pot afla noutățile privind calendarul de obligații fiscale sau de cele mai recente modificări legislative din domeniu; - Ghișeu unic pentru operațiuni fiscale; - Plata direct pe site-ul instituției prin aplicația E-Tax.

---

## Linkuri

<http://www.spit-ct.ro/chestionar-evaluare-contribuabili>

---

## PREMIUL 3

### Agencia Județeană pentru Ocuparea Forței de Muncă Neamț

#### Titlul bunei practici

*Internship - parteneriat de pregătire a tinerilor absolvenți din învățământul mediu și superior pentru debutul în carieră*

#### Persoană de contact

Trifan Liliana, manager proiect

#### Parteneri

Asociația centrul de incubare creativ inovativ de afaceri Roznov, Jud. Neamț

#### Descrierea Bunei Practici

Proiectul desfășoară un set de acțiuni pentru a facilita accesul tinerilor absolvenți pe piața muncii. Obiectivul general al proiectului este îmbunătățirea capacității de integrare pe piața muncii a șomerilor tineri și a șomerilor de lungă durată, absolvenți de învățământ mediu și superior. Obiectivele specifice constau în: Îmbunătățirea dialogului între actorii care reprezintă cererea, respectiv oferta pe piața forței de muncă la nivelul județului Neamț și Creșterea gradului de ocupare a tinerilor absolvenți pe piața muncii din județul Neamț. Activitatea principală este cea de internship care constă într-un stagiu de 4 luni în care tinerii înscriși desfășoară 2 categorii de activități: o categorie de activități au loc la organizații (instituții, firme etc.) cu care AJOFM Neamț a încheiat câte un acord de parteneriat și o a doua categorie de activități de transfer de cunoștințe care constă din cursuri și training-uri pe următoarele domenii de interes: orientare în carieră, motivare profesională, comunicare și relaționare în colectiv, managementul schimbării, cultura creativă și inovativă, competențe antreprenoriale (curs autorizat de CNFPA). În acest fel se crează posibilitatea construirii unei relații profesionale între tineri și organizațiile gazdă. În unele cazuri acestea s-au finalizat chiar cu angajarea tinerilor.

---

---

## Website

[http://www.cicia.ro/intership\\_posdru.php](http://www.cicia.ro/intership_posdru.php)

---

---

## Problema

Tinerii aflați la debutul lor în carieră, după absolvirea unei forme de învățământ reprezintă o categorie defavorizată pe piața muncii ca urmare a deficitului de competențe profesionale relevante și a lipsei de experiență. Piața muncii din județul Neamț nu este capabilă să genereze locuri de muncă de nivel adecvat pregătirii lor profesionale pentru tineri. Pe acest fond economic nefavorabil învățământul mediu și superior contribuie la menținerea ratei șomajului la valori ridicate atât prin numărul tot mai mare de absolvenți cât și prin lipsa de flexibilitate în a-și adapta oferta educațională la nevoile pieței muncii. Prin prezentul proiect ne-am propus să construim un set de măsuri integrate de ocupare preponderent inovative care vor avea ca efect dezvoltarea profesională a participanților prin dobândirea de noi cunoștințe și competențe relevante pentru piața muncii și care va determina o creștere a gradului de ocupare a tinerilor absolvenți.

---

---

## Scopul

Din analizele efectuate în cadrul PRAI/PLAI și PRAO se desprinde concluzia că deficitul de competențe relevante pentru piața muncii și lipsa experienței de muncă sunt puncte slabe care fac din tinerii absolvenți un grup dezavantajat pe piața muncii. Studiile de diagnoză arată că majoritatea tinerilor absolvenți își doresc o ascensiune profesională mai rapidă, câștiguri mai mari încă de la debutul în muncă pentru a-și acoperi nevoile de trai, dar nu au deprinderea și răbdarea să-și construiască pe baze solide o carieră. Aceste aspecte determină dificultăți majore la inserția profesională și duc la creșterea riscului pentru șomajul de lungă durată în rândul tinerilor. Prin aplicarea proiectului se dorește consacrarea INTERNSHIP ca măsură activă de ocupare.

---

---

## Obiective

Obiectiv general: Îmbunătățirea capacității de integrare pe piața muncii a șomerilor tineri și a șomerilor de lungă durată, absolvenți de învățământ mediu și superior. Dezvoltare de competențe relevante pentru piața muncii. Obiectiv specific 1: Îmbunătățirea dialogului între actorii care reprezintă cererea, respectiv oferta pe piața forței de muncă la nivelul județului Neamț. Obiectiv specific 2: Creșterea gradului de ocupare a tinerilor absolvenți pe piața muncii din județul Neamț. Se vor crea și se vor operaționaliza activități de

INTERNSHIP pentru diminuarea deficitului de experiență a tinerilor pentru a face față cerințelor unor locuri de muncă corespunzătoare pregătirii lor profesionale.

---

## Resurse

Resursele financiare sunt alocate prin Programul Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane, DMI 5.1. Măsurile active de ocupare. Resursele materiale sunt puse la dispoziție de AJOFM Neamț și Centrul de Incubare Creativ Inovativ de Afaceri prin integrare în activitățile curente pe care le desfășoară acestea: aceste resurse constau în: spații pentru desfășurarea activităților, echipamente de prezentare pentru transferul de cunoștințe și abilități, baze de date despre piața muncii din județ. La acestea se adaugă resursele puse la dispoziție de organizațiile la care persoanele din grupul țintă desfășoară activități practice. Resursele umane se constituie din echipa de management a proiectului furnizată de solicitant și partener și din echipa de experți formată pentru derularea proiectului. Aceștia au o experiență îndelungată în aplicarea măsurilor active de ocupare și în lucrul cu tinerii, precum și în dezvoltarea practicilor inovative (proiecte aplicate, lucrări și cărți publicate).

---

## Implementare

Proiectul se implementează pe o durată de 18 luni în perioada octombrie 2010 - martie 2012. Se aplică un pachet de activități SCAPI (sensibilizare, constientizare, antrenare, participare, integrare - inserție). Activitatea 1: Campanie de sensibilizare a persoanelor din grupul țintă identificat. Aceasta are ca scop sensibilizarea persoanelor active din grupul țintă cu privire la necesitatea pregătirii prealabile în vederea participării la procesul de angajare precum și pentru integrarea în colectivul de muncă ca o condiție prealabilă a ocupării unui loc muncă. Activitatea 2: JOB CENTER - organizare și operaționalizare; JOB CENTER este un spațiu delimitat și amenajat în care se programează activități de pregătire a persoanelor din grupul țintă pentru angajare. S-au înființat 3 JOB CENTER la Piatra Neamă, Roman și Târgu

Neamț; s-a elaborat cadrul organizatoric și de funcționare; s-au elaborat materiale suport pentru consiliere profesională (formulare, broșuri, fișe); s-au abordat persoanele din grupul țintă prin întâlniri individuale și/sau de grup de tip introductiv (conștientizare); S-a acordat instruire de grup de scurtă durată (5 ore), consiliere individuală tinerilor șomeri absolvenți de studii medii și superioare care doresc să se angajeze sau doresc să înceapă o activitate independentă generatoare de venituri.



Temele abordate sunt: tehnici de căutare a unui loc de muncă, identificarea și evaluarea aptitudinilor antreprenoriale, întocmirea unei scrisori de intenție și a unui curriculum vitae, pregătirea pentru participare la un interviu, relaționare socială, autoevaluare personală. Activitatea 3. Elaborarea metodologiei de lucru a programului INTERNSHIP și a materialelor suport; INTERNSHIP este o formă de practică de inițiere privind cerințele unui post pentru care sunt necesare responsabilități care impun abilități profesionale combinate cu abilități de relaționare. S-a elaborat metodologia de lucru în cadrul INTERNSHIP; s-au editat metodologia de lucru; s-au delimitat 6 teme care se vor constitui ca module de instruire: M1 - orientare în cariera profesională, M2 - motivația profesională, M3 - comunicare și relaționare în colectivul de muncă, M4 - managementul schimbării, M5 - dezvoltarea culturii inovative și a creativității pentru consolidarea locului de muncă, M6 - dezvoltarea spiritului antreprenorial și intraprenorial; s-au elaborat și editat suporturile de curs pentru cele 6 module. Activitatea 4. Partenerul s-a autorizat în sistemul de formare profesională a adulților pentru "competența cheie = competențe antreprenoriale. Activitatea 5. Implementarea programului INTERNSHIP; s-au făcut înscrieri cu persoane din grupul țintă care doresc să parcurgă programul INTERNSHIP (din rândul persoanelor care au parcurs etapa JOB CENTER); s-au format seriile de cursanți (3 serii de câte 15 persoane); S-au încheiat Acordurile de parteneriat de lucru cu organizațiile care acceptă cursanți care reglementează cadrul de colaborare pentru obținerea rezultatelor prevăzute. S-au parcurs modulele de instruire teoretică și practică, precum și

evaluările periodice de progres: practica s-a făcut pe profilul profesional al internșiperului corelat cu profilul postului; fiecare internșiper a elaborat o lucrare de absolvire pe baza careia s-a făcut evaluarea finală (proiect de consolidare a unui loc de muncă, o lucrare tehnică, o soluție de organizare eficientă, o idee de marketing, o idee de politici de firmă etc.); Activitatea 6. Evaluarea impactului programului INTERNSHIP asupra dezvoltării personale individuale. Se face evaluarea persoanelor care au parcurs programul INTERNSHIP. Evaluarea cuprinde 2 componente: evaluarea parcurgerii modulelor 1 - 5, evaluarea parcurgerii modulului 6 (autorizat); s-au evaluat cunoștințele și abilitățile dobândite, schimbările produse în profilul profesional individual.



Metodologia de evaluare cuprinde criteriile: motivare, responsabilitate, creativitate, cunoștințe tehnice, relaționare în colectiv. S-a eliberat o diploma de inițiere (autorizată) și o diplomă de participare. Activitatea 7. Studiu privind impactul INTERNSHIP ca formă inovativă de măsură activă de ocupare. S-au cules, prelucrat și interpretat datele din surse externe (publicații, experiențe de bune practici) și din experiența acumulată pentru cele 3

serii de cursanți în cadrul proiectului; studiul este elaborat de experții din echipa de proiect. Activitatea 8: Activitate de inserție. Aceasta finalizează rezultatele de la JOB CENTER și INTERNSHIP care pot constitui premise pentru angajare precum și ale workshopurilor care se constituie ca instrumente de marketing ale inserției. Activități de diseminare prin 2 workshop-uri activităților și rezultatelor din proiect. Activități administrative de management: organizarea echipei, actualizarea datelor din proiect, repartizarea sarcinilor și elaborarea fișelor de post, programarea activităților (fișe de activități), stabilirea

regimului circulației informațiilor și documentelor în cadrul echipei, organizarea ședințelor de progres (frecvența bilunară), elaborarea rapoartelor tehnice trimestriale, elaborarea documentațiilor de decontare (rapoarte tehnice și financiare), arhivarea documentelor; Activități de achiziții și de asigurare a vizibilității proiectului. Acestea au privit respectarea procedurilor și exigențelor stabilite de finanțator. Managementul a cuprins 4 niveluri: 1. parteneriat, 2. manager proiect, 3. echipa de proiect, 4. echipa de implementare. Monitorizarea a avut 3 niveluri: individual, echipa de proiect, cheltuielile.

---

### **Elemente Novatoare**

1. pachetul de activități SCAPI (sensibilizare, conștientizare, antrenare, participare, integrare) cu un număr progresiv descrescător de participanți și cu un nivel progresiv crescător de costuri per participant. 2. conceptul de job center diferit de job club pentru imprimarea unei culturi ocupaționale de responsabilizare; informațiile transmise au fost mai consistente și au privit laturi semnificative pentru personalitatea tinerilor absolvenți. 3. conceptul internship pe 4 niveluri: nivelul 0: practică studentescă; nivel 1: inițiere profesională; nivel 2: perfecționare profesională; nivel 3: excelență profesională; nivel 4 inversiune - leadership 4. dezvoltarea nivelului 1 internship (inițiere profesională) și consacrarea lui ca măsură activă de ocupare 5. elaborarea de studii pentru diseminare de bune practici

---

### **Lecții învățate**

1. Tinerii reprezintă o categorie importantă care necesită investiții pentru integrare profesională; 2. Tinerii au nevoie de o perioadă de inițiere pe piața muncii pe care angajatorii nu și-o asumă. 3. Metodele de lucru cu tinerii absolvenți trebuie să fie mixte cu elemente de învățare și de punere în valoare a cunoștințelor și cu activități practice de punere în valoare a abilităților de execuție, conducere, responsabilitate profesională 4. Este nevoie de o perfecționare continuă a instrumentelor de lucru cu persoanele de vârstă activă pentru a se integra cu nivelul cunoștințelor acumulate, pentru a le pune în valoare

calitățile profesionale, pentru a scurta drumul spre performanța profesională. 5. Fiecare generație nouă are nevoie profesională specifică care trebuie studiată și pusă în valoare.

---

## Rezultate

Activitate 1: Campanie de sensibilizare: liste de participanți (minimum 500 șomeri participanți). Activitate 2: JOB CENTER organizare și operaționalizare: 3 JOB CENTER la Piatra Neamț, Roman, Târgu Neamț; 1 set de reguli de organizare și funcționare, 1 broșură cu conținutul activității în JOB CENTER, 420 șomeri invitați să participe la activitatea din JOB CENTER, 360 șomeri participanți la activitățile din JOB CENTER

Activitate 3. Elaborarea metodologiei de lucru a programului INTERNSHIP și a materialelor suport; 1 metodologie de lucru INTERNSHIP (broșura 250 buc), 6 suporturi de curs (pentru module de instruire) (6 x 250 buc); Activitate 4. Autorizarea partenerului pentru furnizarea de programe de formare profesională în sistemul adulților pentru "competența cheie = competențe antreprenoriale". 1 autorizație de furnizor de formare pentru program de inițiere

Activitate 5. Implementarea programului INTERNSHIP; 45 șomeri participanți la programul INTERNSHIP (3 serii de câte 15 persoane); Activitate 6. Evaluarea impactului programului INTERNSHIP asupra dezvoltării personale individuale. 36 absolvenți; 36 certificate eliberate cu "competențe antreprenoriale".

Activitate 7. Studiu privind impactul INTERNSHIP ca formă inovativă de măsură activă de ocupare. 1 lucrare editată (300 exemplare). Activități de diseminare: 2 Workshop-uri de diseminare a rezultatelor și de promovare a activităților din cadrul programelor JOB CENTER și INTERNSHIP: 2 x 25 participanți; 2 x 1 rapoarte ale evenimentului, 2 x 1 pliante (250 buc.) și CD (100 buc.) de prezentare; Activitate de inserție. 36 participanți la consiliere (JOB CENTER) care și 5 participanți la instruire (INTERNSHIP) care au găsit un loc de muncă; 3 persoane încep o activitate independentă, Managementul proiectului. 11 fișe de post pentru activitățile proiectului, 10 + 3 fișe ale activităților, 1 registru jurnal pentru monitorizarea evoluției și progresului proiectului, 8 rapoarte tehnice trimestriale, 1 arhivă a proiectului. Achiziții: 14 documentații; Vizibilitatea proiectului: 2 conferințe de presă (la lansare și la încheiere) (2 x 25 participanți) 6 comunicate de presă (lansare, încheiere, workshop JOB CENTER, workshop INTERNSHIP, la 6 luni de implementare, la 12 luni de implementare), 4 articole.

---

## Referințe

Rapoarte INTERNSHIP, Parteneriat cu AJOFM Neamț, analize, comunicate presă, emisiuni TV

---

## Linkuri

[http://www.cicia.ro/intership\\_posdru.php](http://www.cicia.ro/intership_posdru.php)

---

## MENȚIUNE

### Primăria Municipiului Cluj-Napoca

#### Titlul bunei practici

*Sistemul accesărilor on-line in Primăria Municipiului Cluj-Napoca*

#### Persoană de contact

Ioana Râmniceanu-Torsin, inspector superior

#### Descrierea Bunei Practici

Prin implicarea sistemului de plăți on-line se urmărește îmbunătățirea calității în livrarea serviciilor publice ori în activitățile instituției, eficientizarea serviciilor publice prin implementarea unor instrumente novatoare, care să conducă la o administrație publică orientată spre rezultate, spre creșterea gradului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor publice. Plățile on-line se referă la următoarele servicii: plata on-line a taxelor și impozitelor locale, a serviciului de înregistrare a căsătoriilor, a serviciului de înregistrare a cererilor de parcare, accesarea sistemului on-line de verificare a stadiului și modului de soluționare a cererilor sau documentelor depuse de cetățeni la registratura instituției, accesarea așa-numitului „controlor de opinie” - un sistem format dintr-un dispozitiv electronic care este montat pe biroul fiecărui angajat al Centrului de Informații pentru Cetățeni. Sistemul va conține o fotografie, numele complet al angajatului respectiv, precum și trei butoane marcate cu calificativele pe care cetățenii le pot acorda angajaților: „nesatisfăcător”, „bine” și „foarte bine”. În acest mod, cetățenii au posibilitatea de a acorda calificative angajaților Centrului de Informare pentru Cetățeni. Prin aplicarea proiectului se dorește măsurarea și gestionarea gradului de satisfacție al beneficiarilor serviciilor publice furnizate de instituții și autorități publice, promovarea de instrumente și tehnici novatoare pentru identificarea și valorificarea factorilor care determină creșterea gradului de satisfacție în scopul îmbunătățirii serviciilor oferite de instituții și de către autorități publice, modernizarea managementului organizațional în administrație prin măsuri novatoare, specializarea funcționarilor publici, motivarea și mobilizarea acestora în direcția inovației.

#### Website

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



---

## Problema

Modernizarea sectorului public și îmbunătățirea calității serviciilor publice reprezintă un element esențial pentru programul reformei sectorului public. Indiferent de modelul de management ales, calitatea serviciului public rămâne o problemă a administrației publice. Plățile on-line se referă la următoarele servicii: plata on-line a taxelor și impozitelor locale, a serviciului de înregistrare a căsătoriilor, a serviciului de înregistrare a cererilor de parcare, accesarea sistemului on-line de verificare a stadiului și modului de soluționare a cererilor sau documentelor depuse de cetățeni la registratura instituției, accesarea așa-numitului „controlor de opinie” - un sistem format dintr-un dispozitiv electronic care este montat pe biroul fiecărui angajat al Centrului de Informații pentru Cetățeni, care va conține o fotografie, numele complet al angajatului și trei butoane, care vor permite cetățenilor să atribuie angajaților calificative: nesatisfăcător, bine, foarte bine.

---

## Scopul

Prin aplicarea proiectului se dorește măsurarea și gestionarea gradului de satisfacție al beneficiarilor serviciilor publice furnizate de instituții și autorități publice, promovarea de instrumente și tehnici novatoare pentru identificarea și valorificarea factorilor care determină creșterea gradului de satisfacție în scopul îmbunătățirii serviciilor oferite de instituții și de către autorități publice, modernizarea managementului organizațional în administrație prin măsuri novatoare, specializarea funcționarilor publici, motivarea și mobilizarea acestora în direcția inovației. De asemenea, se urmărește valorificarea rezultatelor deosebite privind managementul calității, managementul satisfacției beneficiarilor serviciilor publice în ceea ce privește cultura organizațională. Scopul aplicării sistemului de operare on-line este acela de a identifica, evidenția și disemina cele mai eficiente și inovatoare practici administrative, de a face cunoscute experiența și rezultatele remarcabile ale administrației publice care aplică acest sistem de operare.

---

## Obiective

Prin implicarea sistemului de plăți on-line se urmărește îmbunătățirea calității în livrarea serviciilor publice ori în activitățile instituției, eficientizarea serviciilor publice prin implementarea unor instrumente novatoare, care să conducă la o administrație publică orientată spre rezultate, spre creșterea gradului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor publice. Se urmărește creșterea standardelor la nivelul administrației locale prin identificarea și recunoașterea practicilor de succes în livrarea serviciilor publice și a rezultatelor acestora, cât și promovarea inovației la nivelul unor domenii de responsabilitate diferită.

---

## Resurse

Pentru punerea în aplicare a sistemului de plăți on-line s-a regândit și remodelat vechiul sistem de înregistrare a documentelor. Pentru început, s-a construit un sediu nou pentru Centrul de Informare pentru Cetățeni, s-a dotat acest sediu cu aparatură performantă, respectiv calculatoare, aparate de primire a unui bilet pentru înregistrarea documentelor, mobilier de birou modern, aparate de plată tip POS-uri etc. De asemenea, s-au făcut angajări de personal, funcționarii respectivi au fost instruiți pentru activitatea pe care o desfășoară, având în vedere faptul că lucrează direct cu publicul. Programul de lucru de la Centrul de Informare pentru Cetățeni este unul prelungit față de programul instituției în mod obișnuit. Întregul proces de pregătire a Centrului de Informare pentru Cetățeni s-a dovedit în timp a fi foarte eficient, acest lucru fiind apreciat atât de cetățeni cât și de angajații instituției.

---

## Implementare

Implementarea sistemului de plăți on-line în cadrul Primăriei municipiului Cluj-Napoca a avut și are un impact pozitiv în rândul cetățenilor, dovedindu-și pe deplin eficacitatea. Plățile on-line se referă la următoarele servicii: - plata on-line a taxelor și impozitelor locale, - a serviciului de înregistrare a căsătoriilor, - a serviciului de înregistrare a cererilor de parcare, - accesarea sistemului on-line de verificare a stadiului și modului de soluționare a cererilor sau documentelor depuse de cetățeni la registratura instituției, - accesarea așa-numitului „controlor de opinie” - un sistem format dintr-un dispozitiv electronic care este montat pe biroul fiecărui angajat al Centrului de Informații pentru Cetățeni. Sistemul conține o fotografie, numele complet al angajatului respectiv și trei butoane marcate cu calificativele pe care cetățenii le pot acorda angajaților: „nesatisfăcător”, „bine” și „foarte bine”. În acest mod, cetățenii au posibilitatea de a acorda calificative angajaților Centrului de Informare pentru Cetățeni. Registratura on-line Primăria municipiului Cluj-Napoca pune la dispoziția cetățenilor un sistem on-line de verificare a stadiului de procesare a documentelor înregistrate la Centrul de Informare pentru Cetățeni. Sistemul a fost înființat în anul 2010. Acesta poate fi accesat direct de pe site-ul instituției, [www.primariaclujnapoca.ro](http://www.primariaclujnapoca.ro). Serviciul este destinat celor care au documente la care așteaptă răspuns. Trebuie precizat că nu este accesibil cetățenilor să consulte documente care nu le aparțin. Scopul acestui serviciu on-line de verificare a stadiului documentelor înregistrate la Primărie este acela de a face cât mai transparentă activitatea funcționarilor. Spre exemplu, un cetățean care are o cerere de eliberare a unui certificat de urbanism și dorește să știe unde este în procesare documentația respectivă, va putea intra pe site-ul Primăriei, unde va accesa linkul special creat pentru Registratură, va introduce în câmpurile existente informațiile cerute (numărul de înregistrare, data și numele) și va afla parcursul documentului său de la înregistrare și până la momentul respectiv. Introducerea acestui serviciu a fost gratuită și a fost implementată de către Serviciul de Strategii de informatizare din cadrul Primăriei. "Controlori de opinie" De

asemenea, în scopul responsabilizării funcționarilor, ghișeele de relații cu publicul din cadrul Centrului de Informare pentru Cetățeni au fost dotate cu sistemul „controlor de opinie”, un sistem format dintr-un dispozitiv electronic care este montat pe biroul fiecărui angajat de la Centrul de Informare pentru Cetățeni. Sistemul conține o fotografie, numele și prenumele angajatului respectiv, precum și trei butoane marcate cu „nesatisfăcător”, „bine” și „foarte bine”. Dispozitivul este electronic și transmite datele unei stații centrale care înregistrează ora, stația și mesajul transmis. În acest fel, fiecare cetățean care intră în legătură cu funcționarii de la Centrul de Informare pentru Cetățeni poate, la finalul întrevederii să dea o „notă” acestora, să aprecieze în acest mod calitatea serviciului de care a beneficiat. Există ghișee unde se înregistrează corespondența, se fac înscrieri în audiență, se depun cereri și se eliberează documentațiile de urbanism, se preiau și se ridică diverse avize și autorizații emise de Primărie (autorizații de liberă trecere, acorduri de funcționare, comerț stradal, taximetrie etc.), ghișeele serviciului de parcări, poliția comunitară și camera agricolă, cât și casieriiile, unde se pot achita taxele aferente serviciilor prestate de instituție, mai puțin taxele și impozitele locale. Centrul de Informare pentru cetățeni poate fi considerat ca un birou de relații cu publicul, un fel de interfață cu activitatea de zi cu zi a Primăriei, angajații centrului pot oferi informații generale cu privire la orice informații publice. Un alt serviciu introdus a fost acela al plăților on-line a taxelor și impozitelor locale. Introducerea acestui sistem de plată a avut o pondere crescândă în rândul cetățenilor de la o lună la alta. De asemenea, în anul 2011 s-a introdus serviciul înregistrării cererilor pentru obținerea unui loc de parcare în cartiere. În acest fel se evită aglomerația de la ghișee, cetățenii preferând să depună aceste cereri on-line. La data de 1 decembrie 2010, s-a introdus serviciul de programare a căsătoriilor civile. Începând cu anul 2007, în interiorul instituției funcționează un soft pentru managementul documentelor, care permite urmărirea de către funcționari a modului de soluționare și rezolvare a acestora. Acest soft a fost implementat cu scopul soluționării operative a documentelor. De asemenea, sistemul vizează și responsabilizarea funcționarilor. Aceștia riscă să fie sancționați dacă nu soluționează operativ și în termenul prevăzut de lege operarea documentelor. Implementarea acestor modalități de plată și de informare on-line a cetățenilor oferă soluții pentru rezolvarea unor probleme constatate în situații de ineficiență și calitate scăzută a serviciilor livrate, dar și pentru reducerea costurilor în situații de criză.

---

## **Elemente Novatoare**

În perioada ianuarie-iunie a.c., numărul cetățenilor care și-au urmărit stadiul și modul de soluționare a cererilor sau documentațiilor depuse la registratura instituției a fost de 65.033, iar pe luni se prezintă astfel: ianuarie 8.478, februarie 9.395, martie 14.619, aprilie 10.811, mai 11.621, iunie 10.109, numărul total al accesărilor fiind de "Controlorul de opinie" este un sistem format dintr-un dispozitiv electronic care este montat pe biroul fiecărui angajat al Centrului de Informare pentru Cetățeni, care permite cetățenilor să acorde calificative angajaților centrului. Totalul accesărilor pentru perioada ianuarie-iunie a.c. au fost de 65.033. Lunar ele se prezintă astfel: ianuarie: 32.214, februarie: 29.433, martie: 37.399, aprilie: 21.947, mai: 25.881, iunie: 22.281. Numărul

cetățenilor care și-au plătit taxele și impozitele locale în perioada ianuarie-iunie a.c. a fost de 885, pe fiecare lună a perioadei mai-sus amintită este următoarea: ianuarie: 238, februarie: 225, martie: 361, aprilie: 25, mai: 22, iunie: 14. Situația procesului de înregistrare a căsătoriilor on-line pentru perioada ianuarie-iunie a.c. se prezintă astfel: ianuarie: 420, februarie: 274, martie: 218, aprilie: 157, mai: 222, iunie: 165, numărul total al cererilor în această privință fiind de 1.456. Serviciul on-line pentru înregistrarea cererilor de parcare: total: 504, din care: ianuarie 278, februarie 72, martie 49, aprilie 36, mai 36, iunie 33.

---

## Lecții învățate

Plata on-line a diferitelor taxe locale, cât și înregistrarea unor cereri pentru diferite servicii oferite de Primărie, reprezintă un sistem mult mai simplu și mai rapid de rezolvare a problemelor cetățenilor, dar la fel de sigur ca și sistemul standard de depunere a cererilor la registratură, adică în mod în mod direct de către cetățean, prin introducerea unor tipizate și formulare, în cazul unor cereri. Astfel, instituțiile care utilizează astfel de practici pot modifica, pe parcurs, formularele de aplicare, sau chiar elimina pe cele care nu sunt viabile. De asemenea, se poate simplifica, pe parcurs, procesul de plată on-line. În

funcție de datele care doresc să se obțină de la cetățeni, se stabilesc anumite câmpuri obligatorii de completat în formulare, precum: CNP, CI, adresa, oraș, județ, cod poștal etc. Sistemul de plăți on-line și-a găsit pe deplin eficacitatea și eficiența în sistemul administrativ local.



---

## Rezultate

Proiectul de modernizare a administrației publice din România, în general, se poate realiza numai printr-un proces de implementare a schimbării și a unor practici moderne, accesibile cetățenilor. Trăim într-o societate modernă, în continuă mișcare, când timpul constituie, pentru noi toți, un factor important, iar posibilitatea plății unor taxe prin intermediul utilizării internetului reprezintă un proces agreat și ușor de utilizat de către cetățeni. Deși orice

sistem, și în special cel administrativ, construit pe principii birocratice, este reticent la schimbare, anagații instituțiilor publice, și în cazul de față, cei ai Primăriei municipiului Cluj-Napoca, și cetățenii au început să se integreze cu noile schimbări, nu atât prin impunerea unui cadru normativ, cât mai ales ca rezultat al modului în care au „lucrat” împreună ca și „grup”, solidar, pentru a demonstra faptul că schimbarea înseamnă o evoluție în bine.



Sistemul plăților on-line aplicat de către Primăria municipiului Cluj-Napoca s-a dovedit a fi util, agreat și utilizat, de la o lună la alta, de tot mai mulți cetățeni. S-a dovedit astfel că orice sistem de noutate pe linie administrativă poate fi adaptat, gândit și creat la nivelul standardelor și valorilor unei societăți eficiente, moderne și debirocratizate.

---

### **Linkuri**

<http://www.primariaclujnapoca.ro/comunicate.html>

---

### Instituția Prefectului - Județul Caraș-Severin

#### Titlul bunei practici

*Rețeaua de funcționari cărășeni – eficiență și calitate*

#### Persoană de contact

Florenta Albu, șef Serviciu Afaceri Europene

#### Descrierea Bunei Practici

Pentru realizarea în bune condiții a proiectului a fost semnat de 101 (din 107 existente) instituții ale administrației din județ un Protocol de Parteneriat privind realizarea rețelei de promotori ai reformei în administrația publică din județul Caraș-Severin. Din cele 101 instituții semnate, 97 și-au desemnat promotorii reformei, fiind emis un ordin al prefectului în acest sens. O comisie de evaluare formată din membri ai echipei de proiect a efectuat selecția promotorilor care să participe la cursuri, luând în calcul cinci criterii, rezultând un număr de 124 de participanți la cursuri, toți absolvind cel puțin unul dintre cursurile organizate prin proiect: *Management de proiect, Relații publice și comunicare și ECDL*. Prin ordin al prefectului s-a stabilit componența rețelei și grupurile de lucru pentru efectuarea studiului de inventariere a problemelor specifice la nivelul furnizării serviciilor și a Strategiei de modernizare a administrației 2011-2013. Pentru realizarea documentelor menționate s-au efectuat 17 seminarii zonale (opt pentru elaborarea studiului și nouă pentru elaborarea strategiei) și a fost elaborat studiul și Strategia de modernizare a administrației, Strategia de modernizare a fost analizată și aprobată în cadrul Colegiului prefectural și lansată în mod oficial în cadrul unei conferințe. În data de 28.09.2010 a fost inaugurat Punctul de informare care și-a continuat activitatea pe tot parcursul derulării proiectului. Au avut loc două seminarii interactive, unul referitor la implementarea Legii 544/2003 și a Legii 52/2003 și unul pentru conștientizarea rolului promotorului reformei, s-a discutat și finalizat fișa orientativă de atribuții ale acestora, care constituie anexă la fișa postului. La finalul proiectului s-a organizat o masă rotundă de evaluare a proiectului și o conferință de presă .

---

---

## Website

<http://www.servicii-publice-es.ro>

---

---

## Problema

La nivelul comunelor și orașelor mici s-a constatat că 50 % dintre acestea nu au sarcini și atribuții stabilite la nivelul personalului executiv pentru activitatea cu publicul și nu există persoane desemnate să se ocupe de implementarea Legii nr. 544/2001 și a Legii nr. 52/2003. La nivelul serviciilor publice deconcentrate se regăsește aceeași problemă, deși există persoane desemnate formal pentru a se ocupa de implementarea celor două legi. Există probleme de ineficiență și nemulțumire a cetățenilor, datorate mai multor cauze cum ar fi: lipsa de pregătire continuă a funcționarilor, existența unui circuit dificil și greoi al documentelor, prezența birocrăției și a formalismului, resurse umane insuficiente pentru aplicarea standardelor de calitate, comunicare greoaie datorată sistemelor informatice limitate, lipsa procedurilor standardizate de lucru.

---

---

## Scopul

Scopul proiectului este acela de a îmbunătăți furnizarea serviciilor publice pentru cetățenii județului Caraș-Severin prin implementarea unui sistem de management bazat pe reducerea barierelor administrative la nivelul serviciilor publice adresate cetățenilor. Proiectul contribuie în mod cert la realizarea politicilor guvernului regăsindu-se în următoarele documente programatice la nivel național și regional: Programul de Guvernare 2009-2012, Capitolul 3 – Angajamentul pentru buna guvernare a României și Capitolul 22 – Reforma administrației publice; Strategia guvernului privind accelerarea reformei în administrația publică 2004-2006; Planul de dezvoltare regională 2007-2013 Regiunea Vest România; Strategia Națională pentru Dezvoltare Durabilă a României Orizonturi 2013-2020-2030 elaborată de Ministerul Mediului și Dezvoltării Durabile în 2008; documentele programatice elaborate la nivel județean și instituțional.

---

---

## Obiective

Obiectiv general: Creșterea eficienței și calității serviciilor publice furnizate cetățeanului prin dezvoltarea capacității administrative din județul Caraș-Severin.

Obiective specifice: Realizarea unui studiu referitor la inventarierea problemelor specifice furnizării serviciilor către cetățeni, atât la nivelul primăriilor cât și la nivelul serviciilor deconcentrate; Realizarea unei pagini WEB comune administrației publice județene: servicii deconcentrate și primării la care să aibă acces toți cetățenii; Realizarea

unei rețele județene de promotori ai reformei în administrație care să fie pregătiți în mai multe domenii (ECDL, relații publice, comunicare, planificare strategică); Realizarea unei strategii de modernizare a administrației publice județene 2009-2013 însoțită de un plan multianual de modernizare; Organizarea de traininguri ce membrii rețelei de promotori; Realizarea unui Punct de informare în administrație.

---

## Resurse

Resurse financiare: alocare financiară prin Programul Operațional Dezvoltarea Capacității Administrative  
Resurse umane: opt persoane, membri în echipa de lucru.  
Resurse de timp: 14 luni.

---

## Implementare

Durata: 14 luni

Activități: 1. Constituirea și pregătirea echipei de lucru, lansarea oficială a proiectului și încheierea parteneriatelor pentru formarea rețelei județene  
2. Selecția promotorilor și formarea rețelei  
3. Organizarea de licitații pentru achiziția de servicii și bunuri-atribuire contracte  
4. Realizarea grupului de lucru pentru efectuarea studiului de inventariere a problemelor specifice la nivelul furnizării serviciilor și elaborarea strategiei de modernizare  
5. Realizarea studiului și a strategiei de modernizare a administrației 2011-2013.  
6. Crearea punctului de informare  
7. Desfășurare module de curs  
8. Conștientizarea rolului promotorului  
9. Campanie de promovare a proiectului  
10. Organizare conferință de lansare a Strategiei de modernizare a

administrației 2011-2013  
11. Adoptarea Strategiei de modernizare a administrației 2011-2013 în cadrul colegiului prefectural  
12. Organizare achiziție servicii de audit și desfășurare audit  
13. Evaluare finală - organizare masă rotundă



## Management

Manager instituțional - organizează resursele disponibile; - asigură managementul riscurilor pentru proiect, - validează documentele elaborate în cadrul proiectului,  
Manager de proiect - asigură managementul de ansamblu al proiectului, planificarea, monitorizarea, coordonarea și organizarea activităților din proiect, -va fi responsabilă pentru întocmirea rapoartelor intermediare/ finale cu suportul managerului financiar și al managerului instituțional; - va gestiona aplicarea procedurilor de management de proiect



aplicabile proiectelor cu finanțare UE și se va ocupa de executarea corespunzătoare a contractului cu Finanțatorul, îndeplinirea corectă și la termen a obligațiilor din contract (activități, rezultate etc.); - va coordona elaborarea raportărilor tehnice și financiare; - întocmește împreună cu managerul financiar cererile de plată - atribuie responsabilități persoanelor din echipa de proiect și supraveghează activitatea acestora; Responsabil Punct de informare - coordonează activitatea Punctului de informare - elaborarea unui regulament de funcționare a punctului de informare și a rețelei - pregătește și desfășoară activitățile Punctului de informare (pregătește, concepe și multiplică materiale pentru membrii Rețelei), - asigură transferul de flux informațional în Rețea, - oferă sprijin și consultanță permanentă membrilor Rețelei, - pregătește rapoartele de activitate ale Punctului de informare - îndeplinește și alte atribuții care pot rezulta din necesitatea derulării în bune condiții a proiectului. Responsabil cu campania de informare, cu formarea Rețelei și derularea modulelor de curs - coordonează activitatea de concepere a materialelor informative (pliante de promovare a paginii WEB și a proiectului) și distribuirea lor - organizează evenimentele de promovare și încheiere a proiectului - realizează o fișă orientativă de atribuții a promotorului local al reformei, care va fi anexă la fișa postului și care va fi discutată și aprobată în cadrul seminarului interactiv, - prezentarea și supunerea în discuție, la seminarul interactiv, a fișei orientative de atribuții a promotorului local al reformei și conștientizarea rolului în rețea, - îndeplinește și alte atribuții care pot rezulta din necesitatea derulării în bune condiții a proiectului. Responsabil cu organizarea și derularea secțiunilor din cadrul seminarilor interactive referitoare la egalitatea de șanse și dezvoltarea durabilă - organizează seminarile interactive și transmite invitațiile participanților - pregătirea materialelor referitoare la egalitatea de șanse și dezvoltarea durabilă și susținerea în cadrul seminarilor/conferințelor și a altor evenimente a materialelor pregătite în acest sens, Responsabil cu realizarea documentelor strategice - elaborarea împreună cu promotorii Studiului de identificare a problemelor specifice furnizării serviciilor publice pe fiecare localitate în parte, - pregătește machetele aferente modului de elaborare a Strategiei instituționale pentru fiecare instituție în parte - elaborează Strategia de modernizare a administrației 2009-2013 și a PMM-ului aferent cu sprijinul membrilor echipei Responsabil cu organizarea și derularea secțiunii din cadrul seminarului interactiv cu promotorii privind transparența și a creării paginii WEB - concepe protocolul de constituire a Rețelei - urmărește crearea paginii WEB - monitorizarea paginii WEB după încheierea finanțării - se ocupă de managementul financiar al proiectului; - se ocupă de planificarea financiară și controlul execuției bugetului, analiza financiară, corelarea proiectului cu sistemul financiar-contabil al solicitantului, precum și supervizarea fluxului de plăți și documente justificative; - participă la implementarea procedurii de achiziții publice, întocmește caietele de sarcini necesare; - pregătește rapoartele financiare interne și cererile de plată; organizează și arhivează documentele financiare ale proiectului; - participă la pregătirea documentelor necesare pentru audit și evaluări (intermediare și ex-post); - îndeplinește și alte atribuții care pot rezulta din necesitatea derulării în bune condiții a proiectului Comunicare -1 comunicat de presă la începutul derulării proiectului -1 Comunicat de presă la sfârșitul proiectului -8 Comunicate de presă pe parcursul proiectului -Apariții în presă: 27 de articole în presa scrisă; 7 știri și 2 interviuri radio/TV

## Elemente Novatoare

- realizarea unui Protocol de colaborare la nivel de județ cu 107 instituții semnate, pe o durată de 4 ani -elaborarea Strategiei de modernizare a administrației publice a județului Caraș-Severin 2011-2013 și a strategiilor de modernizare instituționale -realizarea unui portal web al administrației județului [www.servicii-publice-cs.ro](http://www.servicii-publice-cs.ro) care conține date, formulare ce pot fi accesate de cetățeni -sprijin asigurat pentru cetățeni prin intermediul promotorilor reformei (distanța față de reședința de județ nemaifiind o problemă), ca factori inovatori locali -realizarea Rețelei județene de promotori ai reformei -elaborarea unui studiu pentru inventarierea problemelor în furnizarea serviciilor publice către cetățeni

---

## Lecții învățate

-eficiență ridicată prin lucru într-o echipă mai mare )se ating și obiectivele instituționale pentru fiecare instituție în parte, dar se atinge și obiectivul general pentru întreaga administrație a județului)

---

## Rezultate

- Un studiu referitor la inventarierea problemelor specifice furnizării serviciilor către cetățeni, atât la nivelul primăriilor cât și la nivelul serviciilor deconcentrate și identificarea barierelor administrative și a modalităților de reducere și simplificare administrativă;
- O strategie de modernizare administrației publice 2009-2013 structurată pe două secțiuni primăriei și servicii deconcentrate, prin care să se stabilească obiective concrete destinate îmbunătățirii furnizării de servicii publice către cetățeni și funcționarea mai eficientă a acestor instituții însoțită de un Plan multianual de modernizare;
- O pagină WEB comună administrației publice județene-portalul administrației publice cu link-uri către toate serviciile deconcentrate și primăriile care dețin internet (85% la nivelul județului) la care să aibă acces toți cetățenii interesați;
- O rețea județeană de promotori ai reformei în administrație care să fie pregătiți în mai multe domenii, formată din minim 75 de persoane, din cadrul primăriilor și serviciilor deconcentrate;
- Un Punct de informare a administrației ce va funcționa la nivelul Instituției Prefectului în cadrul Serviciului Afaceri Europene care coordonează și compartimentul de informare și relații publice, punct care va asigura și sustenabilitatea proiectului, al cărui rol va fi acela de a oferi consultanță, informații și sprijin membrilor Rețelei asigurând totodată interfața de comunicare între membri acesteia;

- Trei sesiuni de traininguri în domeniile ECDL, relații publice și comunicare, planificare strategică și management de proiect;
- Minim 75 de participanți la cursuri care vor obține diplome acreditate în minim un domeniu din cele enumerate;
- Tehnică de calcul a Punctului de informare (3 computere, 2 lap-top-uri, o multifuncțională, 2 imprimante, un copiator, un aparat foto digital).

---

---

### **Referințe**

Conferința de lansare a Strategiei de modernizare a administrației publice a județului Caraș-Severin

---

---

### **Linkuri**

<http://www.servicii-publice-cs.ro>

---

---

## Instituția Prefectului Municipiului București

---

---

### Titlul bunei practici

*ACCES – Administrație în sprijinul cetățeanului prin calitatea și eficiența serviciilor*

---

---

### Persoană de contact

Paula Vitriuc, Manager public, Institutia Prefectului Municipiul Bucuresti

---

---

### Descrierea Bunei Practici

Proiectul "ACCES – Administrație în sprijinul cetățeanului prin calitatea și eficiența serviciilor", cod SMIS 11273, este cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Dezvoltarea Capacității Administrative 2007-2013, Axa Prioritară 2 "Îmbunătățirea calității și eficienței furnizării serviciilor publice, cu accentul pus pe procesul de descentralizare", Domeniul de Intervenție 2.2 "Îmbunătățirea calității și eficienței furnizării serviciilor", Operațiunea „Sprijinirea inițiativelor de reducere a duratei de livrare a serviciilor publice". Scopul proiectului este de a îmbunătăți calitatea și eficiența furnizării serviciilor publice printr-o abordare integrată axată pe realizarea următoarelor componente: introducerea unui sistem de management electronic al documentelor, crearea unui portal online de identificare în timp real a stadiului de soluționare a dosarelor aflate în lucru, introducerea de infochioscuri la sediul Instituției Prefectului și la sediile serviciilor publice comunitare, introducerea unui sistem de arhivare electronică a documentelor, elaborarea Cartei Albe a serviciilor pentru cetățeni, instruirea personalului instituției. Proiectul vine în sprijinul cetățenilor deoarece se reduce necesitatea deplasării acestora la sediul instituției, se reduce timpul de obținere a informațiilor de către cetățeni, se reduce timpul de procesare a lucrărilor de către funcționari și implicit timpul de răspuns la solicitările cetățenilor, se diversifică gama serviciilor electronice oferite acestora. Majoritatea activităților prevăzute în proiect au fost deja realizate, perioada de implementare stabilită fiind 09 septembrie 2010 – 09 septembrie 2011.

---

---

### Website

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

---

---

## **Problema**

Calitatea serviciilor publice și rapiditatea răspunsului către cetățeni implică exactitate, punctualitate, o relație personalizată cu publicul, disponibilitate și acuratețe, acces facil, claritate, ceea ce înseamnă servicii eficiente și satisfacerea sporită a nevoilor cetățenilor. La momentul depunerii cererii de finanțare în 2009 acest lucru nu era posibil, motivele fiind: - Timpuri mari de așteptare la ghișeu și imposibilitatea preluării tuturor apelurilor telefonice (media zilnică: 160 de petiții prin registratură, 170 de interogări cu privire la stadiul dosarelor în lucru, 100 apeluri telefonice de la cetățeni) - Lipsa personalului și încărcarea funcționarilor cu foarte multe atribuții, de la înregistrări documente până la redactare titluri de proprietate și arhivare documente - Lipsa unui sistem informatic adaptat nevoilor, atât din punct de vedere al managementului documentelor cât și din punct de vedere al utilității pentru cetățean - Arhivarea deficitară a documentelor.

---

## **Scopul**

Prin acest proiect IPMB a urmărit îndeplinirea obiectivelor specificate în Programul de guvernare 2009-2012, și anume: - reducerea drastică a cheltuielilor publice prin reducerea necesarului de resurse al instituției - reducerea birocrăției și eficientizarea serviciilor publice. De asemenea, proiectul contribuie la aplicarea următoarelor standarde de management/control intern la entitățile publice (cf. Ordinului Ministerului Finanțelor Publice nr. 946/4 iulie 2005): Standardul 10 Monitorizarea performanțelor, Standardul 11 Managementul riscului, Standardul 12 Informarea, Standardul 13 Comunicarea, Standardul 14 Corespondența și arhivarea și respectiv Standardul 17 Proceduri. Totodată, proiectul face parte din măsurile identificate de IPMB în urma analizei CAF (Cadrul Comun de Auto-evaluare a Funcționării Instituției), se încadrează în Planul de măsuri pe perioada 2009-2010 al Instituției Prefectului Municipiului București pentru modernizarea/îmbunătățirea continuă a activității/serviciilor către cetățeni și contribuie la realizarea obiectivului domeniului major de intervenție al PO DCA prin consolidarea capacității administrative de gestionare a documentelor, prin creșterea vitezei de răspuns în furnizarea de informații și soluții către cetățeni și prin introducerea tehnologiei informației în managementul activității.

---

## **Obiective**

Proiectul urmărește eficientizarea și modernizarea serviciilor face-to-face și electronice furnizate cetățenilor de către Instituția Prefectului Municipiului București (IPMB), acestui obiectiv general corespunzându-i următoarele 4 obiective specifice: - Introducerea unui sistem electronic de gestionare a solicitărilor cetățenilor, de la primirea adreselor acestora prin registratură sau în format electronic, și până la soluționare; - Instruirea resurselor umane din cadrul Instituției Prefectului Municipiului București, ceea ce se va traduce direct prin creșterea calității serviciilor către cetățeni. - Creșterea accesului cetățenilor la informații, prin modernizarea și diversificarea metodelor de informare a

acestora, prin crearea unui portal on-line de identificare în timp real a stadiului de soluționare a dosarelor/petițiilor aflate în lucru - Eficientizarea muncii în cadrul IPMB prin realizarea arhivei electronice a documentelor, începând cu anul 2000.

---

## Resurse

Resurse materiale deținute la momentul începerii proiectului: spațiu de lucru în cadrul sediului Instituției Prefectului Municipiului București, format din 38 birouri, precum și alte două sedii (Serviciul Public Comunitar Regim Permise de Conducere și Înmatriculare a Vehiculelor, respectiv Serviciul Public Comunitar pentru Eliberarea și Evidența Pașapoartelor Simple), 63 calculatoare, 1 cameră cu servere, 1 rețea internă funcțională, 52 imprimante, conexiune Internet. Resurse materiale achiziționate în cadrul proiectului: 3 infochioscuri, 3 scannere performante, 1 plotter, consumabile, 1 server, 3 aplicații informatice

---

## Implementare

DURATA: 12 luni (09 septembrie 2010 – 09 septembrie 2011)

ACTIVITĂȚI: managementul proiectului, elaborarea Cartei Albe a serviciilor pentru cetățeni, îmbunătățirea nivelului de instruire al personalului instituției, optimizarea sistemului integrat de management al documentelor prin implementarea unui sistem informatic integrat, publicitatea și promovarea proiectului, auditare.

MANAGEMENT: Din partea instituției a fost desemnată o echipă de proiect formată din 5 persoane (manager de proiect, jurist, responsabil achiziții publice, responsabil financiar, asistent). Având în vedere complexitatea proiectului, s-a contractat un furnizor de asistență tehnică, pentru a oferi IPMB sprijinul managerial și expertiza tehnică necesare pentru implementarea cu succes a Proiectului. Furnizorul de asistență tehnică s-a implicat în managementul proiectului și a oferit suport tehnic în recepția și evaluarea echipamentelor și serviciilor aferente implementării sistemului informatic, parte preponderentă a investiției propusă prin proiect. Metodologia propusă pentru implementarea proiectului a cuprins etape și cerințe obligatorii și a urmărit: - atingerea obiectivelor proiectului cu încadrarea în restricțiile de timp și buget asumate și cu respectarea cerințelor de calitate; - asigurarea disponibilității resurselor (umane, materiale, financiare, de timp) necesare implementării proiectului - asigurarea transparenței activităților și procesului de implementare; - facilitarea monitorizării stadiului de implementare și a rezultatelor proiectului; - obținerea unui feedback corect privind derularea proiectului; - controlul riguros al implementării proiectului. Etapa 1. Planificarea și organizarea proiectului - estimarea riguroasă privind duratele și costurile activităților, planificarea activităților și resurselor, stabilirea metodelor de monitorizare,

evaluare și control, identificarea riscurilor, stabilirea echipei de proiect etc. Etapa 2. Execuția proiectului.

După finalizarea procedurilor de achiziție a serviciilor de asistență tehnică, s-a trecut la implementarea efectivă a proiectului, în strânsă legătură cu prestatorii. Principalele atribuții avute în vedere au vizat coordonarea și supervizarea activităților, monitorizarea și controlul, asigurarea comunicării între toți factorii implicați. S-au organizat ședințe operative lunare iar furnizorii de servicii (consultanță și IT) au întocmit rapoarte periodice de progres, ce au fost supuse avizului IPMB. Etapa 3. Încheierea proiectului - încheierea procedurilor administrative legate de proiect și evaluarea rezultatelor. Etapa 4. Monitorizare și evaluare - evaluare internă inițială, intermediară și finală, precum și evaluare externă prin intermediul Autorității de Management și al chestionarelor de evaluare distribuite în timpul sesiunilor de consultare organizate în cadrul proiectului.

COMUNICARE: au fost respectate măsurile minime de promovare și publicitate cuprinse în Ghidul solicitantului. S-a asigurat permanent comunicarea internă pe orizontală (între membrii echipei de proiect și cu întreg personalul instituției) și verticală (au fost organizate ședințe periodice de raportare și consultare cu conducerea instituției), ca și comunicarea externă (cu furnizorii, Autoritatea de Management, alte direcții din cadrul MAI, societatea civilă).



---

### Elemente Novatoare

- portalul pentru cetățeni ce va permite urmărirea în timp real, online, a stadiului dosarelor în lucru - sistemul informatic integrat și complex – datele din aplicația de gestiune a documentelor sunt preluate în cadrul portalului și de aplicația pentru infochioșc, DocManager include funcționalități multiple - abordarea managerială holistică – pentru îndeplinirea obiectivului general al proiectului se folosește o combinație de analize, modificări de structură și proces și formarea personalului; accentul este pus atât pe convergența și eficientizarea folosirii resurselor cât și pe nevoile cetățenilor Capitalei în era informatizării

## Lecții învățate

- fără o abordare integratoare și fără implicarea reală a personalului nu se pot obține rezultate viabile
- fondurile europene sunt un instrument foarte util pentru atingerea obiectivelor organizației și modernizarea procedurilor de lucru, deși implementarea proiectelor nu este facilă
- eficientizarea serviciilor publice ajută atât cetățeanul cât și funcționarul
- necesitatea schimbării culturii organizaționale



## Rezultate

REZULTATE OBȚINUTE DEJA: 1 analiză diagnostic a sistemului informatic și de gestiune a documentelor Echipamente achiziționate: 3 scanere, 1 server, 1 plotter Aplicații informatice noi: DocManager, aplicația pentru infochioșcuri Arhivarea electronică – în derulare (76,97 metri liniari până la 08.07.2011) 3 focus-grupuri (cu participarea personalului, a societății civile și a serviciilor publice deconcentrate) și 1 dezbateră publică privind Carta Albă (în colaborare cu SNSPA) 1 sesiune de instruire privind accesarea fondurilor europene (20 participanți, 10 certificări CNFPA în domeniul Expert accesare fonduri structurale și de coeziune europene), 1 sesiune de instruire privind comunicarea în relația cu cetățeanul (20 participanți), 1 sesiune de instruire vizând utilizarea noilor aplicații informatice (71 participanți), 1 vizită de studiu la două instituții din Roma, 50 afișe Carta Albă, 100 broșuri Carta Albă, 5000 pliante Carta Albă 1 conferință de lansare a proiectului 1 conferință de lansare a Cartei Albe a serviciilor pentru cetățeni 1 secțiune dedicată proiectului pe site-ul instituției

REZULTATE CE URMEAZĂ A FI OBȚINUTE LA FINALIZAREA PROIECTULUI: - urmărirea în timp real, online, de către cetățeni a stadiului dosarelor în lucru – portalul pentru cetățeni - finalizarea arhivării electronice și reducerea cu 30% a volumului documentelor arhivate prin eliminarea fotocopiilor, ca și reducerea cu 80% a timpului de căutare în arhivă - reducerea cu 20% a duratei de răspuns la petiții, reducerea cu 30% a nr. de prezentări la ghișeu și a apelurilor telefonice primite - 1 conferință de lansare a portalului pentru cetățeni și 1 conferință de închidere a proiectului - 1 ședință a Colegiului Prefectural în



care vor fi prezentate rezultatele proiectului - 1 conferință națională pentru popularizarea rezultatelor proiectului și promovarea schimbului de bune practici.



### **Referințe**

fotografii activitati, comunicat de presa, raport vizita, materiale informare



### **Linkuri**

<http://www.prefecturabucuresti.ro/proiectul-acces.html>



### **Titlul bunei practici**

Cooperare între serviciile publice din zona transfrontalieră româno – sârbă pentru stabilirea cadrului transfrontalier de prevenire și intervenție în caz de inundații

---

---

### **Persoană de contact**

Delia Frantiu, Consultant proiect

---

---

### **Parteneri**

Municipalitatea localității Secanj, districtul Banatul Central, Serbia

---

---

### **Descrierea Bunei Practici**

Activitățile și obiectivele proiectului au în primul rând un caracter umanitar și social. Prin atingerea obiectivului general al proiectului de îmbunătățire a capacității operaționale de intervenție în caz de inundații a serviciilor publice cu atribuții în domeniu din regiunea frontierei comune româno-sârbe s-a realiza o creștere a capacității de prevenire, de reducerea a frecvenței și de diminuare a efectelor distrugătoare ale inundațiilor. Aceasta a dus la creșterea securității în zona vizată de activitățile proiectului și prin urmare a determinat o creștere a calității vieții populației din regiune. Prevenirea și diminuarea efectelor inundațiilor determină de asemenea o reducere proporțională a suprafețelor poluate și contribuie astfel și la protecția mediului înconjurător.

---

---

### **Problema**

Inundațiile din ultimii ani au scos în evidență slaba capacitate de intervenție a serviciilor specializate și lipsa de coordonare și coerență a acțiunilor întreprinse, atât în România cât și în Serbia. Resursele umane nu au fost eficiente, schimbul de informații și cooperarea instituțională la nivel local, regional și transfrontalier au avut mari

carențe, mijloacele de intervenție au fost insuficiente și depășite din punct de vedere tehnologic. Toate acestea sunt argumente pentru a aborda managementul inundațiilor într-o manieră integrată și bazată pe cooperarea transfrontalieră între instituțiile cu atribuții în domeniu din ambele țări.

## Scopul

Proiectul a avut drept scop principal și final asigurarea unui grad sporit de securitate al populației din regiunea transfrontalieră a județului Timiș și a districtului Banatul Central în fața efectelor distrugătoare ale inundațiilor precum și a altor situații de risc, prin îmbunătățirea capacității operaționale de intervenție și prin întărirea colaborării transfrontaliere. Prin obiectivul său general, de îmbunătățire a capacității operaționale de intervenție în caz de inundații și alte situații de risc a serviciilor publice cu atribuții în domeniu, proiectul se înscrie în obiectivul general al Programului de Vecinătate România – Serbia 2004 – 2006 de “atingere a unei dezvoltări economice – sociale echilibrate în zona de graniță dintre România și Serbia prin aplicarea principiilor cooperării transfrontaliere”, Proiectul de față se încadrează obiectivele Planului de

Dezvoltare Regională 2007-2013 al Regiunii Vest. În cadrul Axei strategice IV de Cooperare teritorială, Prioritatea IV.1 “Sprijinirea cooperării în Euroregiunea Dunăre – Criș – Mureș – Tisa” se prevăd atât activități de suport pentru dezvoltarea infrastructurii locale și de mediu cât și sprijinirea cooperării în domeniul sănătății și securității. De asemenea se încadrează în Strategia Euroregiunii DKMT, regiunile vizate de activitățile de proiect fiind parte a acestei Euroregiuni.



## Obiective

Îmbunătățirea capacității operaționale de intervenție în caz de inundații și alte situații de risc a serv. publice cu atribuții în domeniu din regiunea frontierei comune Ro-Se, cu scopul prevenirii, reducerii și înlăturării efectelor dezastrelor naturale, în special ale inundațiilor

1. Fundamentarea și proiectarea unui cadru instituțional, juridic și funcțional Ro-Se care să asigure cooperarea în

cazul prevenirii și producerii dezastrelor naturale;

2. Creșterea operativității și eficienței intervențiilor în caz de dezastru a personalului operativ specializat, de o parte și de alta a graniței Ro-Se, prin adoptarea unor tehnici comune și prin schimb de experiență;

3. Diminuarea efectelor distrugătoare ale dezastrelor naturale, în special ale inundațiilor, prin îmbunătățirea și punerea în comun a bazei materiale

specifice de o parte și de alta a graniței ro-Se;

4. Conștientizarea populației și a instit. cu rol și atribuții în sit. de urgență asupra prevenirii și reducerii dezastrelor naturale.



## Resurse

Resurse materiale : birouri alocate activității de proiect și dotate cu mobilier, PC, Internet, telefon, fax și cu utilitățile de bază aferente (curent, apă, etc) ,un autovehicul. Resurse financiare : resurse proprii + resurse financiare din proiect constând în costuri administrative, costuri cu vehiculul, consumabile de birou, costuri de audit și salarii

## Implementare

Durata proiectului a fost de 12 luni și a inclus și activități de promovare a proiectului și a rezultatelor obținute. Activități: 1. Coordonare și management de proiect ; 2. Pregătirea și lansarea oficială a proiectului ; 3. Elaborarea Studiului de analiză și acoperire a riscurilor în regiunea transfrontalieră româno-sârbă ; 4. Îmbunătățirea bazei materiale de intervenție în situații de urgență ; 5. Schimb de experiență între România și Serbia în domeniul situațiilor de risc ; 6. Susținerea seminariilor tematice ; 7. Seminarii de evaluare a rezultatelor. Indicatori folosiți pt evaluarea proiectului: Activitatea 1 “Coordonare și management de proiect” Indicatori de rezultat urmăriți : număr de Rapoarte tehnice și financiare înaintate Autorității Contractante ; număr de Procese verbale de recepție încheiate în urma achizițiilor de bunuri și servicii. Activitatea 2 “ Pregătirea și lansarea oficială a proiectului” Indicatori de rezultat urmăriți: număr de participanți la seminar; număr de materiale de promovare; număr de comunicate / anunțuri / articole în mass media. Activitatea 3 “Elaborarea Studiului de analiză și acoperire a riscurilor în zona transfrontalieră româno – sârbă” Indicatori de rezultat urmăriți: număr de tematici acoperite; număr de instituții cărora li se adresează lucrarea, număr de lucrări distribuite. Activitatea 4 “Îmbunătățirea bazei materiale de intervenție în situații de urgență” Indicatori de rezultat urmăriți: număr de echipamente achiziționate; parametrii tehnici specifici. Activitatea 5 “Schimb de experiență între România și Serbia în domeniul situațiilor de risc” Indicatori de rezultat urmăriți: număr de locații vizitate; număr de persoane participante. Activitatea 6 “Susținerea seminariilor tematice” Indicatori de rezultat urmăriți: număr de seminarii susținute ; număr de participanți ; număr de domenii tematice abordate ; număr de materiale prezentate. Activitatea 7 “Seminar de evaluare a

rezultatelor proiectului” Indicatori de rezultat urmăriți: număr de participanți; număr de materiale de promovare distribuite; număr de comunicate / anunțuri / articole în mass media

---

## **Elemente Novatoare**

- O activitate de proiect se referă la realizarea unui schimb de experiență între România și Serbia în domeniul situațiilor de risc care să creeze premisele adoptării ulterioare a unor metode și tehnici comune de intervenție în zona transfrontalieră româno-sârbă. - Ddesfășurarea unor întâlniri în cadrul cărora s-a realizeze un schimb de experiență și de bune practici în domeniul situațiilor de urgență, prin vizitarea unor obiective specifice atât din România cât și din Serbia și prin abordarea unor tematici comune și de interes pentru ambele părți. - Schimbul de experiență și de bune practici între serviciile publice ale administrației publice din Timișoara și Secanj au pune bazele cooperării ulterioare și, mai ales, vor crea posibilitatea adoptării în viitor a unor metode comune de intervenție, a utilizării mijloacelor de intervenție asemănătoare, a stabilirii unor metode de comunicare și de informare regulată în privința parametrilor de risc și a altor informații utile ptr. prevenția dezastrelor. - Activitatea de susținere a seminariilor având ca tematică managementul situațiilor de risc, susținute de către lectori și specialiști în domeniu contribuie la obiectivul programului de a asigura o pregătire profesională asemănătoare a echipelor operaționale. - Achiziția unor echipamente specifice de intervenție în situații de dezastre naturale, în beneficiul ambelor părți, contribuie la realizarea unei cooperări active și concrete între serviciile celor două țări vecine

---

## **Lecții învățate**

Aspectele pozitive ale cooperării transfrontaliere în cazul rezolvării unor situații de urgență care necesită reacții prompte de ambele părți ale zonei afectate (în acest caz România și Serbia). Schimbul de experiență a fost benefic pentru descoperirea de noi modalități și procedee de intervenție, dar și pentru sublinierea aspectelor mai puțin eficiente și pentru găsirea unor soluții de îmbunătățire a acestora. Un astfel de proiect de o asemenea amploare a scos în evidență și problemele cadrului legislativ din cele două țări (diferențele dintre acestea și prevederile poate diferite de aplicarea în situații identice; ex: în momentul realizării acestui proiect, sârbii aveau nevoie de viza pentru a intra pe teritoriul românesc) și nevoia de a găsi un cadru comun legal pentru aplicarea și implementarea unui astfel de proiect

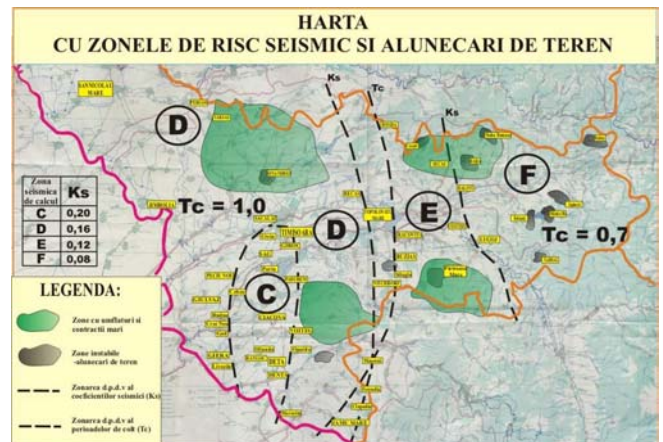
## Rezultate

Rezultatele de impact, pe termen scurt și lung sunt: a) Creșterea eficienței și operativității de intervenție în cazul situațiilor de urgență, mai ales în caz de inundații; b) Mărirea gradului de prevenție și prognozarea a desfășurării dezastrelor naturale; c) Îmbunătățirea capacității de cooperare și ajutor reciproc în situații de urgență între cele două țări vecine; d) Creșterea gradului de securitate în zona transfrontalieră expusă riscului la inundații, vizată de proiect

Rezultatele concrete: 1) Studiu de analiză și acoperire a riscurilor în regiunea transfrontalieră româno-sârbă, bilingv, în 30 de exemplare; 2) Echipamente de intervenție specifice, în valoare totală de 273.000 Euro, conform unui necesar stabilit de comun acord între beneficiar și partener în cadrul activităților de proiect; 3) Materiale de promovare a rezultatelor de proiect: 300 bucăți pliante bilingve și 300 de broșuri bilingve

Sustenabilitatea: Echipamentele achiziționate prin proiect vor fi în proprietatea Consiliului Județean Timiș și date în folosință Inspectoratului pentru Situații de Urgență “Banat” al județului Timiș, care are rol operativ, de

intervenție în situații de risc și dispune de resursele materiale și umane necesare. Ambele instituții prezintă stabilitate financiară și instituțională suficiente pentru a garanta menținerea și folosirea adecvată a echipamentelor. Printr-o acțiune susținută de informare și de promovare a obiectivelor și rezultatelor obținute, proiectul se constituie ca un posibil model care poate fi replicat, cu adaptările impuse de condițiile specifice locale, la nivelul tuturor zonelor transfrontaliere sau a altor regiuni.



**Titlul bunei practici**

*Programul Educațional Piky*

---

---

**Persoană de contact**

Moaghen Simona, Șef Departament Relații Publice

---

---

**Descrierea Bunei Practici**

S.C. Apă Canal 2000 S.A. Pitești este operator regional specializat în domeniul producerii și distribuirii apei potabile și colectării, epurării și evacuării în emisar a apelor uzate, prestând servicii pentru circa 350.000 locuitori echivalenți. Este o societate comercială pe acțiuni, cu capital majoritar de stat, acționari fiind Consiliul Local al Municipiului Pitești (cca. 98%), Consiliul Județean Argeș și 14 consilii locale ale localităților membre ale Asociației de Dezvoltare Intercomunitară Argeș (ADIA). Societatea își desfășoară activitatea în aria administrativă a municipiului Pitești, a orașelor Costești, Ștefănești, Topoloveni și a comunelor Albota, Bascov, Bradu, Brăduleț, Buzoești, Căteasca, Lunca Corbului, Mărăcineni, Stolnici, Teiu și Țițești. Activitatea societății, în calitatea sa de Operator Regional, se va extinde în perioada următoare prin preluarea în operare a sistemelor de pe raza altor unități administrativ-teritoriale membre ale ADIA.

---

---

**Website**

[www.apacanal2000.ro](http://www.apacanal2000.ro)

---

---

**Problema**

Necunoașterea de către public a efortului material și uman depus pentru producerea apei și epurarea apei uzate Necunoașterea de către public a realizărilor societății privind calitatea apei și a preocupării pentru menținerea și ridicarea serviciilor de alimentare cu apă la cele mai înalte standarde, în scopul creșterii satisfacției clientului (consumatorului)

---

---

## Scopul

Educarea copiilor în ceea ce privește rolul și importanța apei, folosirea rațională a apei, protejarea mediului înconjurător, respectul pentru natură

---

---

## Obiective

Educarea ecologică a elevilor din clasele I-XII, din județul Argeș  
Conștientizarea aspectelor de mediu cu care ne confruntăm  
Formarea unui viitor public cu respect pentru natură și de promotori de acțiuni care vizează protejarea mediului înconjurător  
Informarea corectă a tinerei generații cu privire la moștenirea pe care le-o lăsăm  
Responsabilizarea elevilor și creșterea respectului de sine a acestora  
Atragerea cât mai multor școli în activități de mediu, în special cu referire la domeniul apei

---

---

## Resurse

Umane: reprezentanți din cadrul societății Apă Canal 2000, cadre didactice, elevi, părinți  
Materiale: logistică pentru desfășurarea acțiunilor  
Financiare: fonduri din bugetul societății, sponsorizări

---

---

## Implementare

Programul Educațional Piky a debutat în anul 2003, odată cu „nașterea” personajului care îi dă și numele. Motto-ul programului educațional este: Apa înseamnă viață, prețuiți-o și nu o risipiți! Piky este mascota societății Apă Canal 2000 SA Pitești (marcă înregistrată) și reprezintă interfața programului educațional derulat de aceasta. Piky este un personaj simpatic, vesel și pus pe fapte bune, având forma unei picături de apă. Piky apare în filmul de animație care descrie circuitul apei de la captarea din lacul Budeasa și până la evacuarea în râul Argeș, trecând pe la consumatorii de apă potabilă, și în cele două jocuri pe calculator „Piky contra bacterii” și „Piky - Marea Topire”. În cadrul Programului Educațional Piky au fost organizate diferite acțiuni, unele dintre ele fiind legate de anumite evenimente, cum ar fi cele două zile dedicate apei: Ziua Mondială a Apei (ZMA) - 22 martie și Ziua Internațională de Monitorizare a Apei (ZIMA) - 18 septembrie. Ziua Mondială a Apei a apărut în anul 1992 la inițiativa Conferinței Națiunilor Unite pentru Mediu și Dezvoltare de la Rio de Janeiro. Adunarea Generală a Organizației Națiunilor Unite a adoptat rezoluția conform căreia ziua de 22 martie a fost declarată Ziua Mondială a Apei, fiind sărbătorită pentru prima dată în anul 1993. Societatea Apă Canal 2000 S.A. Pitești a celebrat pentru prima dată Ziua Mondială a Apei în anul 2004. De atunci și până



În prezent, în cadrul Programul Educațional Piky au fost organizate diverse acțiuni dedicate acestei zile, cum ar fi: expoziții-concurs de desene (2005 și 2008), concurs de citate (2006), concurs de cunoștințe generale pe teme de mediu (2007), concurs de creație foto (2009), concurs de creație literară (2010), simpozionul „Investim în apă, credem în viitor“ (2011), Zilele Porților Deschise (2004 - 2011). Ziua Internațională de Monitorizare a Apei este un eveniment global de educație menit să stimuleze organizarea și implicarea publică în acțiunea de protejare a resurselor de apă ale planetei și a fost sărbătorită pentru prima dată în anul 2003. Societatea Apă Canal 2000 S.A. Pitești s-a implicat de la început în această acțiune de monitorizare, care a fost inclusă în Programul Educațional Piky, pentru aceasta colaborând cu mai multe unități de învățământ. În anii 2006, 2008 și 2010 societatea a organizat excursii didactice în munții Făgăraș, iar elevii au putut efectua analize ale apei din lacul glaciatic Bâlea, lacul de acumulare Vidraru, râul Argeș și din alte ape care străbat ținuturile argeșene. Acțiunea de monitorizare constă în efectuarea pe teren, cu ajutorul unui kit special, a analizelor apei la 4 indicatori, respectiv: temperatură, oxigen dizolvat, pH, turbiditate. Până în anul 2009, acțiunea de prelevare a probelor de apă și de efectuare a măsurătorilor s-a desfășurat în perioada 18 septembrie - 18 octombrie, rezultatele analizelor fiind transmise până la data de 18 decembrie pentru a figura în baza de date globală a WEF. Pentru a profita de entuziasmul arătat în anii anteriori, coordonatorii ZIMA au decis în anul 2009 extinderea perioadei de monitorizare a apei de la 22 martie până la 31 decembrie, ZIMA continuând să fie sărbătorită oficial în data de 18 septembrie.

---

### Elemente Novatoare

Societatea Apă Canal 2000 SA Pitești este printre puținii operatori, dacă nu singurul operator de apă din România care desfășoară constant acțiuni educaționale de mediu. Copiii și cadrele didactice sunt interesați de acțiunile pe care le organizăm și se implică în proiectele educaționale pe care le derulăm. Copiii devin mai responsabili și

manifestă satisfacție față de rezultatele muncii lor.



---

### Lecții învățate

Stă la îndemâna noastră să schimbăm lumea și mediul în care trăim în mai bine! Trebuie doar să ne-o dorim și să ne implicăm, să nu lăsăm pe alții să facă ceea ce putem face fiecare dintre noi. Copiii sunt viitorul public cu putere decizională. Educarea lor va duce la o mai bună conlucrare între societate și public. Și apoi... ceea ce este atractiv pentru copii, declanșează o atitudine pozitivă la părinți.

---

---

## Rezultate

De-a lungul timpului, Piky și-a atras din ce în ce mai mulți prieteni astfel că în prezent societatea Apă Canal 2000 colaborează cu 36 de unități de învățământ (primar, gimnazial și liceal) din județul Argeș. Cu aceste unități de învățământ societatea a încheiat protocoale de colaborare în ceea ce privește programul educațional. De asemenea, există și un protocol cadru cu Inspectoratul Școlar Județean Argeș. O colaborare fructuoasă există cu Primăria Municipiului Pitești și Muzeul Județean Argeș, care s-au alăturat societății Apă Canal 2000 în realizarea demersurilor de conștientizare a tinerei generații asupra problemelor legate de natura înconjurătoare. Pentru realizările excepționale desfășurate în cadrul ZIMA, societatea Apă Canal 2000 S.A. Pitești a câștigat în anul 2010 premiul „Campionul Apei” - continentul Europa. Prin acordarea acestui premiu se recunoaște nivelul superior de relevanță, efortul educațional, suportul și inovația în promovarea calității apei. Piky a devenit un brand cunoscut nu doar în țară, ci și în străinătate.

---

---

## Referințe

Broșură „Piky ne învață”, reviste, calendare, declarații, protocoale de colaborare, film Piky, jocuri PC, etc.

---

---

## Linkuri

[www.apacanal2000.ro](http://www.apacanal2000.ro),  
[www.worldwaterday.org](http://www.worldwaterday.org), [ww.unwater.org](http://ww.unwater.org), [www.worldwatermonitoringday.org](http://www.worldwatermonitoringday.org),  
[www.argesmedia.ro/actualitate/piky-merge-la-scoala](http://www.argesmedia.ro/actualitate/piky-merge-la-scoala),  
<http://mihaeminescupitesti.ro/programe/piky.html>,  
[http://www.ecomunitate.ro/Proiectul\\_educational\\_PIKY\\_%281](http://www.ecomunitate.ro/Proiectul_educational_PIKY_%281)

### **Titlul bunei practici**

*Sprijinirea autorităților publice locale din județul Timiș în vederea pregătirii și elaborării proiectelor de dezvoltare economico-socială locală și a accesării finanțărilor din cadrul Programului Operațional de Cooperare Transfrontalieră*

---

---

### **Persoană de contact**

Delia Frantiu, Manager proiect

---

---

### **Descrierea Bunei Practici**

Ațiunea propusă a vizat informarea reprezentanților autorităților publice locale din județul Timiș cu privire la oportunitățile de finanțare ale Programului Operațional de Cooperare Transfrontalieră România–Ungaria 2007–2013 precum și cu privire la procedurile de promovare a proiectelor prioritare de dezvoltare economico – socială. În acest scop, au fost organizate, în cooperare cu administrațiile publice locale, o serie de 8 seminarii. Pentru a asigura o bună accesibilitate pentru participanți, locațiile au fost stabilite de preferință, în localități urbane mici sau mijlocii iar acolo unde a fost posibil în localitățile rurale din județul Timiș. Tematica seminariilor si-a propus să valorifice experiența partenerului transfrontalier în materie de accesare a finanțărilor prin programe europene similare, fiind prevăzută posibilitatea ajustării acestei tematicii funcție de nevoile și problemele reale ale participanților.

---

---

### **Problema**

Analizele efectuate în cadrul de ADETIM Timișoara în cursul anului 2007 în urma desfășurării Seminariilor de informare dedicate primarilor și promotorilor locali din Primăriile județului Timiș, au confirmat interesul cu privire la oportunitățile de finanțare prin programe europene destinate acțiunilor de investiții în domeniul dezvoltării infrastructurii precum și existența unor nevoi reale de informare, consultanță și realizare de schimburi de experiență pentru personalul din administrația publică locală din județul Timiș. În vederea îmbunătățirii cadrului de asigurare a serviciilor publice pentru comunitățile locale trebuie inițiate și desfășurate acțiuni de modernizare și dezvoltare a infrastructurii locale, acțiuni care generează nevoi de finanțare ce depășesc cu mult posibilitățile bugetelor locale și obligă autoritățile publice locale la identificarea unor surse de finanțare alternative, inclusiv prin programe europene.

---

## Scopul

Creșterea capacității de absorbție de către administrațiile publice locale din județul Timiș a finanțării europene destinate dezvoltării infrastructurii publice locale și promovării cooperării transfrontaliere între instituțiile și serviciile publice locale, în vederea dezvoltării economico-sociale echilibrate și durabile a zonei din ambele părți a graniței româno-maghiare. Obiectivul specific al proiectului permite încadrarea acestuia la Prioritatea 2 a Programului: „Promovarea inițiativelor de cooperare transfrontalieră”, măsura 2.3 „Încurajarea cooperării între instituții și comunități (Fondul Proiectelor Mici)”, „Sprijinirea cooperării între instituții (cu excepția instituțiilor de învățământ și de cercetare), comunități, construcția instituțională comună, transferul de cunoștințe și experiență în diferite sectoare, concentrându-se în special pe problemele legate de integrarea europeană.” Impactul activităților prevăzute în cadrul acțiunii este în măsură să contribuie semnificativ la: „Creșterea capacității de absorbție de către administrațiile publice locale din județul Timiș a finanțării europene destinate dezvoltării infrastructurii publice locale și promovării cooperării transfrontaliere între instituțiile și servicii publice locale și promovării cooperării transfrontaliere între instituțiile și servicii publice locale, în vederea unei dezvoltări economico-sociale echilibrate și durabile a zonei din ambele părți a graniței româno-maghiare.”

---

## Obiective

Obiectivul general: Creșterea capacității de absorbție de către administrațiile publice locale din județul Timiș a finanțării europene destinate dezvoltării infrastructurii publice locale și promovării cooperării transfrontaliere între instituțiile și servicii publice locale, în vederea unei dezvoltări economico-sociale echilibrate și durabile a zonei din ambele părți a graniței româno-maghiare. Obiective specifice: - Informarea reprezentanților autorităților publice locale din județul Timiș cu privire la oportunitățile de finanțare a Programului Operațional de Cooperare Transfrontalieră România–Ungaria 2007–2013 și prezentarea experienței maghiare în domeniul accesării unor programe similare de finanțare - Inițierea reprezentanților autorităților publice din județul Timiș cu privire la promovarea proiectelor prioritare de dezvoltare economico - socială

---

## Resurse

- Tehnică IT: - Desktop PC 6 buc., conexiune Internet - Copiator, scanner - Telefoane, fax - Echipamente de birou - Consumabile - Vehicul pentru deplasări - Resurse de personal și logistice pentru organizarea și susținerea seminariilor

---

## **Implementare**

Durata - 10 luni Activitati: - A1 Stabilire nevoi de informare și consultanță -Activitatea constă în constituirea unui de Comitet Consultativ și desfășurarea a minim două întâlniri ale acestuia în scopul stabilirii zonelor de referință și a nevoilor de informare și consultanță. - A2 Pregătire implementare proiect - Activitatea constă în organizarea și desfășurare procedurilor de achiziții servicii și produse necesare pentru implementarea proiectului. Procedurile de achiziții vor respectarea cu strictețe prevederile O.G. 34/2006 și a celorlalte reglementări legale în vigoare - A3 Promovare proiect - Activitatea constă în organizarea unui seminar de lansare a proiectului precum și a unui seminar de diseminare a rezultatelor proiectului precum și o activitate curentă de promovare a proiectului - A4 Organizare și desfășurare seminarii -In cadrul acestei activități s-a desfășurat un număr de min. 8 seminarii informare cu o durată de 2 zile fiecare - A5 Consultanță pentru elaborarea Fișelor de Proiect - Activitatea constă în acordarea de consultanță pentru elaborarea în formă Fișelor de Proiect colectate la seminariile desfășurate (dacă este cazul) precum și pentru elaborarea unor Fișe de Proiect noi, în ambele cazuri acestea vor fi luate în considerare în procesul de actualizare a Programelor Strategice de Dezvoltare a localităților din județul Timiș și Programului Strategic și a Strategiei de Dezvoltare a județului Timiș 2007-2013. - A6 Management și monitorizare proiect - Activitatea constă în conducerea curentă a activităților proiectului.

---

## **Elemente Novatoare**

Autoritățile publice locale au fost implicate atât în procesul de stabilire a tematicii, a locațiilor cât și în organizarea propriu-zisă a seminariilor, existând posibilitatea ajustării tematicilor conform cerințelor locale. Stabilirea adecvată a locațiilor a facilitat participarea tuturor autorităților locale interesate. Aplicații practice realizate, prezentarea experienței maghiare precum și posibilitatea acordării consultanței ulterioare a permis relevarea unor aspecte practice și modalități verificate de pregătire și elaborare a unor fișe de proiect sau cereri de calitate, finanțabile

---

## **Lecții învățate**

Desfășurarea activităților din cadrul proiectului au contribuit la îmbunătățirea capacității de absorbție a fondurilor europene la nivelul administrațiilor publice locale din județul Timiș destinate realizării acțiunilor de modernizare și dezvoltare a infrastructurii locale. S-au îmbunătățit capacitățile manageriale a participanților de a gestiona inițierea și derularea acțiuni complexe de dezvoltare economico-sociale în folosul comunităților locale din județul Timiș. A fost dovedita importanta instruirii necesare pentru accesarea fondurilor europene

---

---

## **Rezultate**

- 8 seminarii de prezentare și schimb de experiență desfășurate; - 80 participanți la seminarii informați; - 32 de administrații publice (comunități) locale participante sau implicate în organizarea seminariilor - 16 fișe de proiect elaborate; - Consultanță pentru elaborarea fișelor de proiect acordată; - Lista de proiecte ale administrațiilor publice locale publicată pe site-ul ADETIM; - Programe Strategice locale actualizate; - Programul Strategic al județului Timiș actualizat cu proiectele APL.

---

---

## **Referințe**

Comunicate de presa lansare și închidere proiect cu extrase din presa scrisă; prezentarea realizată în cadrul seminariilor; chestionar de apreciere al cursului; model certificat primit de participare la seminar; model chestionar etc.

### Titlul bunei practici

#### *Reforma începe cu investiția în oameni*

---

### Persoană de contact

Rogoz Chiva, consilier superior

---

### Descrierea Bunei Practici

În conformitate cu legislația în vigoare, anual funcționarii publici trebuie să urmeze forme de perfecționare profesională, a căror durată cumulată este de minimum 7 zile pe an. Totuși, diferite studii au relevat faptul că aproape jumătate din totalul funcționarilor publici nu au absolvit nici măcar un curs de perfecționare, cca. 23% au absolvit un singur curs de perfecționare, și doar aproximativ 14% au participat la două astfel de cursuri. Pentru creșterea nivelului de absorbție a fondurilor europene s-a dovedit necesitatea constituirii și dezvoltării la nivelul județului a unei rețele de specialiști în managementul de proiect, angajați ai U.A.T. –urilor, care să acționeze ca promotori de proiecte și multiplicatori de informație. În cadrul proiectului „Reforma începe cu investiția în oameni” grupul țintă a fost structurat pe două niveluri: instituțional și personal: o instituțional – Instituția Prefectului –Județul Brăila și cele două servicii publice comunitare din subordine (Serviciul Comunitar de Evidență și Eliberare a Pașapoartelor Simple și Serviciul Comunitar –Regimul Permiselor de Conducere și Înmatriculare a Vehiculelor) și 43 UAT –uri din județul Brăila; o personal – 143 de funcționari (publici, publici cu statut special și contractuali) din administrația publică din județul Brăila, astfel: - 57 persoane din cadrul Instituției Prefectului –Județul Brăila și cele două servicii publice comunitare subordonate (Serviciul Comunitar de Evidență și Eliberare a Pașapoartelor Simple și Serviciul Comunitar –Regimul Permiselor de Conducere și Înmatriculare a Vehiculelor), - 43 persoane angajate pe postul de manager de proiect din cadrul a 43 de UAT –uri din județul Brăila, - 43 secretari ai 43 de UAT –uri din județul Brăila. Prin proiect s-au desfășurat module de training astfel: - management strategic: participanți 48 persoane; - management de proiect: participanți 48 persoane; - acquis comunitar și legislație armonizată: 63 persoane.

---

## Website

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

---

## Problema

În conformitate cu prevederile legislative funcționarii publici sunt obligați să urmeze forme de perfecționare profesională, organizate de Institutul Național de Administrație sau alte instituții abilitate potrivit legii, a căror durată cumulată este de minimum 7 zile pe an. Totuși, diferite studii au relevat faptul că aproape jumătate din totalul funcționarilor publici nu au absolvit nici măcar un curs de perfecționare, cca. 23% au absolvit un singur curs de perfecționare, și doar aproximativ 14% au participat la două astfel de cursuri. Autoritățile administrației publice sunt autorități publice cu un grad de decizie, răspundere și importanță majore pentru dezvoltarea unui județ conform standardelor și cerințelor europene, în toate domeniile de activitate. Principala resursă utilizată de către aceste autorități publice este cea umană, iar principalele investiții trebuie orientate, în sensul dezvoltării capitalului uman, în vederea eficientizării activității acestora.

---

## Scopul

Creșterea calității serviciilor furnizate societății de către Instituția Prefectului –Județul Brăila și cele 43 de UAT-uri din județ prin instruirea specifică a 143 funcționari din aceste instituții în domeniile: managementul proiectelor, managementul strategic, managementul relațiilor cu clienții, aquis comunitar și legislație armonizată, constituirea și dezvoltarea la nivelul județului a unei rețele de specialiști în managementul de proiect - angajați ai U.A.T. –urilor, care să acționeze ca promotori de proiecte și multiplicatori de informație. Strategia Lisabona revizuită afirmă necesitatea unei mai bune legislații, a unei mai bune elaborări și furnizări de politici publice în scopul creșterii economice și crearea de locuri de muncă. In Strategia actualizată a Guvernului României privind accelerarea reformei în administrația publică, se menționează că existența unei administrații eficiente și democratice reprezintă unul dintre cele mai importante criterii care definesc modernitatea unei țări. Iar în Documentul Cadru de Implementare a Programului operațional “Dezvoltarea Capacității Administrative” 2007 -2013 se specifică faptul că dezvoltarea capacității administrative este esențială întrucât instituțiile publice pot contribui la programele de dezvoltare socio-economică prin îmbunătățirea calității investițiilor importante (acumularea de cunoștințe și resurse umane) creșterea numărului de funcționari publici cu înaltă calificare profesională.



---

## Obiective

Îmbunătățirea culturii organizaționale și întărirea capacității instituționale a Instituției Prefectului Județul Brăila și a 43 de UAT –uri din județul Brăila. Creșterea calității serviciilor furnizate societății de către Instituția Prefectului –Județul Brăila și de către cele 43 de UAT-uri din județ prin instruirea a 143 funcționari din aceste instituții în domeniile: managementul proiectelor, managementul strategic, managementul relațiilor cu clienții, aquis comunitar și legislație armonizată, constituirea și dezvoltarea la nivelul județului a unei rețele de specialiști în managementul de proiect - angajați ai U.A.T. – urilor, care să acționeze ca promotori de proiecte și multiplicatori de informație.

---

## Resurse

Proiectul a presupus implicarea a numeroase categorii de resurse, precum: 1. resurse financiare, constituite din alocarea financiară nerambursabilă în sumă de 303.535 lei (85%) și contribuția proprie asigurată de ordonatorul principal de credite, în speță Ministerul Administrației și Internelor, în sumă de 53.563 lei (15%); 2. resurse umane, concretizate în echipa de management - constituita din 5 consilieri din cadrul Instituției Prefectului - personal calificat cu experiență în implementarea proiectelor cu finanțare nerambursabilă, resursă care a avut un rol hotărâtor în implementarea cu succes a proiectului; 3. resurse materiale (ex. echipamentele IT, birouri, spații de lucru, etc.) aflate în dotarea Instituției Prefectului și utilizate de echipa de implementare a proiectului; 4. resurse de timp, concretizat în timpul efectiv acordat pentru implementarea proiectului, respectiv 10 luni.

---

## Implementare

Durata activităților proiectului au fost de 10 luni. În cadrul proiectului au fost inițiate și desfășurate activități legate de management și promovarea proiectului, organizarea și desfășurarea achizițiilor publice, desfășurarea activității de training, evaluarea participanților, auditarea activităților și implementării proiectului. Activitatea de training s-a desfășurat pe 4 module, astfel:

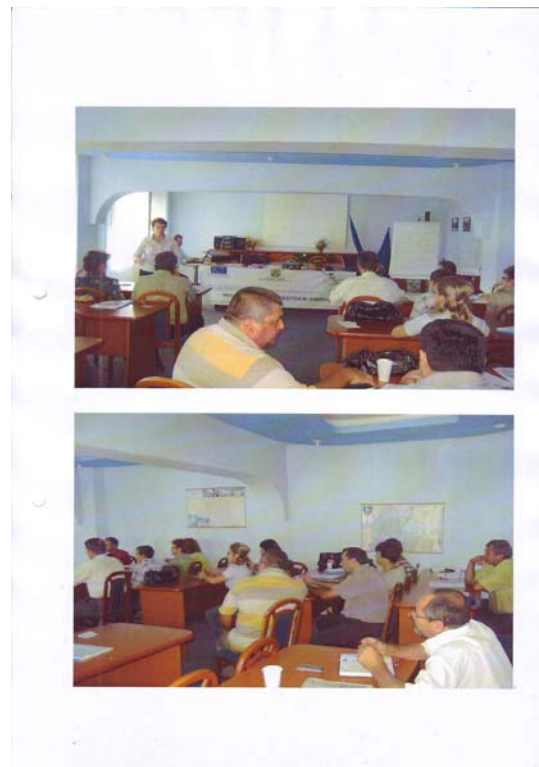
- managementul proiectului – cu 48 de participanți/salariați din cadrul Instituției Prefectului Județul Brăila și a unităților

- administrativ teritoriale din județul Brăila, repartizați în două grupe (24 persoane/grupă);
- managementul strategic – cu 48 de participanți/salariați din cadrul Instituției Prefectului Județul Brăila și a unităților administrativ teritoriale din județul Brăila, repartizați în două grupe (24 persoane/grupă);
- aquis comunitar și legislație armonizată – cu 63 de participanți/salariați din cadrul Instituției Prefectului Județul Brăila și a unităților administrativ teritoriale din județul Brăila , repartizați

în trei grupe (21 persoane/grupă); • managementul relațiilor cu clienții – cu 40 de participanți/salariați din cadrul Instituției Prefectului Județul Brăila și a unităților administrativ teritoriale din județul Brăila, repartizați în două grupe (20 persoane/grupă); În elaborarea proiectului „Reforma începe cu investiția în oameni” s-a avut în vedere realizarea unor demersuri convergente în atingerea obiectivului general care au vizat: - îndeplinirea condițiilor legale de derulare a cursurilor de către furnizorul de servicii de training specificate în caietul de sarcini (condițiile au vizat lectorii, maniera de desfășurare a cursurilor, includerea obligatorie în fiecare modul a informațiilor privitoare la dezvoltarea durabilă și egalitatea de șanse); - asigurarea respectării reglementărilor naționale și comunitare privind egalitatea de șanse (Ordonanța nr 137/31.08.2000 republicată privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, Legea nr 202/19.04.2002 republicată privind egalitatea de șanse și de tratament între femei și bărbați); - asigurarea respectării reglementărilor naționale și comunitare privind dezvoltarea durabilă (HG nr 1216/4.10.2007 pentru aprobarea Memorandumului de înțelegere PNUD privind revizuirea Strategiei pentru dezvoltare durabilă, Ordonanța de Urgență nr 68/2007 privind răspunderea de mediu cu referire la prevenirea și repararea prejudiciului de mediu); - asigurarea condițiilor pentru realizarea achizițiilor publice (Ordonanța de urgență nr 34/19.04.2006 privind atribuirea contractelor de achiziție publică); - selecția participanților din grupurile țintă s-a făcut funcție de specificul postului ocupat în cadrul instituțiilor administrației publice; - derularea a patru module de instruire

(management de proiect, management strategic, managementul relațiilor cu clienții, acquis comunitar și legislație armonizată) necesare dezvoltării capacității administrative a sectorului public; - instruirea a nouă grupe de consilieri/angajați în administrația publică, cu atribuții în domeniile vizate de tematica abordată; - evaluarea cunoștințelor dobândite de participanți și a serviciilor oferite de furnizorul de training fiecare modul de training la sfârșitul fiecărui modul de instruire; - eliberarea certificatelor de participare la cursuri (funcție de prezență și nota obținută la evaluare - 47 de participanți la cursul de Manager de Proiect au obținut Certificatul de Absolvire recunoscut de Ministerul Muncii, Familiei și Egalității de Șanse și de Ministerul Educației Cercetării și Tineretului - COR 241919); Echipa care a implementat proiectul a fost constituită din: manager proiect, asistent manager, responsabil financiar, responsabil tehnic, responsabil pentru activitatea de instruire. Fiecare membru al echipei și-a îndeplinit atribuțiile în conformitate cu prevederile cuprinse în fișa de post specifică pentru implementarea proiectului. Pentru buna derulare a proiectului, managerul de proiect a stabilit, de la început, sarcini detaliate pentru membrii echipei. La sfârșitul fiecărei luni, membrii echipei de proiect au raportat managerului modul în care și-au îndeplinit atribuțiile. La sfârșitul fiecărui modul de training responsabilul pentru activitatea de instruire a realizat și prezentat rapoarte de monitorizare cu privire la activităților desfășurate și rezultatele obținute. Toate operațiunile financiare care au vizat implementarea proiectului au fost realizate conform destinației stabilite și au fost înregistrate în contabilitatea instituției în

conformitate cu prevederile legale. Promovarea proiectului s-a realizat prin organizarea a două conferințe de presă (la început și la finalul proiectului, în cadrul acestor evenimente au fost distribuite celor prezenți mape de prezentare a proiectului cu informații referitoare la furnizorii de servicii, locație, grup țintă, module de instruire etc.), precum și prin diverse articole aparute în presa pe parcursul derulării proiectului (ex. [http://www.prefecturabraila.ro/?pag=proiect\\_reforma\\_incepe\\_cu\\_investitia\\_in\\_oameni.htm](http://www.prefecturabraila.ro/?pag=proiect_reforma_incepe_cu_investitia_in_oameni.htm); <http://www.administratie.ro/articol.php?id=28683> ; <http://www.fonduri-structurale.ro/detaliu.aspx?eID=5975&t=Stiri> ; <http://www.finantare.ro/stire-11052-Proiect-european-castigat-de-Prefectura-Braila.html> ; <http://www.fonduri-structurale-europene.ro/stiri/functionari-publici-braila-program.html> ; [http://www.arcasu.ro/\\_id\\_1248877304.html](http://www.arcasu.ro/_id_1248877304.html) ; [\[reforma-incepe-cu-investitia-in-oameni.html\]\(http://www.eziare.com/stire/e-o--reforma-incepe-cu-investitia-in-oameni,596685.html\) ; <http://www.eziare.com/stire/e-o--reforma-incepe-cu-investitia-in-oameni,596685.html> ; \)](http://www.infoziare.ro/locale/stiri-din-braila/eo-</a></p>
</div>
<div data-bbox=)



## Elemente Novatoare

Elementele de noutate ale acestui proiect, implementat de Instituția Prefectului Județul Brăila au rezidat din: • concentrarea activităților de taining în domeniile de interes atât pentru participanți cât și pentru instituțiile publice (ex. managementul proiectelor, managementul strategic, aquis-ul comunitar, abordarea relațiilor cu clienții/cetățenii); • atitudinea pozitivă, colaborativă abordată de participanți la modulele de taining ca rezultat al faptului că informația înseamnă oportunitatea de a cunoaște, de a ști, de a-și dezvolta abilitățile, de a acționa profesionalist și cu responsabilitate în activitatea desfășurată în cadrul instiuțiilor publice și în furnizarea de servicii de calitate cetățenilor - beneficiari ai actelor administrative; • constituirea unui grup omogen, calificat (manager de proiect – COR 241919), capabil să se implice în scrierea și implementarea proiectelor cu finanțare nerambursabilă; • constituirea unui grup de persoane capabile să transmită cunoștințele acumulate, informațiile primite către alte persoane care pot să le valorifice în

folosul și scopul aplicării/accesării/implementării de proiecte cu finanțare europeană, armonizării legislației, acțiunii lucrului cu cetățenii;

## Lecții învățate

Implementarea acestui proiect ne-a făcut să înțelegem și să apreciem: 1. lucru în echipă – justificat de faptul că: • identificarea problematicii, care a stat la baza prezentării necesității implementării proiectului, a fost stabilită cu implicarea activă a membrilor grupului țintă, în speță personalului din cadrul instituțiilor administrației publice din județul Brăila; • dezvoltarea de noi cunoștințe, atitudini pozitive și deprinderi de către participanții celor 5 module de taining; 2. colaborarea interinstituțională – justificat de faptul că toate instituțiile administrației publice din județul Brăila, în speță UAT-urile, au prezentat o atitudine colaborativă și favorabilă participării salariaților la modulele de taining; 3. importanța deținerii informației și a cunoștințelor necesare utilizării acesteia (informației) – justificat de faptul că participanții la cursuri au acumulat noi cunoștințe care au fost puse în aplicare când au primit informația legată de deschiderea de noi linii de finanțare (ex. acumularea de cunoștințe legate de managementul de proiect și punerea în aplicare prin accesarea unor fonduri europene); Activitățile din cadrul proiectului au contribuit la: Acumularea/aplicarea cunoștințelor necesare scrierii și implementării proiectelor, realizării unei strategii, comunicării în relațiile cu clienții, cunoașterii acquis-ului comunitar și legislație armonizată.



## Rezultate

Prin implementarea proiectului s-au obținut următoarele rezultate • desfășurarea a 4 module de instruire, astfel: • 1 modul managementul de proiect; • 1 modul management strategic; • 1 modul acquis comunitar și legislație armonizată; • 1 modul managementul relațiilor cu clienții. 209



de persoane instruite, din care: • 51 de persoane instruite prin modulul management de proiect; • 50 de persoane instruite prin modulul management strategic; • 67 de persoane instruite prin modulul acquis comunitar și legislație armonizată; • 41 de persoane instruite prin modulul managementul relațiilor cu clienții. 209 de certificate de absolvire/participare obținute de participanții la modulele de instruire. 120 de mape de prezentare a proiectului, din care: • 60 de mape de prezentare a

proiectului realizate cu ocazia lansării proiectului; • 60 de mape de prezentare a proiectului realizate cu ocazia încheierii proiectului; 120 de participanți la conferințele de prezentare a proiectului, din care: • 60 de participanți la conferința de lansare a proiectului; • 60 de participanți la conferința de încheiere a proiectului. 2 comunicate de presă; 2 bannere; 2 conferințe de presă; 10 articole apărute în presă Cunoștințele donândite de către participanți au fost diseminate și valorificate pe plan local, aducând beneficii comunității locale prin emitere de acte normative (ex. decizii, dispoziții, hotărâri emise la nivel de

UAT-uri), atragerea de fonduri europene nerambursabile (ex. s-a înregistrat o creștere a numărului de cereri de finanțare pentru proiecte cu finanțare nerambursabilă, au fost încheiate contracte de finanțare pentru alte două proiecte, respectiv: • Strategia de dezvoltare durabilă a unității administrative teritoriale a comunei Cazasu, județul Brăila; • Strategia de dezvoltare durabilă a microzonei de vest a județului Brăila La nivelul județului Brăila sunt în implementare proiecte care vizează îmbunătățirea infrastructurii de transport, dezvoltarea capacitații administrative, dezvoltarea rurală.

---

## Referințe

mapa prezentare proiect, invitatii, tabel prezenta, fotografiile, comunicat presa, material prezentare proiect

---

## Linkuri

[http://www.prefecturabraila.ro/?pag=proiect\\_reforma\\_incepe\\_cu\\_investitia\\_in\\_oameni.htm](http://www.prefecturabraila.ro/?pag=proiect_reforma_incepe_cu_investitia_in_oameni.htm),

<http://www.administratie.ro/articol.php?id=28683>,

<http://www.fonduri-structurale.ro/detaliu.aspx?eID=5975&t=Stiri>,

<http://www.finantare.ro/stire-11052-Proiect-europe>

## Instituția Prefectului Județul Ialomița

---

---

### Titlul bunei practici

*Implementarea, certificarea și menținerea Sistemului de Management al Calității ISO 9001:2008 în cadrul Instituției Prefectului – Județul Ialomița, Consiliului Județean Ialomița, administrației publice din orașele Amara, Căzănești, Fierb*

---

---

### Persoană de contact

Petru Madalin Teculescu, Prefect

---

---

### Parteneri

Consiliul Județean Ialomița

---

---

### Descrierea Bunei Practici

Necesitatea de a investi în capacitatea instituțională este recunoscută de orientările strategice comunitare și naționale. Implementarea unui standard de calitate, mai departe de certificarea faptului că sistemul de management urmărește un anumit tipar care este controlat și controlabil în orice moment, înseamnă și implicarea tuturor persoanelor afectate de acest sistem, în procesul de îmbunătățire continuă, de înfăptuire a reformei administrative, printr-o schimbare de mentalitate în ceea ce privește practicile și metodele de lucru existente și constituie un efort mult mai mare, decât simpla elaborare și aprobare a unor documente. Instituția Prefectului – Județul Ialomița a implementat în perioada aprilie 2010-august 2011 proiectul cu titlul „Implementarea, certificarea și menținerea Sistemului de Management al Calității ISO 9001:2008 în cadrul Instituției Prefectului – Județul Ialomița, Consiliului Județean Ialomița, administrației publice din orașele Amara, Căzănești, Fierbinți-Tîrg, Țândărei și din municipiile Fetești și Urziceni (I.C.M.S.M.C. ISO 9001: 2008)”, cod SMIS 8949, care a avut drept scop îmbunătățirea calității și eficienței furnizării serviciilor publice pentru cetățeni, prin asigurarea transparenței decizionale și reducerea birocrăției. Proiectul a fost cofinanțat din Fondul Social European, în cadrul Programului Operațional Dezvoltarea Capacității Administrative și s-a adresat unui grup țintă format din 303 funcționari publici, din 8 instituții ale administrației locale, dar în egală măsură cetățenilor, principalii noștri beneficiari. Prin formarea profesională a angajaților și crearea unui sistem de management flexibil, cât și prin implementarea și certificarea acestor instituții, conform standardului SR EN ISO 9001:2008, considerăm că dăm o nouă dimensiune conceptului de „administrare” la

nivelul județului Ialomița, conform măsurilor de reformă administrativă din Programul de Guvernare 2009-2012.

---

## Website

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

---

## Problema

Problema identificată la nivelul Instituției Prefectului – Județul Ialomița, a Consiliului Județean, a administrației publice din orașele Amara, Căzănești, Fierbinți-Tîrg, Țândărei și din municipiile Fetești și Urziceni a fost îmbunătățirea calității serviciilor publice pentru cetățeni, creșterea gradului de satisfacție al acestora și, pentru aceasta, am considerat că este necesar: -să simplificăm și să degrevăm semnificativ procesele de management și de execuție, ca urmare a elaborării unor proceduri bine definite și structurate; -să creștem eficiența și eficacitatea activităților desfășurate în instituțiile publice județene și locale; -să creăm un sistem de pregătire continuă a funcționarilor publici și a conducătorilor din administrația publică orășenească și județeană; -să îmbunătățim procesul de management al resurselor umane, materiale, informaționale și financiare din cadrul instituțiilor publice orășenești și județene, pentru satisfacția „clienților” noștri, cetățenii.

---

## Scopul

Scopul proiectului l-a constituit implementarea, certificarea și menținerea în funcțiune a Sistemului de Management al Calității ISO 9001:2008 în cadrul Instituției Prefectului – Județul Ialomița, Consiliului Județean Ialomița, administrației publice din orașele Amara, Căzănești, Fierbinți-Tîrg, Țândărei și din municipiile Fetești și Urziceni, până la sfârșitul anului 2011, prin asigurarea transparenței decizionale, reducerea birocrăției și îmbunătățirea continuă a serviciilor pentru cetățeni. Încadrarea în documente programatice: -Comunicarea COM (2007)/23 a Comisiei Europene, prin care s-a adoptat Programul de acțiune pentru reducerea sarcinilor administrative în Uniunea Europeană; - Programul de Guvernare 2009-2012 al Guvernului României, cap.22; -Strategia pentru accelerarea reformei administrației publice a Guvernului României; -H.G.nr. 1723/14.10.2004 privind obligativitatea implementării de către instituțiile publice a unui sistem de management al calității (SMC) pentru serviciile furnizate către cetățeni, conform cu standardul SR EN ISO 9001; -Strategia de dezvoltare a județului Ialomița pentru perioada 2009 – 2020; -Strategia de dezvoltare a Instituției Prefectului-Județul Ialomița pentru perioada 2009-2012.

---

## Obiective

Principalele obiective au fost: -implementarea, certificarea și menținerea în funcțiune a Sistemului de Management al Calității ISO 9001:2008 în cadrul Instituției Prefectului – Județul Ialomița, Consiliului Județean Ialomița, administrației publice din orașele Amara, Căzănești, Fierbinți-Tîrg, Țândărei și din municipiile Fetești și Urziceni, până la sfârșitul anului 2011, prin asigurarea transparenței decizionale, reducerea birocrăției și îmbunătățirea continuă a serviciilor pentru cetățeni; -formarea în domeniul calității a unui număr de 105 funcționari din cele 8 instituții beneficiare și a 30 auditori calificați COR 242303, până la sfârșitul anului 2011; -simplificarea și degrevarea semnificativă a proceselor de management și de execuție, ca urmare a elaborării unor proceduri bine definite și structurate; -creșterea cu 25% a gradului de satisfacție a utilizatorilor serviciilor publice din județul Ialomița.

---

## Resurse

Pentru a implementa, menține și îmbunătăți continuu eficacitatea Sistemului de Management al Calității (SMC) în Instituția Prefectului – Județul Ialomița, Consiliul Județean și primăriile din orașele Amara, Căzănești, Fierbinți-Tîrg, Țândărei, municipiile Fetești și Urziceni și pentru a crește satisfacția clientului/cetățeanului prin îndeplinirea cerințelor sale, s-au identificat resursele necesare pentru implementarea în condiții optime a proiectului (resurse umane, financiare, materiale și resurse temporale). Resurse umane: Echipa de management a proiectului a fost alcătuită din reprezentanți ai Instituției Prefectului și ai partenerului, Consiliul Județean Ialomița, care, deși nu a participat la cofinanțare, a furnizat expertiza necesară în derularea proiectelor finanțate din fonduri europene. Atât partenerul, cât și cei 303 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. De asemenea, pe fondul cunoașterii specificului activităților, reprezentanții celor 8 instituții publice beneficiare au avut o contribuție importantă în implementarea, monitorizarea și evaluarea proiectului. S-a avut în vedere respectarea principiului egalității de șanse, prin care să nu se realizeze nicio deosebire, excludere, restricție sau preferință, indiferent de: rasă, naționalitate, etnie, limbă, religie, categorie socială, convingeri, gen, orientare sexuală, vârstă, handicap, boală, infectare HIV sau apartenență la o categorie devaforizată. Resurse financiare: Valoarea totală a proiectului: 388.078,00 lei, fără TVA, din care 329.866,30 lei asistență financiară nerambursabilă și 58.211,70 lei contribuția beneficiarului. Resurse materiale existente: -1 Imprimantă Laser Alb-Negru Brother HL2070N; -1 Copiator Color Canon IR1600; -3 Calculatoare Desktop Pentium IV; -1 Aparat telefon/fax; -Consumabile (toner, hârtie A4, pixuri, dosare, CD pentru inscripționat); -Sală de ședințe (capacitate 120 locuri); -Birou pentru managementul de proiect. Resurse materiale achiziționate prin proiect: -1 Laptop; -1 Videoprojector; -1 aparat foto digital; -1 Imprimantă laser color; -Consumabile (toner, hârtie A4, pixuri,



dosare, CD pentru inscripționat, perforator, capsator, agrafe birou, bloc-notes-uri); - Manuale de calitate, proceduri, suporturi de curs; -Materiale publicitare. Timp:16 luni

## Implementare

Durata proiectului: 16 luni Activitatea nr. 1: Conferința de lansare și promovare a proiectului Activitatea nr.2: Organizare și desfășurare licitație pentru servicii de elaborare a documentației sistemului de management al calității (SMC) pentru certificare (manual de calitate, proceduri de sistem, proceduri operaționale) Activitatea nr. 3: Elaborarea manualului calității, a procedurilor de sistem și a procedurilor operaționale specifice fiecărei instituții publice Activitatea nr. 4: Implementarea Sistemului de Management al Calității conform SR EN ISO 9001:2008 în cadrul Instituției Prefectului – Județul Ialomița, a Consiliului Județean, a primăriilor din orașele Căzănești, Fierbinți-Tîrg, Țândărei și din municipiile Fetești și Urziceni. Activitatea nr. 5: Organizare și desfășurare licitație pentru certificarea Sistemului de Management al Calității conform SR EN ISO 9001:2008. Activitatea nr. 6: Evaluarea preliminară a documentației Sistemului de Management al Calității (SMC), în vederea identificării recomandărilor pentru îmbunătățirea documentației și a aplicării acestora în cele 7 instituții ale administrației publice locale din județul Ialomița. Activitatea nr. 7: Desfășurarea unui audit de precertificare și raportarea constatărilor conform planului de audit Activitatea nr. 8: Training specializat în auditul și managementul Sistemelor de Management al Calității: Modulul I – Noțiuni despre implementarea și îmbunătățirea sistemelor de management și noțiuni de audit intern (75 participanți)

, modul desfășurat pe zone: Urziceni-Fierbinți-Căzănești (25 angajați), zona Slobozia-Amara (25 angajați) și zona Țândărei-Fetești (25 angajați); Modul II – Formarea și certificarea a 30 auditori specializați de terță parte în domeniul calității – cod COR 242303. Pentru fiecare formă de instruire, funcționarii publici au fost evaluați și certificați. Activitatea nr. 9: Etapa de certificare și acordarea certificatului de conformitate conform SR EN ISO 9001:2008 Activitatea nr. 10: Supravegherea și acordarea de sprijin pentru implementarea recomandărilor Activitatea nr. 11: Auditare externă a proiectului. Activitatea nr. 12: Conferință finală Activitatea nr. 13: Monitorizare și evaluare Managementul proiectului a inclus planificarea, organizarea, monitorizarea și controlul tuturor aspectelor implicate de proiect, ca un proces continuu, derulat în vederea atingerii obiectivelor inițial definite. 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 s-au desfășurat 3 (trei) vizite în teritoriu de către membrii echipei de proiect și a avut loc 1 vizită de monitorizare din partea Autorității de Management a PODCA. Au fost realizate analize ale impactului asupra grupului țintă prin sondaje de opinie, întâlniri cu cetățenii, principalii beneficiari ai proiectului și s-au aplicat chestionare scrise și online (Instituția Prefectului), pentru a verifica indicatorii

care vizau creșterea satisfacției cetățenilor/”clienților” asupra serviciilor furnizate de către administrația publică locală din toate instituțiile publice beneficiare. Responsabilii cu sistemul de management al calității (RMC) din fiecare instituție beneficiară a proiectului au creat o rețea de comunicare, prin care s-a ținut legătura, permanent, atât cu membrii echipei de proiect, cât și cu firma de precertificare, lectorii și organismul de certificare. Pentru asigurarea implementării corecte și eficiente a proiectului și atingerea obiectivelor propuse, orice problemă apărută în timpul derulării proiectului a fost clarificată de echipa de management a proiectului cu ofițerul de proiect desemnat, prin help-desk. Comunicarea a fost eficientă atât pe orizontală, cât și 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: cele două evenimente de promovare (conferința de lansare și finală), cât și prin materiale de promovare și publicitate: 2 bannere, 100 afișe, 500 mape personalizate, 1.000 pliante, 500 pixuri personalizate, logistică adecvată (aparatură foto, videoproiector, laptop, imprimantă, consumabile), fotografii, reportaje de prezentare difuzate la posturile locale TV. Materialele de promovare și publicitate s-au distribuit pe parcursul întregului proiect, pentru

toate persoanele implicate (cetățeni, funcționari publici, primari, consilieri locali și județeni, mass-media și alte persoane interesate) și au cuprins și elemente de informare privind protecția mediului și dezvoltarea durabilă. Au fost publicate două comunicate de presă, transmise mass-mediei locale. Pentru echipamentele achiziționate în timpul desfășurării proiectului, curricula și materialele de curs, precum și documentația elaborată în timpul implementării Sistemului de Management al Calității (manual, proceduri, diagrame ș.a.) s-au folosit etichete de identitate vizuală iar certificatele acordate în urma desfășurării trainingului au avut incluse elemente de identitate a proiectului implementat. Conform Regulamentului Comisiei Europene nr. 1828/2006 au fost achiziționate panouri de identitate vizuală, amplasate la intrarea în fiecare din cele 8 instituții beneficiare: Instituția Prefectului – Județul Ialomița, Consiliul Județean Ialomița, primăriile Amara, Căzănești, Fierbinți-Tîrg, Țândărei, Fetești și Urziceni.



### Elemente Novatoare

Elemente novatoare: -Formarea zonală, a celor 105 funcționari publici și a celor

30 auditori specializați în sistemul de management al calității, conform Cod

COR 242303, a fost realizată cu costuri financiare și de timp reduse, desfășurându-se în instituțiile beneficiare ale proiectului. -Cei 30 de auditori formați și certificați au preluat sarcinile cu privire la elaborarea documentației și auditul intern, atât în perioada certificării, cât și pentru perioadele următoare, respectiv 12 luni, 24 luni, oferind exemple de bună practică la nivelul județului Ialomița pentru toate primăriile. -Identificarea proceselor, a procedurilor operaționale și specifice, a diagramelor și fluxurilor de lucru și consultarea tuturor persoanelor implicate în realizarea politicii fiecărei instituții publice (angajați, cetățeni, alți beneficiari), au condus la elaborarea unui Manual al calității, cu elemente caracteristice și cu responsabilități asumate de întreg personalul, pentru stabilirea și punerea în practică a obiectivelor din domeniul calității. -

Creșterea eficienței și eficacității activităților interne din instituțiile beneficiare ale implementării SMC și reducerea birocrăției, a plasării „clientului” în centrul activității administrative se vor constitui într-un „stil” de muncă asumat, 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.



## Lecții învățate

Lecții învățate: -Parteneriatul cu Consiliul Județean Ialomița și certificarea tuturor orașelor din județ, conform standardului SR EN ISO 9001, oferă garanția unui „stil de administrare” unitar, precum și premisele extinderii acestuia în cadrul altor autorități ale administrației publice din județul Ialomița (comunele). -Prin implicarea conducerii fiecărei instituții publice în asigurarea resurselor umane corespunzătoare și stabilirea unui set de reguli generale flexibile și adaptabile nevoilor instituționale, se pot preveni dificultățile în implementarea sistemului de management al calității, generate de mobilitatea funcționarilor publici sau de tendința de suprareglementare a sistemului. - Implementarea corectă a proiectului și auditurile externe au condus la realizarea 100% a indicatorilor estimați, fără a se înregistra nereguli sau neconformități. -Buna comunicare și colaborare a echipei de management, comunicarea permanentă cu beneficiarii, precum și monitorizarea și evaluarea periodică a activităților au condus la obținerea rezultatelor propuse. -Prin asumarea responsabilităților, costurile privind recertificarea sistemului de management al calității vor fi suportate de către fiecare beneficiar, din bugetul propriu. - Conducătorii instituțiilor beneficiare de rezultatele proiectului vor oferi exemple de bună practică și vor înțelege faptul că proiectul reprezintă o investiție viabilă pe termen lung, putându-se înscrie pentru certificarea EMAS în viitor.

---

## Rezultate

Rezultate obținute: -7 instituții publice din administrația publică locală a județului Ialomița certificate cu sistemul de management al calității (SMC) ISO 9001:2008; -7 manuale ale calității elaborate pentru fiecare instituție publică; -6 proceduri de sistem, peste 20 proceduri operaționale specifice, fișe de progres, diagrame flux, instrucțiuni de lucru, pentru fiecare instituție publică; -105 funcționari formați în SMC, furnizori de servicii publice îmbunătățite, în toate cele 8 instituții publice beneficiare ale proiectului; -300 zile de instruire în SMC; -30 auditori specializați în auditul SMC – COR 242303, care vor oferi exemple de bună practică în județ pentru primăriile necertificate și vor contribui astfel la realizarea reformei în administrația publică; -1 curs de inițiere de 2 zile susținut pentru 75 de funcționari cu noțiuni de bază în SMC; -1 curs de specializare de 5 zile pentru auditori certificați de terță parte COR 242303; -2 curricule de formare profesională în domeniul SMC elaborate; -105 suporturi de curs achiziționate; -4 sesiuni de formare; -103 zile de instruire de 1 zi pentru toți funcționarii din cele 8 instituții; -îmbunătățirea cu 25% a calității și a eficienței serviciilor pentru cetățeni; -reducerea cu 20% a timpului de rezolvare a corespondenței, de la 30 zile/petiție la 25 zile/petiție și simplificarea etapelor administrative; -creșterea cu 25% a gradului de satisfacție al cetățenilor și utilizatorilor serviciilor publice, de la 63 persoane mulțumite/150 pers.chestionate (42%) la 105 persoane mulțumite/150 pers.chestionate (67%); -crearea unui sistem de management flexibil, care să permită îmbunătățirea permanentă a calității serviciilor publice oferite cetățenilor; -promovarea unui alt tip de abordare, a fiecărei activități; -plasarea „clientului/cetățeanului” în centrul activității; -îmbunătățirea procesului de management al resurselor umane, materiale, informaționale și financiare din cadrul instituțiilor publice orășenești și județene, care să conducă la obținerea performanțelor cu costuri mici și grad sporit de satisfacție al cetățenilor; -materiale de promovare și publicitate elaborate (2 bannere, 100 afișe A2, 500 mape personalizate, 1000 pliante, 8 panouri de identitate vizuală, 2 comunicate de presă, web-site); -2 conferințe de promovare și diseminare a exemplurilor de bună practică.

---

## Referințe

Rapoarte tehnice de progres, chestionare aplicate, fotografii, articole presă, comunicate presă, acord de parteneriat.

---

## Linkuri

[www.prefecturaialomita.ro](http://www.prefecturaialomita.ro), [www.fonduriadministratie.ro](http://www.fonduriadministratie.ro)

**Titlul bunei practici**

*@administrație modernă în slujba cetățeanului*

---

**Persoană de contact**

Urate Flaviu, expert

---

**Descrierea Bunei Practici**

După ce am reușit prin eforturi comune prin conlucrare cu autoritățile publice locale să obținem, la nivelul județului, cele mai multe proiecte finanțate din PNDR a venit rândul instituției noastre să se bucure de un proiect al ei. Chiar dacă instituțiile prefectului sunt eligibile în puține domenii din cadrul programelor operaționale am reușit anul acesta să semnăm contractul de finanțare pentru proiectul "*@administrație modernă în slujba cetățeanului*". Proiectul este finanțat prin Programul Operațional Creșterea Competitivității Economice și are ca principal obiectiv eficientizarea serviciilor publice furnizate de către Instituția Prefectului Județul Bistrița Năsăud și promovarea interacțiunii dintre instituție, cetățeni, serviciile publice deconcentrate, administrație publică locală și mediu de afaceri prin intermediul TIC. Proiectul se implementează în perioada 2011-2012 și oferă: - acces online la informații de interes public, completarea de documente online, transmiterea de cereri online, răspunsuri online la cereri, programări online - serviciu de evidențiere al traseului documentului - crearea posibilității de consultare a situației proprii și stadiul soluționării demersurilor - serviciu de notificare prin e-mail - serviciu de plată electronică pentru apostilă și taxă plăcuțe de înmatriculare - forum pagină web - descărcare de formulare online transmitere online - funcționari din cadrul prefecturii care vor fi instruiți în vederea utilizării sistemelor de tip infochioșc - 124 de utilizatori instruiți din cadrul autorităților publice locale - 80 de utilizatori instruiți din cadrul serviciilor publice deconcentrate și ale altor structuri ale administrației publice centrale organizate în județ - întocmirea unui manual al utilizatorului de sistem - echipamente și calculatoare achiziționate - 3 InfochioșcURI cu panouri de informare tip LCD, softuri , 1 sistem video pentru realizarea audiențelor on line. -O nouă pagina web

---

---

## Website

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

---

---

## Problema

În condițiile actualei crize economice, dar și al avântului tehnologic, administrația publică trebuie să țină pasul vremurilor. Numărul redus de personal, situații și documentații tot mai ample, timpul redus, numărul mare de beneficiari, nevoia economiilor financiare fac necesară introducerea și utilizarea reformei digitale mai precis a conceptului de e-guvernare. • Lipsa unei viziuni asupra unei arhitecturi integrate a sistemelor informatice, care să trateze fluxurile de lucru în ansamblul lor și nu doar să încerce automatizarea unor activități, care să își propună nu doar implementarea unor sisteme independente, ci să permită și schimbul de informații între diferitele subsisteme – pentru maximizarea beneficiilor obținute din informatizare. • Concentrarea asupra activităților în sine ale instituției, în detrimentul unei viziuni orientate către cetățean, nevoile sale și metodele prin care acesta poate avea acces la informația care îi este necesară.

---

---

## Scopul

Proiectul își propune promovarea interacțiunii între sectorul public și întreprinderi/cetățeni prin valorificarea potențialului TIC. În acest sens, proiectul oferă posibilitatea punerii la dispoziție de servicii publice prin mijloace electronice, respectiv crearea de beneficii atât pentru utilizatori (cetățeni și mediul de afaceri), cât și pentru administrația publică locală și servicii deconcentrate Prin rezultatele preconizate, proiectul determină alinierea cu legislația națională (Legea 161 din 2003, Titlul II – Transparența în administrarea informațiilor și serviciilor publice prin mijloace electronice). Proiectul este în acord cu inițiativele derulate la nivelul Uniunii Europene – eEurope 2005, eEurope+, i2010 (European Information Society 2010) prin aderarea la principiile legate de interoperabilitate, interactivitatea serviciilor publice, încredere, securitate, confidențialitate, fiind în deplină concordanță cu Strategia privind Informatizarea Administrației Publice, care creează cadrul juridic, instituțional și tehnic pentru abordarea unitară a procesului de reformă a administrației publice în România. În acest sens, proiectul răspunde principiilor "e-Government" prin faptul că se bazează pe interoperabilitatea dintre sisteme și eficientizarea costurilor datorită reutilizării componentelor și practicilor, prevăzând integrarea cu Sistemul Electronic Național.

---

---

## Obiective

1) Modernizarea și eficientizarea activităților interne ale instituției prefectului, care stau la baza furnizării de servicii publice electronice prin informatizarea a 15 fluxuri de lucru interne 2) Punerea la dispoziția cetățenilor și a mediului de afaceri a 7 servicii @administrative prin mijloace electronice în vederea îmbunătățirii serviciilor publice oferite 3) Asigurarea cadrului informatic pentru transferul de date și informații între Instituția Prefectului și autoritățile publice locale și serviciile deconcentrate prin implementarea unui serviciu electronic de transfer bidirecțional de date și informații 4) Integrarea aplicațiilor de tip front-office cu cele de tip back-office și interconectarea cu Sistemul Electronic Național.

---

---

## Resurse

Din cadrul instituției prefectului au fost stabilite prin ordin un număr de 5 persoane care fac parte din echipa de proiect. Aceste se folosesc de resursele materiale aflate în instituția prefectului și anume: • 49 calculatoare : - 35 în birourile prefecturii • - 12 la serviciile comunitare (permise-inmatriculari si pasapoarte) • - 2 laptopuri • imprimante: 30 • scanner : 2 buc • aparat de laminat : 1 buc • aparat de spiralat: 1 buc • flipchart: 1 buc • videopriector: 1 buc • aparat foto: 1 buc

---

---

## Implementare

Proiectul are o durată de implementare de 19 luni începând cu anul 2011 . Activitățile principale se referă la: 1. Managementul de proiect care cuprinde: organizarea, planificarea, monitorizarea, raportarea, managementul riscurilor și al calității. 2. Implementarea sistemului informatic este activitatea de baza a proiectului în urma căreia vor fi achiziționate echipamentele, aplicațiile și licențele și se vor implementa aplicații informatice pentru portal, document management, infochioșc, plata electronică

Subactivități: 2.1. Achiziția de echipamente, aplicații informatice și licențe servicii dezvoltare, se va desfășura conform Ordonanței de Urgență nr. 34/2006, privind atribuirea contractelor de achiziție publică, a contractelor de concesiune de lucrări publice și a contractelor de concesiune de servicii, cu modificările și completările ulterioare 2.1.1 Elaborarea documentației de atribuire și aprobarea acestora. Numirea și intrunirea comisiei 2.1.2 Transmiterea anunțului în SEAP, jurnalul Uniunii Europene, Monitorul Oficial partea aVI-a 2.1.3 Primirea și evaluarea ofertelor, înregistrarea, deschiderea, evaluarea ofertelor 2.1.4 Atribuirea și semnarea contractului 2.2. Livrare. Recepție echipamente licențe software standard, inclusiv manualele de utilizare a aplicațiilor 2.3 Implementare 2.3 1. Instalare infrastructură: instalarea fizică și punerea în funcțiune a echipamentelor; recablarea electrică a echipamentelor existente și cablarea electrică a

noilor echipamente 2.3.2 Analiză: identificarea exactă a tuturor cerințelor funcționale, precum și a necesităților de schimbare a modului de lucru existent: 2.3.3 Proiectare: proiectarea arhitecturii de nivel înalt a sistemului informatic; proiectarea interfețelor cu sistemele informatice existente; proiectarea noilor procese de lucru; elaborarea unui program de instruire; finalizare și aprobare documente de proiectare. 2.3.4 Implementare și configurare aplicații software. Implementare fluxuri de lucru noi, menite să eficientizeze activitatea instituției. 2.3.5 Integrare aplicații. Conectarea noilor aplicații cu cele existente 2.3.6 Integrare sistem integrat cu Sistemul Electronic Național 2.3.7 Testare sistem informatic integrat: instalare și testare aplicații specializate – 2.3.8 Tranziția în producție – această etapă include activitățile necesare în vederea intrării în operare curentă a sistemului: conversie date electronice după darea în exploatare contractorul de specialitate va asigura o perioadă de asistență tehnică în care va acorda suport utilizatorilor în vederea utilizării noului sistem. 2.3.9 Instruire utilizatori și personal care va asigura administrarea aplicațiilor. 2.3.10 Recepția finală a aplicațiilor se va realiza de o comisie constituită în acest sens 3. Informare și publicitate 3.1 Organizarea conferințelor de presă. Acestea se vor desfășura conform Legii nr.544/2001 3.2. Atribuirea contractului pentru firma care va realiza materialele publicitare se va face prin procedura de achiziție directă. 3.3. Realizare web-site proiect (inclusiv mentenanță și actualizare) 3.4. Realizarea materialelor publicitare (pliantele, broșurile, flyere, bannere) 3.5. Realizarea campaniilor publicitare prin anunțuri în presă 4. Audit Subactivități: 4.1. Achiziția de servicii de auditare financiară și tehnică, inclusiv auditarea securității rețelei și aplicației informatice; 4.2. Auditul financiar intermediar, 4.3. Auditul financiar final 4.4. Auditul tehnic final, care include și auditarea din punct de vedere al securității rețelei și aplicației informatice. Beneficii -Reducerea cheltuielilor publice; - Combaterea birocrăției și a corupției la nivelul instituțiilor publice; - Creșterea gradului de transparență a modului de utilizare și administrare a fondurilor publice; - Îmbunătățirea accesului la informații și servicii publice; - Reducerea și eficientizarea contactului direct între funcționarul de la ghișeu și cetățeanul sau agentul economic; - Promovarea utilizării Internetului și a tehnologiilor de vârf în cadrul instituțiilor publice.

---

## Elemente Novatoare

Valoarea adăugată a proiectului rezidă în: • Informatizarea administrației publice locale va determina îmbunătățirea calității actului administrativ și modificarea profundă a raportului dintre administrația publică, cetățean și mediul de afaceri. • Modernizarea comunicării instituționale prin introducerea tehnologiei informației are ca rezultat creșterea eficienței activității administrației publice, eliminarea birocrăției și creșterea calității serviciilor publice. Astfel, trecerea de la o administrație dirijată, centralizată, la o administrație descentralizată, aflată în slujba cetățeanului, determina redefinirea relației de tip ”Administrație – către cetățean” și ”Administrație către Administrație” utilizând mijloacele tehnologiei informației și comunicațiilor”. • Transparența în furnizarea informațiilor și serviciilor publice prin mijloace electronice, implicit accesul în mod egal și transparent tuturor cetățenilor, precum și o mai bună informare și deservire a cetățenilor prin servicii publice disponibile „online”. • Promovarea unui mod de lucru



bazat pe utilizarea mijloacelor electronice implică simplificarea, accelerarea și managementul strategic al proceselor administrative care urmează a fi derulate pe baza unor soluții informatice. • Crearea un sistem centralizat de rutare a documentelor administrative (formulare administrative), asigurarea securității tranzacțiilor în mod centralizat, disponibilitatea serviciilor 24 ore din 24, 7 zile pe săptămână.

---

## Lecții învățate

În primul rând accesarea acestui proiect este ceva nou pentru activitatea curentă a instituției. Dacă o parte din membrii echipei de proiect au mai intrat în contact cu activități de management de proiect pentru cea mai mare parte este un lucru nou din care se trag tot timpul învățăminte. Discuțiile care au loc în cadrul ședințelor de lucru demonstrează încă o dată faptul că cea mai bună soluție în rezolvarea problemelor este comunicarea și conlucrarea (munca în echipă). Deși de multe ori se stă peste program, satisfacția lucrului realizat este mai presus. Administrația publică înseamnă pe alocuri și prestarea mecanică a unor servicii. Depășirea acestui nivel și introducerea în altul care te solicită din punct de vedere al gândirii și planificării nu face altceva decât să îmbunătățească abilitățile funcționarilor în beneficiul cetățenilor, iar acest proiect a dat un imbold muncii din instituție.

---

## Rezultate

- acces online la informații de interes public, completarea de documente online, transmiterea de cereri online, răspunsuri online la cereri, programări online, - serviciu de evidențiere al traseului documentului - crearea posibilității de consultare a situației proprii și stadiul soluționării demersurilor - serviciu de notificare prin e-mail - serviciu de plată electronică pentru apostilă și taxă plăcuțe de înmatriculare - forum pagină web - programe adecvate procesului electoral - descărcare de formulare online și posibilitatea de completare și - transmitere de formulare on line - funcționari din cadrul prefecturii care vor fi instruiți în vederea utilizării sistemelor de tip infochioșc - 124 de utilizatori instruiți din cadrul autorităților publice locale - 80 de utilizatori instruiți din cadrul serviciilor publice deconcentrate și ale altor structuri ale administrației publice centrale organizate în județ - întocmirea unui manual al utilizatorului de sistem - echipamente și calculatoare achiziționate - 3 Infochioșcuri cu panouri de informare tip LCD, softuri , 1 sistem video pentru realizarea audiențelor online. -O nouă pagină web.

## **Direcția Județeană de Evidență a Persoanelor Cluj**

---

### **Titlul bunei practici**

*Carta Cetățenilor - Noi vă ajutăm informându-vă*

---

### **Persoană de contact**

Cms. Sef de Poliție Sîrca Viorel, Director Executiv DJEP Cluj

---

### **Descrierea Bunei Practici**

Direcția Județeană de Evidență a Persoanelor Cluj, determină și implementează modalități eficiente pentru comunicarea cu cetățeanul în legătură cu: informațiile despre produs, tratarea cererilor, a contractelor, amendamentele la acestea și feedback-ul de la client, inclusiv reclamațiile acestuia. Pentru a îndeplini cu eficiență și în interesul cetățeanului standardele minime pe care și le impune, instituția noastră a conceput o "declarație" unilaterală, respectiv Carta Cetățenilor, prin care își asumă angajamentul respectării calității serviciului prestat. Necesitatea elaborării a constat în concentrarea pe standardele orientate spre client prin intermediul informării privind procedurile de lucru ale Direcției Județene de Evidență a Persoanelor Cluj, proceduri regăsite și în Manualul de Management al calității al instituției. Obiectivul principal al Cartei este conferirea privilegiului de a fi bine informați cetățenii care solicită serviciile instituției, îmbunătățirea relației cu aceștia prin creșterea gradului de satisfacție, îmbunătățirea serviciilor oferite, prin realizarea unei relații optime funcționar public-cetățean. Privilegiile oferite însuflă astfel ideea ca instituția tratează cu respect solicitanții de servicii, asigurându-le o anumită demnitate, depășind imaginea generalizată a birocrației existentă în instituțiile publice. Carta Cetățeanului este orientată asupra segmentelor relevante ale serviciilor prestate, adică cele care au cea mai mare importanță pentru cetățeni, fiind informați în mod clar și simplu în legătură cu aspectele care îi interesează.

---

### **Website**

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

---

## Problema

Informația este cheia oricărei organizații care trebuie să avanseze și să dispună de informații corecte la momentul potrivit iar acest lucru se face numai prin intermediul forțelor de comunicare. În principal obligația de informare se instituie în sarcina instituției, care trebuie să realizeze și să încurajeze folosirea de programe menite să asigure cetățenilor o informare corespunzătoare asupra serviciilor. Comunicarea instituțională este o comunicare extra-organizațională prin care instituția din administrația publică urmărește să-și întărească imaginea, să suscite în jurul ei un climat de încredere și simpatie din partea cetățenilor care au dreptul de a fi informați în mod complet, corect și precis, în conformitate cu interesele lor. Zilnic în cadrul unei instituții există tot felul de adversități datorită lipsei de informații sau a imposibilității cetățenilor de a sistematiza într-o formă corespunzătoare informațiile privind serviciile prestate.

---

## Scopul

Datorită progresului științific și tehnologic, serviciile se bucură, în general, de aceeași calitate, rămânând două argumente puse în joc: imaginea instituției și relația cu cetățeanul. Dacă prima se construiește într-un timp îndelungat și cu mari eforturi financiare, nu același lucru se poate spune de cea din urmă. Îmbunătățirea relațiilor cu cetățeanul este, în principal, un proces controlabil, de schimbare a atitudinii angajaților în primul rând precum și sistematizarea informațiilor pe înțelesul tuturor. Îmbunătățirea relațiilor cu cetățenii plasează conceptul de cetățean în centrul atenției, schimbând atitudini și oferind participanților motivații și abilități de tratare eficientă a acestora. Orientarea deschisă și sinceră către rezolvarea problemelor cetățeanului este cheia cu care managementul deschide poarta succesului, existând două căi de a crea și susține performanța superioară pe termen lung: o excepțională grijă față de cetățean și o inovare constantă. Manualul de Management al calității se aplică în cadrul instituției, pentru obținerea unui succes durabil printr-o abordare bazată pe managementul calității, descrie activitățile din instituție, astfel încât să se înțeleagă mai bine relațiile dintre acestea, pentru serviciile solicitate de instituțiile de stat și private, cetățenii români și nu numai.

---

## Obiective

Pentru a se asigura că procesele și practicile sale sunt eficiente și eficace, Direcția Județeană de Evidență a Persoanelor Cluj a stabilit următoarele obiective: îmbunătățirea relației cu cetățenii, prin creșterea gradului de satisfacție și ținerea la curent a acestora precum și prin informarea și obținerea feedbackului și ideilor lor de îmbunătățire continuă; optimizarea serviciilor oferite prin realizarea unei relații optime funcționar public-cetățean, identificându-se prin comunicare, o relație de proximitate cu cetățeanul

pentru a-i cunoaște cerințele, ceea ce răspunde nevoilor instituțiilor administrative de a-si asigura notorietatea si de a-si face cunoscute competentele; transparența totală a măsurilor și informațiilor legate de activitatea unității prin utilizarea dispozitivelor de comunicare ceea ce face ca informația sa fie convenabilă și posibilă.

---

## Resurse

Direcția Județeană de Evidență a Persoanelor Cluj stabilește și menține procese pentru a colecta date sigure și utile și pentru transformarea acestor date și informații necesare pentru luarea deciziilor. Ca resurse utilizate în elaborarea Cartei cetățeanului au fost în primul rând sintezele pentru interpretarea chestionarului privind sondarea nivelului de satisfacție al cetățeanului, secțiunile noi create pe site-ul instituției cuprinzând procedurile de lucru ale domeniului de activitate, întrebări frecvente, valorificarea

recomandărilor cuprinse în Manualul de Management al Calității,ca măsuri în planurile de acțiune, standardele de servicii, sau indicatorii de performanță.



---

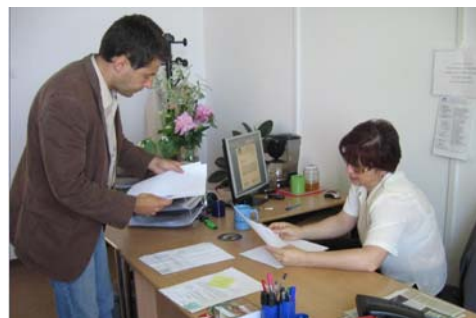
## Implementare

În contextul constrângerilor bugetare din ce în ce mai mari, a resurselor și a mijloacelor umane și financiare limitate, se impune necesitatea identificării de noi metode de lucru în vederea realizării scopurilor stabilite privind activitatea specifică a instituției în general, respectiv standardele orientate spre client, în cazul de față. Carta Cetățeanului,ca metodă de informare și evaluare pe termen nelimitat, s-a elaborat în temeiul analizei principalelor obstacole care depreciau fluxul de comunicare cu publicul interesat. Astfel, în urma sondajelor de opinie realizate,

respectiv a chestionarelor postate pe pagina web a instituției, a interviurilor cu cetățenii care au solicitat serviciile Direcției Județene de Evidență a Persoanelor Cluj, s-a identificat principala sugestie de îmbunătățire a activității cu publicul, respectiv diversificarea posibilității accesării informațiilor utile privind modalitățile de aplicare și soluționare a cererilor, petițiilor și a altor servicii prestate. Scopul sondajului de opinie și al interviurilor realizate a fost acela de a obține o imagine mai clară a cetățeanului asupra serviciilor prestate de instituție,

precum și identificarea dorințelor și așteptărilor acestora, astfel că a fost creată această broșură cu informații relevante și care au cea mai mare importanță pentru solicitanți. Dimensiunea rezonabilă a datelor cuprinse permite o accesul facil privind informațiile de interes. Identificarea aspectelor problematice s-a realizat cu sprijinul tuturor structurilor specializate din instituție. Astfel, Compartimentul de Relații Publice și-a asumat responsabilitatea conturării și a aplicării instrumentului de comunicare, respectiv a Cartei Cetățenilor și a standardelor vizate, beneficiind totodată de intervențiile în paralel acordate de conducerea instituției, atât la nivel operațional cât și la nivel managerial. Diseminarea acestor materiale de informare s-a realizat luându-se în calcul importanța satisfacerii cerințelor cetățenilor, precum și a cerințelor legale reglementate de actele normative

specifice domeniului de activitate derulat, prin mai multe canale de contact relevante și anume: la Ghișeul Unic, pe pagina web a instituției la dispoziția tuturor, fiind ușor accesibil printr-o navigare a site-ului, distribuirea în județ la alte instituții publice. Implicarea cetățeanului în evaluarea și modernizarea activităților instituției oferă un sprijin important în sensul adaptării soluțiilor la nevoile actuale în desfășurarea activității în administrația publică.



---

## Elemente Novatoare

Platforma de management al relațiilor cu clienții, identifică motivele pentru zonele de satisfacție scăzută, provocând la sugestii de îmbunătățire a activității și concentrându-se în acest sens pe soluții novatoare ca: asigurarea percepției cetățeanului cu privire la imaginea instituției, creșterea calității serviciilor prestate prin aprecierea sugestiilor înaintate de cetățeni, implicarea cetățeanului în procesul de îmbunătățire a managementului organizațional, sporirea eficienței actului administrativ printr-o colaborare deschisă cu cetățeanul.

---

## Lecții învățate

Pe parcursul elaborării Cartei Cetățenilor au fost întâmpinate dificultăți privind: claritatea și precizia informațiilor cuprinse în această broșură, datorită faptului că standardele din Carta Cetățenilor trebuie să fie orientate asupra aspectelor relevante ale serviciilor

prestate, și anume asupra celor care au mai mare importanță pentru cetățeni, solicitanți ai serviciilor pe care le prestăm; distribuirea și comunicarea acestei broșuri cetățenilor în mod clar, simplu și la timp în legătură cu aspectele care îi interesează, astfel să știe, ce pot aștepta și ce pot pretinde. Aceste dificultăți au fost abordate pe ideea concentrării asupra unui volum rezonabil al informației concrete și măsurabile, precum și a asigurării acestei broșuri la dispoziția cetățenilor la momentul la care vor avea nevoie de informații privind serviciile prestate, prin intermediul paginii web a Direcției Județene de Evidență a Persoanelor Cluj, distribuirea materialelor în locuri publice, sediul altor instituții publice. Concluzia rezultată este aceea că, doar o comunicare adecvată între autoritățile administrației publice și cetățeni duc la creșterea încrederii în competența instituțiilor publice, colaborarea cu societatea civilă fiind esențială în mediatizarea activității, dar și în conștientizarea tuturor părților implicate asupra obligațiilor pe care le dețin.

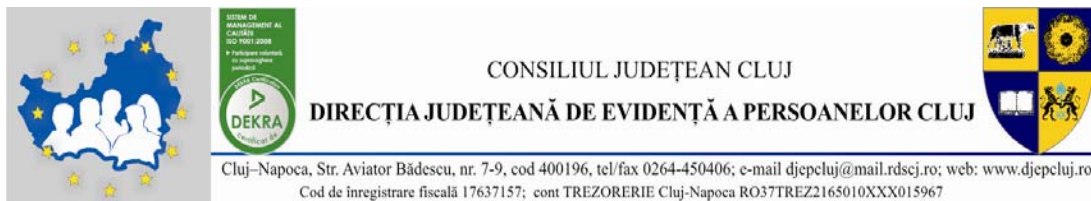
---

## Rezultate

Optimizarea comunicării cu cetățenii se reflectă în activitatea desfășurată, pentru că o mai bună informare înseamnă rezultate mai bune. Rezultatele preconizate în urma elaborării Cartei Cetățenilor se referă în special la creșterea gradului de informare al cetățenilor, solicitanți ai serviciilor noastre cu privire la procedurile, modul de lucru; creșterea accesibilității la serviciile noastre adaptate la realitățile existente, în vederea gestionării eficiente a fenomenului privind percepția cetățeanului asupra calității serviciilor furnizate. Prin utilizarea acestei pârghii s-a conturat o nouă abordare a managementului, în sensul deschiderii instituționale față de problemele reale ale cetățeanului care vine în contact cu instituția, obținându-se astfel o îmbunătățire notabilă referitoare la timpul de executare a serviciilor furnizate către cetățeni și de soluționare a celor sesizate de către aceștia, realizând totodată că implicarea cetățenilor în activitatea desfășurată este reciproc avantajoasă.

---

## Referințe



fotografii; chestionar; raport privind activitatea de primire, soluționare petiții

---

## Instituția Prefectului Județul Ialomița

---

### Titlul bunei practici

*Servicii de calitate furnizate de către Instituția Prefectului - Județul Ialomița prin informatizarea gestiunii documentelor, registraturii și ghișeului unic pentru cetățeni*

---

### Persoană de contact

Petru Mădălin Teculescu, Prefect

---

### Descrierea Bunei Practici

În contextul simplificării și modernizării administrative și al creșterii gradului de acces al populației la serviciile publice informatizate, Instituția Prefectului – Județul Ialomița a implementat în perioada mai 2010 – iunie 2011 proiectul cu titlul ” Servicii de calitate furnizate de către Instituția Prefectului - Județul Ialomița prin informatizarea gestiunii documentelor, registraturii și ghișeului unic pentru cetățeni”, cod SMIS 8949, proiect cofinanțat din Fondul Social European, în cadrul Programului Operațional Dezvoltarea Capacității Administrative (PODCA), Axa Prioritară 2 „Îmbunătățirea calității și eficienței furnizării serviciilor”. Prin reorganizarea modului de lucru și introducerea unor mijloace IT moderne, am creat și implementat un sistem informatic care să asigure îmbunătățirea calității și eficiența furnizării serviciilor publice pentru cetățeni, ca urmare a unei mai bune și eficiente comunicări în interior și în exterior, în relația noastră cu cetățenii, cu reprezentanții autorităților publice locale și centrale, cu serviciile publice deconcentrate ale statului și alte instituții publice din județ, reducând astfel, substanțial, costurile financiare (timbre poștale, telefon, fax) și de timp, prin asigurarea transparenței și sporirea celerității. Nivelul de performanță atins de personalul implicat urmează să se mențină și după încheierea proiectului, iar experiența și datele acumulate vor favoriza perfecționarea în continuare a proceselor de lucru dezvoltate și implementate în cadrul proiectului. Se va urmări dezvoltarea funcționalităților existente ale sistemului informatic și adăugarea unora noi, care să răspundă activității tot mai complexe a Instituției Prefectului – Județul Ialomița ( ex: arhivare electronică, hărți digitale etc).

---

### Website

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

---

## Problema

În urma analizei SWOT, am identificat următoarele probleme: -comunicarea între structurile existente la nivelul instituției este greoaie, datorită inexistenței unor mijloace adecvate de lucru ; -nu există un instrument modern care să urmărească traseul intern al documentelor; -instituțiile și cetățenii vin cu diverse probleme și nu știu de ce acte au nevoie și unde anume să se adreseze; -se prelungesc uneori termenele de rezolvare /răspuns la solicitări (ex. pentru petiții, cereri acces informații publice, legalitate acte), ca urmare a solicitării de clarificări sau puncte de vedere; -nu se poate oferi posibilitatea de consultare a istoricului activității comisiilor consultative din cadrul instituției decât pentru hotărârile recente; -bazele de date existente nu conțin toate informațiile necesare și solicitate de către cetățeni; -nu există o evidență electronică a activității de legalitate acte (hotărâri și dispoziții).

---

## Scopul

Scopul proiectului: Implementarea, în 12 luni, a unor măsuri organizatorice și a unor sisteme informatice care să ducă la creșterea calității și eficienței pentru serviciile publice furnizate de către Instituția Prefectului – Județul Ialomița Documente programatice: - Planul Național de Dezvoltare al României pentru perioada 2007 – 2013, care susține crearea unui sistem eficient al administrației publice, prin măsuri de consolidare a capacității administrative și promovarea societății informaționale -Programul de Guvernare 2009 - 2012, cap. 14 – „Societatea Informațională” și cap.22 – „Reforma Administrației Publice” -Planul de Dezvoltare Regională 2007-2013 pentru Regiunea Sud-Muntenia, care prevede, în domeniul tehnologiei ICT, sprijinirea competitivității economice și creșterea interacțiunii dintre sectorul public și firme/cetățeni -Strategia de dezvoltare socială și economică a județului Ialomița 2009-2020 -Strategia de dezvoltare a Instituției Prefectului-Județul Ialomița pentru perioada 2009 -2012

---

## Obiective

Principalele obiective au fost: -îmbunătățirea serviciilor publice furnizate cetățenilor prin reorganizarea modului de lucru al Instituției Prefectului – Județul Ialomița și introducerea unui sistem informatic integrat, în 12 luni; -creșterea accesibilității serviciilor prin folosirea canalelor alternative (infokiosc, portal internet, baze de date); -formarea profesională a tuturor funcționarilor publici din Instituția Prefectului – Județul Ialomița în utilizarea noului sistem informatic (instruire IT de bază), precum și pentru obținerea permisului ECDL Start și Complet; -reducerea duratei de livrare a serviciilor furnizate cetățenilor cu 20%; -înființarea unui ghișeu unic (Birou de Informare a Cetățenilor) pentru relații cu publicul; -reducerea timpului consumat pentru căutarea și regăsirea



documentelor, a consumului de hârtie și asigurarea unui traseu transparent și simplificat al documentelor.

---

## Resurse

Pentru a implementa și menține sistemul informatic integrat achiziționat și pentru a crește satisfacția clientului/cetățeanului prin îndeplinirea cerințelor sale, s-au identificat resursele necesare pentru implementarea în condiții optime a proiectului (resurse umane, financiare, materiale și resurse temporale): Resurse umane: Echipa de management a proiectului a fost alcătuită din 6 (șase) reprezentanți ai Instituției Prefectului - Județul Ialomița care, prin consultarea tuturor factorilor interesați (cetățenii, grupul țintă format din cei 56 funcționari ai instituției care lucrează pentru a furniza servicii publice: 35 de funcționari din aparatul Prefectului, 11 – Serviciul de pașapoarte, 10 – Serviciul înmatriculări), au avut o contribuție importantă în implementarea, monitorizarea și evaluarea proiectului. S-a avut în vedere respectarea principiului egalității de șanse, atât în constituirea echipei, cât și a grupelor pentru instruirea IT de bază și ECDL. Resurse financiare: Valoarea totală a proiectului: 264.720,00 lei, fără TVA, din care 225.012,00 lei asistență financiară nerambursabilă și 39.708,00 lei contribuția beneficiarului. Resurse materiale existente: -1 server; -47 calculatoare cu SO, din care 43 conectate în rețea; -21 imprimante; - 3 copiatoare; -9 fax-uri; -1 conexiune la internet; -51 birouri; -10 scaune pentru amenajarea CIC; - consumabile (toner, hârtie A4, pixuri, dosare, CD pentru inscripționat); - sală de ședințe ; - birou pentru managementul de proiect. Resurse materiale care au fost achiziționate: - 3 calculatoare desktop cu licență SO; - 1 infokiosc cu software; - 1 imprimantă laser color; - 1 scanner profesional; - 1 router de rețea; - 1 sistem informatic pentru gestiunea activităților și documentelor specific instituției cu modulele: registratură electronică, gestiunea documentelor, petiții, audiențe, legalitate acte, apostile, radiograme, ordine, juridic, hotărâri comisii și dispoziții, achiziții, arhivă, portal web, infokiosc; - 30 suporturi de curs; - materiale consumabile; - materiale publicitare (10 afișe, 500 fluturași, 250 etichete, 1 panou identitate vizuală, 4 comunicate presă). Resurse temporale: 16 luni.

---

## Implementare

Durata proiectului: 12 luni Activități: Activitatea nr. 1: Seminar de promovare a proiectului – 1 zi, pentru 100 de invitați din: administrația publică locală și centrală, reprezentanți ai serviciilor publice deconcentrate, ai mediului de afaceri și mass-media. S-au prezentat obiectivele urmărite, activitățile propuse și rezultatele așteptate la sfârșitul implementării proiectului. A fost asigurată o vizibilitate potrivită și o promovare adecvată a proiectului, conform Manualului de identitate vizuală. Activitatea nr. 2: Revizuirea, dezvoltarea, optimizarea structurilor care gestionează serviciile publice cu următoarele subactivități: contractarea servicii de consultanță, analizarea celor mai frecvente tipuri de servicii publice furnizate și elaborarea unui studiu și plan cu măsuri de reorganizare a

structurilor care gestionează serviciile publice (relații cu publicul, secretariat/registratură, petiții, apostile, ordine, legalitate acte, juridic, radiograme, achiziții publice). Activitatea nr. 3: Achiziție echipamente și software necesare implementării sistemului informatic: 3 calculatoare, 1 infokiosc, 1 router, 1 scanner profesional, 1 imprimantă laser color, sisteme software pentru: registratură electronică, gestiune documente, audiențe, petiții, apostile, radiograme, legalitate acte, dispoziții, ordine prefect, hotărâri, acces informații publice, achiziții, portal web internet) Activitatea nr. 4: Instruire informatică pentru funcționarii și personalul contractual din Instituția Prefectului – Județul Ialomița: 4.1 Instruire informatică de bază: ECDL pentru 30 funcționari (10 start, 20 complet + taxa examen + permis ECDL). Durata cursurilor a fost de 30 zile, respectiv 45 zile; 4.2 Instruire utilizatori interni în folosirea sistemului informatic (6 săptămâni) pentru toți cei 35 utilizatorii sistemului informatic Activitatea nr. 5: Promovare și publicitate: comunicat de presă , 2 afișări TV, 10 afișe, 500 fluturași, conferință de evaluare finală Activitatea nr. 6: Auditarea externă a proiectului Activitatea nr. 7: Monitorizarea și evaluarea proiectului: întâlniri săptămânale și lunare ale membrilor echipei de proiect, fișe de monitorizare, rapoarte de monitorizare (R1, R2, R3). Managementul proiectului: Metodologia de implementare a proiectului a fost cea specifică managementului de proiect, combinată cu cea dată de managementul prin obiective. Obiectivele proiectului, clar definite, au creat premisele unei bune monitorizări a implementării și conceperii de indicatori de performanță bine definiți, analizați în ședințele de lucru săptămânale cu toți membrii echipei de management. Activitățile planificate au respectat ciclul standard PDCA (Plan-Do-Check-Act), care au asigurat o evoluție pozitivă a proiectului. Mai mult, aplicarea acestei metodei și în etapele post-implementare – va duce la perfecționarea sistemului, utilizarea lui mai eficientă și obținerea de beneficii, în continuare, de către tot mai mulți utilizatori. La derularea proiectului s-au avut în vedere metodele consacrate de planificare, coordonare și control, asigurându-se: transparență, analiza obiectivă a situației, împărțirea proiectului în subproiecte/activități mai ușor de urmărit și gestionat, managementul configurațiilor, folosirea tuturor tehnicilor de comunicare (verticală în sus/în jos, laterală și mixtă) pentru conducerea/coordonarea eficientă a proiectului, pentru realizarea interfeței de comunicare necesară între contractori, furnizori, consultanți, beneficiari. Procesul de monitorizare și evaluare a oferit cadrul pentru: compararea eforturilor de implementare cu scopul și obiectivele inițiale; determinarea progresului făcut pentru obținerea rezultatelor scontate; determinarea încadrării în schemele de timp propuse inițial. Managerul de proiect a urmărit îndeaproape gradul și modul de finalizare a etapelor principale din cadrul proiectului, în vederea atingerii obiectivelor și indicatorilor propuși prin cererea de finanțare. Această monitorizare s-a realizat prin rapoarte trimestriale, care au cuprins inventarierea nivelului de realizare a indicatorilor cantitativi și inventarierea informațiilor calitative. Comunicarea a fost eficientă atât pe orizontală, cât și verticală, pe tot parcursul proiectului, între toți beneficiarii, deopotrivă angajații instituției și cetățeni, între membrii echipei de management, cât și între aceștia și colaboratorii/subcontractorii care au contribuit la realizarea obiectivelor proiectului. Permanent a fost asigurată vizibilitatea adecvată a proiectului prin: cele două evenimente de promovare (seminarul de promovare și conferința finală), cât și prin materiale de promovare și publicitate: afișe, fluturași, fotografii, reportaje de prezentare difuzate la posturile locale TV. Au fost publicate două comunicate de presă, transmise mass-mediei locale și postate pe site-ul instituției. Pentru echipamentele hard achiziționate în timpul

desfășurării proiectului, curricula și materialele de curs, s-au folosit etichete de identitate vizuală iar diplomele acordate în urma desfășurării trainingului au avut incluse elemente de identitate a proiectului implementat. Conform Regulamentului Comisiei Europene nr. 1828/2006 a fost achiziționat un panou de identitate vizuală, amplasat la intrarea în Instituția Prefectului – Județul Ialomița.

---

## Elemente Novatoare

Elemente novatoare: -Prin introducerea ghișeului unic și a sistemului informatic integrat privind managementul documentelor (Doc Manger) s-au îmbunătățit serviciile furnizate și s-a redus timpul de rezolvare a solicitărilor de la autoritățile publice centrale, locale, instituții publice, cetățeni (prin înregistrare, transferuri electronice între compartimente, scanare, afișare, confirmare electronică). -A crescut gradul de acces al populației și, implicit, satisfacția cetățenilor, la serviciile publice furnizate de către Instituția Prefectului - Județul Ialomițase, prin utilizarea infokiosc-ului pentru: programare audiențe, depunere petiții, informare registratură, informare activitate comisii și baze de date, informare pașapoarte și înmatriculare vehicule. - Prin instruirea personalului aferent și utilizarea sistemului informatic, activitatea din Prefectură nu a fost afectată de măsurile de reorganizare. - Posibilitatea scanării documentelor și introducerea lor direct în sistem a condus la eliminarea consumului de hârtie aferent proceselor intermediare de avizare/aprobare și constituie pregătit fondul de documente digitale pentru Arhivarea electronică , printr-un nou proiect, conform Legii privind arhivarea documentelor în formă electronică nr. 135/2007. -Prin exemplul de bună practică oferit, ne propunem continuarea și extinderea sistemului informatic pentru serviciile publice deconcentrate și/sau APL-urile din județul Ialomița.

---

## Lecții învățate

Lecții învățate: -Apariția unor tipuri noi de probleme/rapoarte/acte solicitate, ne obligă la o comunicare rapidă și eficientă în interior și în exterior, cu toți utilizatorii serviciilor pe care le furnizăm, într-un timp scurt și cu costuri financiare reduse. -Implementarea unui sistem informatic de management al documentelor eficient și ghișeul unic au contribuit la reducerea duratei de livrare a serviciilor publice destinate cetățenilor și la creșterea gradului de satisfacție a acestora. -Deși a crescut volumul de acte procesate (dublare), s-a micșorat

numărul de personal și aceasta ne obligă, în contextul reducerii bugetului, la găsirea unor soluții moderne care să ne eficientizeze activitatea. -Printr-un management orientat spre rezultate se va putea asigura menținerea/utilizarea rezultatelor proiectului după finalizarea lui prin următoarele pârghii: susținere financiară, susținere tehnică și susținere instituțională, pentru o perioadă de cel puțin 5 ani. -Structurile care au permis implementarea proiectului și cele rezultate din implementarea lui vor funcționa și în continuare, instituția

asigurând cadrul necesar bunei funcționări a acestuia și pregătirea pentru realizarea unei alte etape de informatizare, fiind exemple de bună practică pentru celelalte instituții publice din județ. -Comunicarea și munca în echipă asigură succesul și eficiența oricărei activități.



## Rezultate

Rezultatele obținute au fost: - Reorganizarea activității interne, astfel încât, pe baza informațiilor de bune practici și cu sprijinul unui sistem informatic modern, să existe un birou de informații pentru cetățeni, ce face față unui volum de lucrări mai mare decât cel de anul trecut -Realizarea unei infrastructuri hard alcătuită din: 1 infokiosc, 1 router pentru securizarea portalului web, 1 switch pentru extinderea rețelei interne, 1 scanner profesional pentru scanarea documentelor, 1 imprimantă laser color, 3 calculatoare, conectate în rețeaua existentă -Realizarea unui sistem software de aplicații (Doc Manager), cu performanțe în gestionarea documentelor în format digital, publicarea, transmiterea și urmărirea documentelor din instituție, generarea de rapoarte specifice pentru fiecare dintre departamentele menționate, ușor de configurat și de utilizat -Baze de date (documente) în format electronic -20 funcționari instruiți să folosească programe informatice de uz general (ECDL) și 35 sistemele informatice implementate și infrastructura hardware -5 persoane din instituție instruite pentru relații cu cetățenii pe tema egalității de șanse și 6 persoane instruite pe tema

dezvoltării durabile -2 persoane instruite să întrețină și să configureze sistemul informatic, cu rol de formatori -Manuale pentru utilizarea sistemului informatic, elaborate în limba română și distribuite utilizatorilor -1090 zile de instruire realizate în total ( nr. de participanți X nr.de zile/participant) -Materiale de informare și popularizare, destinate cetățenilor, celorlalte autorități publice locale și operatorilor economici locali -Reducerea cu 50% a timpului de răspuns (stabilirea de procese și politici interne care vor fi urmărite) prin gestionarea folosind mijloace electronice a procesului de rezolvare a unei cereri -Reducerea cu 30% a activității depuse pentru petiții și audiențe ca rezultat al consilierii directe de către personal specializat la biroul relații cu publicul -Publicarea imediată pe internet/infokiosc a informațiilor de interes public și reducerea estimată cu 20% a solicitărilor de informații -Reducerea cu 21% a timpului pentru acordarea vizelor de legalitate -Reducerea cu 10% a timpului necesar pentru apostilarea actelor -Reducerea cu peste 50% a timpului consumat pentru căutarea și regăsirea documentelor -Eliminarea consumului de hârtie aferent proceselor intermediare

de avizare/aprobare prin scanarea documentelor.



---

### Referințe

Raportul tehnic de progres final, comunicate de presă, invitații de participare, articole de presă, pagina site privind conferința finală, liste de prezență, materiale publicitare, fotografii

---

### Linkuri

[www.prefecturaialomita.ro](http://www.prefecturaialomita.ro),  
[www.fonduriadministratie.ro](http://www.fonduriadministratie.ro)

---

**Titlul bunei practici**

*Sistem Integrat de Urbanism pentru Gestionarea Relației cu Cetățenii*

---

---

**Persoană de contact**

Luminita Iatan, Arhitect Șef / Manager Proiect

---

---

**Descrierea Bunei Practici**

Prin realizarea proiectului "Sistem integrat de urbanism pentru gestionarea relației cu cetățenii" se asigură un acces facil la serviciile de urbanism pentru următoarele categorii de beneficiari: cetățenii județului Prahova, precum și mediul de afaceri. De rezultatele acestui proiect beneficiază, de asemenea, organizațiile profesionale (ale proiectanților, urbanștilor etc), primăriile, consiliile locale, comisiile de specialitate la nivelul administrației publice locale (atunci când proiectele de urbanism presupun implicarea comuna a primăriilor și consiliului județean), personalul/colaboratorii (membri ai comisiilor de avizare) Consiliului Județean Prahova. Pentru Consiliul Județean Prahova proiectul înseamnă o interacțiune mult mai rapidă și facilă cu beneficiarii externi pe parte de urbanism, dar și o interoperabilitate în interiorul instituției. Proiectul produce beneficii și pentru alte instituții ale administrației publice, ca de exemplu: Agenția Națională de Cadastru și Publicitate Imobiliară, Fondul Național de Mediu, Compania Națională de Autostrăzi și Drumuri Naționale s.a. care pot accesa mult mai repede date și informații utile activităților lor. Rezultatul principal al proiectului a fost achiziționarea unui sistem informatic integrat care cuprinde mai multe componente (echipamente hardware, instalare și configurare a acestora, licențe software, dezvoltare de aplicații informatice, instruirea personalului care va lucra cu aplicațiile dezvoltate). Prin implementarea proiectului se elimină consumul excesiv de timp necesar transferului documentelor dintre instituție și cetățean, costurile de deplasare la sediul Consiliului Județean, costurile de curierat, costurile de tehnoredactare și multiplicare ale aceluiași document, precum și se reduce riscul de apariție a unor erori materiale datorate tehnoredactării multiple.

---

---

**Website**

<http://www.siu-grc-cjph.ro>

---

---

## Problema

În trecut, existau numeroase inconveniente în activitatea direcției de urbanism, cauzate de sistemul existent la acel moment, o mare parte din acestea fiind acum înlăturate ca urmare a implementării noului sistem. Ca inconveniente ale aplicațiilor vechi amintim: - erau izolate și dezvoltate într-o tehnologie veche - nu erau de tip enterprise, nu permiteau implementarea unor mecanisme de securitate, nu erau scalabile - erau limitate tehnologic, neputând fi extinse către internet pentru a oferi servicii electronice către populație. Printre avantajele tehnologice ale noului sistem menționăm: - tehnologie de ultima oră: baze de date relaționale, servere de aplicații (middleware), aplicații portal; - dezvoltarea unui sistem integrat, cu aplicații unitare, care acoperă complet ariile de activitate ale structurii Arhitectului Șef - posibilitatea tehnologică de integrare cu alte aplicații din Consiliul Județean - sistem de tip enterprise, securitate configurabilă, scalabilitate.

## Scopul

Scopul proiectului a fost acela de a îmbunătăți și eficientiza relația Consiliu Județean-cetățeni, entități administrative și mediul de afaceri. Proiectul s-a relaționat cu: 1. Programul Operațional Sectorial Creșterea Competitivității Economice în mod direct, fiind elaborat în vederea finanțării în cadrul Axei prioritare 3-TIC pentru sectoarele public și privat, dar și în mod indirect (Axa 1 a POS CCE) întrucât prin prezentul proiect sunt sprijinite investițiile productive contribuind la îmbunătățirea cadrului relațional dintre administrația publică și întreprinderi. 2. Programul Operațional Regional în mod indirect, și anume cu cu Axa prioritară 1-Sprijinirea dezvoltării durabile a orașelor- poli urbani de creștere și cu Axa prioritară 4-Consolidarea mediului de afaceri regional și local, proiectul reprezentând astfel o baza pentru creșterea rolului economic și social al Municipiului Ploiești, creșterea competitivității

regiunii Sud Muntenia și în particular a Municipiului Ploiești ca locație de afaceri 3. Programul Național de Reforme în mod direct, acesta contribuind la promovarea TIC în administrație prin sisteme e-guvernare 4. Planul Național de Dezvoltare 2007-2013 în mod direct, acesta sprijinind atingerea obiectivelor PND: creșterea competitivității economice, creșterea calității serviciilor publice (inclusiv prin reducerea birocrăției și realizarea unei administrații eficiente, moderne și orientate către cetățean).



---

## Obiective

Obiectivele principale ale proiectului au fost: 1. Utilizarea serviciilor electronice de urbanism puse la dispoziție de Consiliul Județean Prahova (depunere/monitorizare cereri,interogare PUG/PUZ/PUD, informare); 2. Reducerea timpului mediu de rezolvare a unei cereri de urbanism 3. Creșterea numărului de controale efectuate în teritoriu (conform atribuțiilor structurii Arhitectului Șef) 4. Reducerea procentului de cereri de urbanism respinse din cauza documentației incomplete 5. Creșterea numărului mediu de dosare de urbanism avizate favorabil pe luna 6. Realizarea unui acces facil al utilizatorilor la serviciile administrației publice.

---

## Resurse

Pe baza analizei proceselor la nivelul Consiliului Județean Prahova, respectiv a Structurii Arhitectului Șef și a cerințelor beneficiarului, integratorul a realizat atât proiectarea noului sistem informatic, dezvoltarea acestuia, cât și modul în care acesta a fost implementat în cadrul Consiliului Județean Prahova - Structura Arhitectului Șef. În acest context, au fost achiziționate, pentru implementarea prezentului proiect următoarele echipamentele hardware: 2 bucăți Server DB+DB Arh+DB Rep2 (db aplic.+db arhiva+db repository), 1 bucată Server DB Rep 1 (manag. Utilizatori externi), 1 bucată server Workflow, 1 bucată Server A+PI (aplicatie+ Portal Intern), 1 bucată Server PE(Portal Extern), 3 bucăți UPS 3000 VA, 2 bucăți Rack servere, 3 bucăți Firewall, 1 bucată SAN, 1 bucată Scanner A0, 1 bucată Scanner viteza mare A3 , 1 bucată Scanner viteza medie A3. Licențele software care au fost achiziționate pe parcursul implementării proiectului sunt următoarele: 6 licențe baze de date, 4 licențe server de aplicații, 1 licență document management, 2 licențe portal, 1 licența workflow, 1 licența management infrastructura software, 6 licențe sistem de operare, failover. Consiliul Județean Prahova a asigurat amenajarea și dotarea corespunzătoare a spațiului unde au fost amplasate echipamentele hardware.

---

## Implementare

Proiectul a fost implementat pe o perioadă de 22 de luni, începând din data de 04.08.2009 (data semnării contractului de finanțare cu Ministerul Comunicațiilor și Societății Informaționale) și până în data de 03.06.2011 (data depunerii ultimei

Cereri de Rambursare). Proiectul a avut următoarele activități principale: 1.Derularea activităților de achiziții publice 1.1.Achiziția serviciilor de management de proiect 1.2. Achiziția sistemului informatic integrat 1.3. Achiziția serviciilor de informare și



publicitate 1.4. Achiziția serviciilor de audit 2. Implementarea sistemului Informatic 2.1. Analiza proceselor la nivelul CJP și a cerințelor acestora și maparea lor pe funcționalitățile standard ale sistemului 2.2. Recepția și instalarea echipamentelor hardware 2.3. Proiectarea (baza de date, aplicații, interfețe), prezentarea arhitecturii și a modului în care va fi implementat noul sistem în cadrul CJP 2.4. Dezvoltarea sistemului informatic integrat 2.5. Testarea componentelor de hardware și software achizitionate 3. Instruirea personalului care va utiliza și administra sistemul 3.1. Realizarea programei de curs și a materialelor didactice 3.2. Organizarea de cursuri pentru viitorii utilizatori 3.3. Organizarea de cursuri pentru viitorii administratori 4. Activități de promovare și vizibilitate a proiectului 4.1. Editarea și publicarea comunicatelor de presă pentru informarea asupra începerii și încheierii activităților proiectului 4.2. Editarea de pliante, broșuri, afișe și autocolante pentru informarea asupra proiectului; menționarea participării U E pe prima pagina a portalului 4.3. Organizarea unei conferințe de presă pentru diseminarea rezultatelor proiectului 5. Auditul proiectului 5.1. Audit intermediar 5.2. Audit final 6. Managementul proiectului 6.1. Delegarea sarcinilor și a fișelor de post pentru echipa de implementare 6.2. Stabilirea planului și a strategiei de lucru 6.3. Monitorizarea și controlul activităților conform contractului de finanțare 6.4. Asigurarea managementului financiar-contabil al proiectului 6.5. Elaborarea documentațiilor de raportare Pentru asigurarea managementului proiectului, Consiliul Județean a organizat o procedura de selecție pentru alegerea

furnizorului de servicii de coordonare a proiectului, furnizorul selectat având ca atribuții îndeplinirea activităților menționate mai sus la activ.6. Totodată, au fost definite și responsabilitățile personalului echipei de proiect desemnat de Consiliul Județean Prahova (managerul de proiect, asistentul de proiect, managerul financiar, responsabilul tehnic, inginerii IT și utilizatorii cheie din cadrul Structurii Arhitectului Sef) Comunicarea internă cu membrii echipei de proiect a fost una verbală (discuții, ședințe de lucru / analiza a stadiului proiectului), sau scrisă (rapoarte de stare intermediare și /sau finale, tehnice și sau financiare). În ambele cazuri accentul a căzut pe stadiul în curs al proiectului, pe problemele apărute pe parcursul desfășurării acestuia, precum și pe identificarea unor modalități optime de soluționare a lor De asemenea, în scopul asigurării unei bune promovări a proiectului către grupurile țintă, s-au realizat următoarele activități:

- Publicarea și distribuția de broșuri, pliante și fluturasi pentru promovarea serviciilor oferite în urma implementării proiectului. (activitate continuă pe perioada implementării proiectului).
- Publicitate la sediul Beneficiarului
- Conferința de presă
- Comunicate de presă la începutul și finalul proiectului.



---

## Elemente Novatoare

- tehnologie de ultima ora: baze de date relaționale, servere de aplicații (middleware), aplicații portal - dezvoltarea unui sistem informatic integrat, cu aplicații unitare, care acopera complet ariile de activitate ale Structurii Arhitectului Șef - centralizarea informațiilor în baze de date, acces partajat și securizat la informații - posibilitatea de a oferi un număr nelimitat de servicii electronice - sistem de tip enterprise, securitate configurabilă, scalabilitate, disponibilitate ridicată - posibilitatea tehnologică de integrare cu alte aplicații din Consiliul Județean, precum și cu sisteme ale altor instituții ale administrației locale (sau centrale).

---

## Lecții învățate

- să se acorde o atenție mai mare analizei de risc, astfel încât previzionarea riscurilor să acopere toate situațiile neprevăzute; - necesitatea cunoașterii în amănunt a tuturor cerințelor, specificațiilor produselor / serviciilor achiziționate prin proiect și care trebuie să fie recepționate de la furnizor, astfel încât la recepția calitativă "să treacă" numai produsele / serviciile conforme.

---

## Rezultate

Rezultate obținute: 1. Derularea activităților de achiziții publice (selectarea furnizorilor pentru asigurarea managementului proiectului, a sistemului informatic integrat, a serviciilor de informare și publicitate și a serviciilor de audit și încheierea contractelor cu aceștia) 2. Implementarea sistemului integrat - Au fost achiziționate următoarele echipamentele hardware: 2 buc. Server DB+DB Arh+DB Rep2 ( db aplic.+db arhiva+db repository), 1 buc. Server DB Rep 1 ( manag. Utilizatori externi), 1 buc.server Workflow, 1 buc. Server A+PI ( aplicație+ Portal Intern), 1 buc. Server PE( Portal Extern), 3 buc. UPS 3000 VA, 2 buc.Rack servere, 3 buc. Firewall, 1 buc.SAN, 1 buc Scanner A0, 1 buc. Scanner viteză mare A 3 , 1 buc. Scanner viteză medie A3 - Au fost achiziționate următoarele aplicații software: 6 licențe baze de date, 4 licențe server de aplicații, 1 licență document management, 2 licențe portal, 1 licență workflow,1 licență management infrastructura software, 6 licențe sistem de operare, failover - Sistemul informatic integrat cuprinde următoarele aplicații dezvoltate: Portal pentru servicii electronice de urbanism, Fluxuri de lucru ELO, Gestiune PUG/PUZ/PUD/PATJ, Registratura, Registratura electronică, Autorizare, Cereri / avize, Control / amenzi, Arhiva electronică 3. Au fost instruite în vederea utilizării noului sistem următoarele persoane: 2 administratori de sistem; 30 utilizatori interni - angajați în structura Arhitectului Șef a Consiliului CJPH; 135 utilizatori externi - personal cu atribuții în domeniul urbanismului din cadrul

localităților și instituțiilor publice, membri în comisiile de specialitate, Comisia Tehnică de Amenajarea Teritoriului și Urbanism Prahova 4. Au fost realizate activități de promovare și vizibilitatea a proiectului concretizate în: 2 comunicate de presă, 1 la începutul proiectului și 1 la final; 2.000 pliante A4; 2.000 broșuri; 10.000 fluturași; 20 autocolante; 20 postere; 1 placă permanentă informare, 1 conferință presă-pentru 100 persoane-la finalul proiectului 5. S-a realizat auditul intermediar și cel final al proiectului 6. S-a realizat activitatea de management a proiectului.

---

## Referințe

fotografii de la conferința de final a proiectului, precum și comunicatul de presă privitor la finalizarea proiectului.

---

## Linkuri

<http://www.siugrc-cjph.ro>;

<http://www.cjph.ro>

---

## Primaria Municipiului Oradea

---

---

### Titlul bunei practici

*Centrul pentru Relatii cu Publicul*

---

---

### Persoană de contact

Irimie Bianca, consilier, Primăria Municipiului Oradea

---

---

### Parteneri

Administrația Imobiliară Oradea

---

---

### Descrierea Bunei Practici

Din dorința îmbunătățirii serviciilor publice oferite cetățenilor și luând în considerare deficiențele majore ale situației privind necesarul de dezvoltare al serviciului de relații cu publicul, Primarul municipiului Oradea, domnul Ilie Bolojan prin aparatul său de specialitate, a inițiat înființarea unui Centru pentru Relații cu Publicul care să deservescă prin 27 de ghișee cetățenii. Astfel întreaga activitate a relației cu publicul, să fie concentrată într-un singur loc, fapt ce a condus la creșterea eficienței în relația cu contribuabilul, dar și la creșterea gradului de transparență al instituției.

---

---

### Website

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

---

---

### Problema

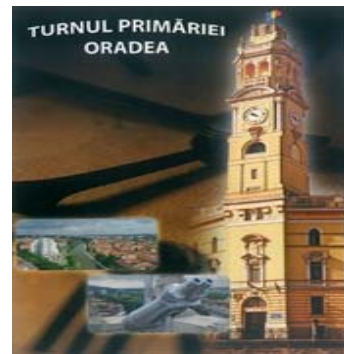
Activitatea de relații cu publicul se desfășoară în mai multe spații și birouri situate în locuri diferite unul de altul (chiar la nivele diferite ale clădirii), unele nepotrivite pentru aceasta activitate. Clădirea în care își desfășoară activitatea Primăria Municipiului Oradea are o suprafață de 5508 mp, clădirea are demisol, parter, doua etaje și turn. În acest sens era nevoie de găsirea unei posibilități de comasare a acestor funcțiuni și crearea unui spațiu adecvat și suficient pentru a prelua întreaga activitate de relații cu publicul.

Activitatea de relații cu publicul a fost mult îngreunată datorită distanțelor mari între birouri și lipsa de informare.

---

## Scopul

Proiectul aduce mari beneficii prin sporirea gradului de satisfacție a clientului și a gradului de transparență a activității administrative. De asemenea îmbunătățește imaginea instituției, prin confortul oferit beneficiarilor în momentul consumării efective a serviciilor administrative.



---

## Obiective

Obiectivele proiectului sunt: -clientul are de parcurs distanțe mult mai mici (toate ghișeele sunt sub aceeași cupola) și prin urmare timpul de rezolvare a cererilor este redus -oferirea clientului un spațiu adecvat de așteptare dar și mese unde își pot completa documentațiile -îmbunătățirea serviciilor publice prin management orientat spre satisfacția clientului -sporirea gradului de transparență în ceea ce privește activitatea desfășurată în cadrul administrației.

---

## Resurse

Valoarea totală a lucrărilor executate de (1.492.254 + tva) și pe lângă acestea mobilarea și dotarea celor două spații.

---

## Implementare

Pentru implementarea proiectului: "Centru pentru Relații cu Publicul" în primul rând a fost nevoie de găsirea unui spațiu adecvat. Astfel s-a considerat oportună acoperirea unei curți interioare care aparține clădirii și crearea unui spațiu pe două nivele parter și demisol. La parter urma să funcționeze Sala Ghișeelor iar la demisol urma să funcționeze un bufet care să presteze servicii de catering și administrare bufet. Valoarea lucrărilor

executate au fost de 1.492.254 lei+Tva. Inceperea lucrărilor a avut loc în data de 11.05.2010, iar finalizarea lucrărilor au avut loc la data de 29.04.2011. Centrul pentru Relații cu Publicul are 27 de ghișee după cum urmează: -6 ghișee destinate relației cu publicul (5 aparținând Primăriei municipiului Oradea și 1 Administrației Imobiliare Oradea) -4 ghișee pentru Serviciul Impunere Persoane fizice -3 ghișee pentru Serviciul Impunere Persoane Juridice -3 ghișee pentru Administrația Imobiliară Oradea -3 ghișee pentru Instituția Arhitectului Șef -1 ghișeu pentru Registrul agricol -7 ghișee pentru plata taxelor și impozitelor.

---

---

### **Elemente Novatoare**

Proiectul aduce mari beneficii prin sporirea gradului de satisfacție a clientului și a gradului de transparență a activității administrative. Unicitatea proiectului constă în comasarea tuturor activităților desfășurate de serviciile și birourile aflate în clădire într-un singur loc.

---

---

### **Lecții învățate**

Un management organizat oferă mari beneficii imaginii instituției dar și cetățeanului. Informarea beneficiarilor este mult îmbunătățită și confortul oferit cetățeanului crește randamentul și operativitatea sistemului.

---

---

### **Rezultate**

Cetățenii au apreciat efortul administrației pentru o informare mai bună și soluționarea problemelor într-un singur loc. S-a sporit de asemenea gradul de satisfacție al clientului și gradul de transparență al actului administrativ, dar și confortul clientului, datorită faptului că, sala ghișeelelor este dotată cu mobilier modern cu locuri de așteptare pentru cetățeni cu mese unde își pot completa documentația.

---

---

### **Referințe**

linkuri, articole, comunicate de presa, poze.

## Consiliul Județean Giurgiu

---

### Titlul bunei practici

*„Eficiență Administrativă prin e - Comunicare la nivelul Consiliului Județean Giurgiu”*

---

### Persoană de contact

Margareta Mihaela Cristea, manager public

---

### Parteneri

Instituția Prefectului - Județul Giurgiu

---

### Descrierea Bunei Practici

Implementarea unui astfel de sistem securizat de comunicare electronică atât la nivel intrainstituțional, cât și interinstituțional, are drept obiectiv atingerea unui grad de performanță ridicat al îmbunătățirii și eficienței serviciilor publice prin intermediul garantării și sustenabilității unui flux comunicațional securizat, în timp util și cu un pronunțat accent pus pe „value of money” - din perspectiva reducerii costurilor financiare alocate per canale și instrumente de cooperare administrativă. Din perspectiva procesului de reformă și modernizare administrativă, prezenta activitate marchează și introducerea unui sistem modern de management menit să garanteze sustenabilitatea unui management administrativ orientat pe rezultat și bazat pe performanță. Sistemul asigură Consiliul Județean Giurgiu și altor 60 de instituții colaboratoare următoarele funcționalități: 1. Poșta electronică securizată 2. Arhivarea și indexarea tuturor mesajelor și documentelor primite sau transmise oficial de către utilizatorii sistemului 3. Securizarea întregului sistem informatic din CJ, prin:  Securizarea conexiunii la intrarea internetului în instituție (router securizat ASIC, cu funcționalitatea antivirus, antispam, antispay, etc.)  Securizarea tuturor stațiilor de lucru și serverelor sistemului cu o soluție antivirus de tip Enterprise (cu consolă de administrare și actualizare automată  Securizarea mesajelor și documentelor prin criptare 4. Autentificarea tuturor utilizatorilor producători de mesaje și documente care circulă în sistem prin certificate digitale și semnături electronice Acest sistem s-a implementat în două etape: I. Etapă logistică, II. Etapă procedurală, de stabilirea unei mesagerii confidențiale: management și arhivare, cu următoarele funcționalități: • Managementul utilizatorilor • Arhivarea documentelor atașate mesajelor • Sistem de căutare în arhivă a mesajelor sau documentelor • Sistem de rapoarte globala

---

## Website

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

---

## Problema

Din punct de vedere legislativ, la nivel național există un cadru normativ privind reforma sistemului administrativ, menit să genereze cadrul la nivel de politici publice, dar și cadrul efectiv la nivel de implementare („Strategia actualizată pentru accelerarea reformei în administrația publică”, 2004-2006” și „Strategia națională de evaluare” inițiată de Ministerul Finanțelor Publice). Astfel, pornind de la prevederile Strategiei de la Lisabona, conform căreia capacitatea administrativă și instituțională eficace reprezintă cheia unei bune guvernări și, luând în considerare percepția opiniei publice din România, reiese faptul că, la nivelul administrației publice românești ne confruntăm cu o problemă majoră, și anume, aceea a slabei eficacități instituționale îmbinată cu o slaba coerență a principiilor unui management orientat pe performanță și a unei valori adăugate („value for money”).

---

## Scopul

Scop - Îmbunătățirea eficienței administrative la nivelul Consiliului Județean Giurgiu prin introducerea în practica curentă a unui sistem de e-comunicare - instrument modern de management administrativ. Din perspectiva unui management eficient și performant al resurselor umane, componenta de instruire, îmbină într-o modalitate inovativă instrumentele de training, efectuat ex-ante, înainte de introducerea sistemului informațional de e-comunicare, în timpul implementării acestuia și ex-post, în două abordări, una practică în cadrul vizitei “fact finding mission” și apoi după aceasta, în cadrul ultimului modul de instruire. Din perspectiva corelării managementului resurselor umane, impactul subscris obiectivelor Programului Operațional Sectorial de Dezvoltare a Resurselor Umane, mai precis, prioritatea „corelarea învățării pe tot parcursul vieții cu piața muncii”. Valoarea adăugată a prezentului proiect va rezulta și în atingerea obiectivelor dezvoltării durabile bazate pe egalitatea șanselor, dezvoltarea inovativă. Într-o abordare în care administrația publică se află într-un proces continuu de modernizare, regândire chiar a modului de funcționare în special în vederea armonizării cu societatea informațională, introducerea de sisteme informaționale în practica curentă, se concretizează într-un proces asistat de simplificare a regulilor administrative și a procedurilor, în vederea obținerii unui grad de performanță ridicat al accesibilității și eficienței serviciilor publice

---



## Obiective

Obiectiv general - Obiectivul general al proiectului este acela de a contribui la crearea unei administrații publice mai eficiente și mai eficace în beneficiul socio-economic al societății românești. Din perspectiva garantării unor servicii publice caracterizate prin încredere, eficiență, eficacitate, siguranță, impactul proiectului „Eficiență Administrativă prin e-Comunicare la nivelul Consiliului Județean Giurgiu ” – E.A.e-C. GIURGIU este circumscris totodată prevederilor OMF 945/2005 privind aprobarea Codului controlului intern, cuprinzând standardele de management/control intern la entitățile publice și pentru dezvoltarea sistemelor de control managerial, cu focalizare asupra obiectivului managerial „Fiabilitatea informațiilor interne și externe”, care comportă câteva obiective specifice, precum ținerea unei contabilități adecvate, fiabilitatea informațiilor utilizate în entitatea publică sau difuzate către terți.

---

## Resurse

Resurse materiale alocate pentru implementarea bunei practici: • 1 autoturism • 5 calculatoare • 1 laptop • 1 copiator • 5 imprimante • 1 videoprojector • 1 birou dotat cu mobilier unde se va desfășura activitatea echipei și unde vor fi păstrate documentele proiectului. În vederea implementării activităților și atingerea obiectivelor proiectului „Eficiență Administrativă prin e - Comunicare la nivelul Consiliului Județean Giurgiu ” – E.A.e- C. GIURGIU, Consiliul Județean Giurgiu va asigura întreaga asistență tehnico-logistică necesară, prin punerea la dispoziție a spațiului adecvat și mijloacelor materiale necesare activităților de management. Resurse materiale care au fost achiziționate, conform bugetului: 1. Achiziția de mobilier, aparatură birotică, telefoane (fixe și mobile) și alte obiecte de inventar: □ Telefon/Fax - 1 buc. 2. Achiziția de echipamente de calcul și echipamente periferice de calcul: □ Server arhivare poșta electronică 16GB RAM 6X2 TB SATA □ Server

comunicație biprocesor, 16 GB RAM 3X300 GB SAS □ Sursă neîntreruptibilă 3 KVA - 2 buc □ Rack servere □ Router securizare ASIC □ PC - 5 buc. □ Imprimante alb negru A3 - 5 buc. 3. Achiziția de aplicații informatice: □ Aplicație pentru managementul comunicației electronice securizate □ Aplicație conector server e-mail la arhiva electronică □ Aplicație management și configurare software □ Aplicație management și configurare hardware 4. Achiziția de licențe: □ Licență server Email securizat Enterprise pentru 160 căsuțe poștale □ Licență Windows Server 2008 Enterprise □ Licență sistem Enterprise de gestiunea bazelor de date, cu 100 CAL □ Licență securizare router □ Licență antivirus server Enterprise □ Semnături electronice calificate 5. Achiziție servicii informatice și de comunicații: □ Instalare, întreținere și reparare echipamente informatice, de comunicații, periferice de calcul și instalații, necesare desfășurării proiectului □ Întreținere, actualizare și

dezvoltare aplicații informatice Atât Beneficiarul cât și instituția parteneră beneficiază de resurse specializate în managementul proiectelor, din rândul cărora au fost selectate persoanele care pot implementa cu succes activitățile prevăzute în această cerere de finanțare. Echipa de management al proiectului este formată din specialiști din cadrul cele două instituții, aceștia având o vastă experiență în implementarea proiectelor cu finanțare nerambursabilă.



## Implementare

Valoarea totală a proiectului: 1.129.790 lei din care: □ Valoarea totală eligibilă a proiectului: 1.126.415 lei, din care: □ 957.452,75 lei – valoare eligibilă nerambursabilă din Fondul Social European, □ 146.433,95 lei – valoare eligibilă nerambursabilă din bugetul național, □ 22.528,30 lei – cofinanțarea eligibilă a Consiliului Județean Giurgiu, □ Valoare neeligibilă a proiectului: 3.375 lei Obiectivul general al proiectului este acela de a contribui la crearea unei administrații publice mai eficiente și mai eficace în beneficiul socio-economic al societății românești. Scopul proiectului – Îmbunătățirea eficienței administrative la nivelul Consiliului Județean Giurgiu prin introducerea în practica curentă a unui sistem de e-comunicare - instrument modern de management administrativ. Grupul țintă cărui s-a adresat proiectul a fost format din: □ Beneficiari direcți: 46 de funcționari publici de conducere, de execuție și personal contractual care au fost instruiți pe parcursul celor 2 module de instruire; 20 de funcționari publici de conducere, de execuție și personal contractual care au participat la „fact finding mission”; 100 de utilizatori instruiți în vederea utilizării semnăturii electronice; 160 de utilizatori instruiți în vederea utilizării căsuțelor de e-mail securizat. □ Beneficiari indirecti: Cetățenii Județului Giurgiu, precum și alți cetățeni care vor beneficia de serviciile publice oferite; Sectorul IMM; Societatea civilă; Alți funcționari publici de conducere și de execuție, precum și personal contractual, care vor beneficia de diseminarea rezultatelor și vor avea posibilitatea replicării acestor rezultate și bune practici. Principalele activități implementate: Managementul de proiect ; Promovare, informare și diseminare a rezultatelor proiectului; Implementarea unui sistem e-Comunicare la nivelul Consiliului Județean Giurgiu; Dotarea cu echipament IT și bunuri; Module de Instruire; Fact finding mission; Elaborarea și editarea unui „Ghid de e-Comunicare la nivelul administrației publice”; Auditul Extern al Proiectului. Principalele activități ale proiectului derulate până în prezent: Managementul de proiect; Promovare, informare și diseminare a rezultatelor proiectului; Implementarea unui sistem e-Comunicare la nivelul Consiliului

Județean Giurgiu; Dotarea cu echipament IT și bunuri; Proiectul s-a desfășurat pe o perioadă de 12 luni. Locul de desfășurare al proiectului: Județul Giurgiu. Prin implementarea proiectului au fost obținute, în perioada de implementare, următoarele rezultate: • rezultate cantitative: 5 PC-uri, 5 imprimante alb negru A3, 1 telefon/fax, 100 afișe, 500 pliante, 200 mape, 1 banner, 1 spot publicitar, 1 sistem e-Comunicare; • rezultate calitative: Îmbunătățirea gradului de performanță a managementului orientat pe rezultat și eficientizarea serviciilor publice; Însușirea și introducerea în practica curentă a practicilor inovative de comunicare ca suport pentru procesul decizional; Îmbunătățirea gradului de îmbunătățire a serviciilor publice prin introducerea de instrumente moderne de management; Introducerea de noi instrumente de management la nivelul Consiliului Județean Giurgiu, care se poate multiplica și replica la nivelul celorlalte instituții ale administrației publice; Implementarea unui astfel de sistem securizat de comunicare electronică atât la nivel intrainstituțional, cât și interinstituțional, are drept obiectiv atingerea unui grad de performanță ridicat al îmbunătățirii și eficienței serviciilor publice prin intermediul garantării și sustenabilității unui flux comunicațional securizat, în timp util și cu un pronunțat accent pus pe „value of money” - din perspectiva reducerii costurilor financiare alocate per canale și instrumente de cooperare administrativă. Din perspectiva procesului de reformă și modernizare administrativă, prezenta activitate marchează și introducerea unui sistem modern de management menit să garanteze sustenabilitatea unui management administrativ orientat pe rezultat și bazat pe performanță. Sistemul asigură Consiliul Județean Giurgiu și altor 60 de instituții colaboratoare următoarele funcționalități: 1. Poșta electronică securizată 2. Arhivarea și indexarea tuturor mesajelor și documentelor primite sau transmise oficial de către utilizatorii sistemului 3. Securizarea întregului sistem informatic din CJ 4. Autentificarea tuturor utilizatorilor producători de mesaje și documente care circulă în sistem prin certificate digitale și semnături electronice Acest sistem s-a implementat în două etape: I. Etapă logistică, II. Etapă procedurală, de stabilirea unei mesagerii confidențiale: management și arhivare, Pentru o sustenabilitate garantată a prezentei activități, contractantul desemnat câștigător în urma efectuării procedurii de achiziție publică, a instruit în mod gratuit, pe parcursul implementării prezentei activități, utilizatorii semnăturilor electronice calificate și ai căsuțelor de e-mail securizat, în utilizarea acestora. Au fost realizate 2 module de instruire în domeniile: 1. Tehnologia și Securitatea Informației și Comunicațiilor (TSIC) 2. Managementul orientat pe Performanță versus Comunicare publică Din perspectiva integrată a procesului de reformă administrativă la nivelul Județului Giurgiu, „Eficiență Administrativă prin e-Comunicare la nivelul Consiliului Județean Giurgiu ” – E.A.e-C. GIURGIU, reprezintă punctul de pornire în vederea realizării obiectivelor aferente celorlaltor piloni ai reformei administrative la nivelul UAT Județul Giurgiu, respectiv: Realizarea unui sistem de arhivă electronică și management de document la nivelul Consiliului Județean Giurgiu și realizarea unui sistem de management de document la nivelul a 13 Autorități publice locale din județ; Realizarea unui sistem de management de document la nivelul Consiliului Județean Giurgiu; Introducerea standardului de calitate ISO 27001, ISO 27002; Patrimoniu electronic

## Elemente Novatoare

„Eficiență Administrativă prin e - Comunicare la nivelul Consiliului Județean Giurgiu” – E.A.e-C. GIURGIU – a urmarit corelarea într-o viziune tridimensională a prevederilor statuate prin cadrul normativ în vigoare, la nivel local, național și European, în vederea îndeplinirii obiectivului sectorial de creare a unei administrații publice mai eficiente și mai eficace în beneficiul socio-economic al societății românești printr-o îmbunătățire a calității și eficienței serviciilor publice furnizate către clientul actului administrativ, cetățeni, sectorul IMM, societatea civilă în întregul ei. Relevanța prezentului proiect rezidă și în faptul că, abordarea procesului de eficientizare a serviciilor publice este făcută tridimensional: administrație – societate informațională – management administrativ eficient (cu cele 2 secțiuni, managementul eficient al resurselor umane și managementul eficient al serviciilor publice), având drept corolar eficiența administrativă și gradul crescut de satisfacție a cetățeanului. Relevant este faptul că, rezultatele ce vor fi obținute în urma implementării proiectului, respectiv sistemul de e-comunicare va fi regăsit în „Ghidul de e-Comunicare la nivelul administrației publice”, care se vrea a fi un instrument util deopotrivă personalului din administrația publică, cât și cetățeanului. Sustenabilitatea activităților proiectului, rezidă și în faptul că acestea reprezintă o nouă etapă a procesului de modernizare la nivelul instituțiilor publice.

---

## Lecții învățate

Aplicația vine ca un instrument de implementare a acestora, prin stabilirea sistemului informațional – sistemul de e-comunicare, semnătura electronică, arhivarea – cât și prin pregătirea personalului pe parcursul celor 2 module de instruire și a vizitei „fact finding mission” al cărei obiectiv este acela de analiză a metodelor, instrumentelor utilizate de structurile U.E. în vederea eficientizării serviciilor publice și realizării unei dezvoltări economico-sociale sustenabile. Din perspectivă cantitativă, impactul proiectului este reflectat de numărul de personal – funcționari publici cu atribuții de management și de execuție, personal contractual instruit pe parcursul modulelor de instruire (23 de persoane per modul) și a vizitei de “fact finding mission (20 de persoane). Totodată, valoarea adăugată a prezentului proiect se regăsește și în instruirea utilizatorilor sistemului de e-comunicare, respectiv 160 de persoane pentru căsuțele de e-mail securizate și 100 de persoane pentru utilizatorii semnăturilor electronice autorizate). Din perspectiva unui management eficient și performant al resurselor umane, componenta de instruire, îmbină într-o modalitate inovativă instrumentele de training, efectuat ex-ante, înainte de introducerea sistemului informațional de e-comunicare, în timpul implementării acestuia și ex-post, în două abordări, una practică în cadrul vizitei “fact finding mission” și apoi după aceasta, în cadrul ultimului modul de instruire.

## Rezultate

În urma implementării activităților proiectului „Eficiență Administrativă prin e-Comunicare la nivelul Consiliului Județean Giurgiu” – E. A. e-C. GIURGIU, conform bugetului stabilit, au fost obținute deopotrivă rezultate cantitative, cât și calitative, după cum urmează: - Rezultate cantitative: □ 46 participanți instruiți pe parcursul celor 2 module de instruire □ 230 de zile de instruire □ 46 de certificate cu recunoaștere națională □ 20 de participanți la „fact finding mission” □ 100 de utilizatori ai semnăturii electronice instruiți □ 160 de utilizatori ai căsuțelor de e-mai securizat instruiți □ 1 „Ghid de e-Comunicare la nivelul administrației publice” publicat în 500 de exemplare □ 5 PC-uri □ 5 imprimante alb negru A3 □ 1 telefon/fax □ 3 comunicate și 1 briefing de presă □ 3 conferințe de presă □ 100 afișe, 500 pliante, 200 mape, 1 banner, 200 calendare, 200 pixuri inscripționate, 200 agende inscripționate, 1 spot publicitar □ 1 sistem e-Comunicare, compus din: □ 1 server comunicație biprocesor, 16 GB RAM 3X300 GB SAS, 1 server arhivare poșta electronică 16GB RAM 6X2 TB SATA □ 2 surse neîntreruptibilă 3 KVA □ 1 rack servere □ 1 router securizare ASIC □ 1 aplicație pentru managementul comunicației electronice securizate □ 1 aplicație conector server e-mail la arhiva electronică □ 1 aplicație configurare și management hardware, 1 aplicație configurare și adaptare aplicație software □ 1 licență server e-mail securizat sau echivalent pentru 160 căsuțe poștale □ 1 licență Windows Server 2008 Enterprise □ 1 licență sistem enterprise de gestiunea bazelor de date sau echivalent cu 100 CAL □ 1 licență securizare router, 1 licență antivirus Server Enterprise □ 100 semnături electronice - Rezultate calitative : □ „Ghidul de e-Comunicare la nivelul administrației publice” va constitui un instrument util atât pentru personalul din instituțiile publice, cât și pentru cetățeni □ Îmbunătățirea gradului de performanță a managementului orientat pe rezultat și eficientizarea serviciilor publice. □ Însușirea și introducerea în practica curentă a practicilor inovative de comunicare ca suport pentru procesul decizional. □ Îmbunătățirea gradului de îmbunătățire a serviciilor publice prin introducerea de instrumente moderne de management □ Introducerea de noi instrumente de management la nivelul Consiliului Județean Giurgiu, care se poate multiplica și replica la nivelul celorlalte instituții ale administrației publice.

---

## Referințe

dosar de presa, fact finding mission, ghid e comunicare

---

## Linkuri

<http://www.cjgiurgiu.ro/portal/giurgiu/cj/portal.nsf/AllByUNID/0000120A?OpenDocument>

**Titlul bunei practici**

*Îmbunătățirea modului de utilizare/furnizare a serviciilor publice (echipamente, materiale, personal, finanțe/costuri)*

---

---

**Persoană de contact**

Liliana Geangu, Inspector Contabil

---

---

**Descrierea Bunei Practici**

Îmbunătățirea modului de utilizare/furnizare a serviciilor publice (echipamente, materiale, personal, finanțe/costuri).

---

---

**Problema**

Primăria Comunei Cocorăștii Mislui are un rol important în diseminarea informațiilor locale de interes major către locuitorii comunității. Transmiterea informației trebuie să fie rapidă și eficientă. Problema identificată pentru realizarea unor soluții este inițierea unui proiect în transmiterea informațiilor și adreselor către localnicii acestei comune. Metoda tradițională de transmitere a informațiilor către consăteni era prin afișarea unor anunțuri în diferite locuri, ceea ce necesită o cheltuială materială de persona și finanțe/costuri, cât și slaba informare. Rezolvarea acestor probleme s-a efectuat prin apariția lunară a ziarului local "GLASUL", ediție ce este sponsorizată atât de agenții economici cât și de firmele aflate în colaborarea cu instituția noastră, cât și a televiziunii prin cablu care asigură informațiile ce necesită o urgență. Sistemul descris asigură transmiterea informațiilor către toți localnicii comunității.

---

---

**Scopul**

Scopul acestui proiect reprezintă reducerea cheltuielilor, precum și informarea tuturor locuitorilor despre activitățile desfășurate în cadrul instituțiilor publice. Urmărim în continuare realizarea unui nou proiect de transmitere a informațiilor, atât video

(televiziune locală) cât și prin mijloace electronice. Proiectul se încadrează în Strategia și Planul de modernizare a instituției COMUNEI COCORĂȘTII MISLII.

---

## Obiective

Obiectiv general: Creșterea eficienței și eficacității comunicării dintre instituție și locuitori. Obiective specifice: a.asigurarea transmisiei către toți locuitorii comunității b. reducerea costurilor.

---

## Resurse

Proiectul este unul foarte simplu, ce nu a necesitat resurse financiare. Din punct de vedere uman, a fost implicată o singură persoană, directorul căminului cultural Cocorăștii Mislui.

---

## Implementare

Implementarea proiectului a început în noiembrie 2007 și funcționează în continuare. De asemenea informațiile ce

necesită urgență sunt transmise în direct cu ajutorul televiziunii prin cablu, care are punct de lucru în localitatea noastră.



---

## Elemente Novatoare

Cea mai importantă lecție învățată este că "mentalitatea oamenilor se poate schimba când se prezintă corect informațiile și fiecare are acces la sursa de informare" Principala problemă privind atât sponsorizarea cât și colaborarea cu firma televiziunii prin cablu a fost rezolvată cu ajutorul managementului instituției.

---

---

## **Lecții învățate**

Proiectul ziarul local "GLASUL" cât și televiziunea prin cablu asigură transmiterea informației către locuitorii comunității locale. În medie se transmit 2-3 comunicări zilnice prin intermediul televiziunii prin cablu. Pentru a putea înțelege mai bine diferența sistemului "ziar local" , "televiziune prin cablu" și metoda veche de transmitere orice document informativ trebuia transmis prin anunț. Costul transmiterii acestora implica timp și resurse umane. În plus, transmiterea prin televiziunea prin cablu este rapidă și eficientă. Nu au fost decât foarte rar cazuri în care informația nu a ajuns la destinatari din cauze tehnice, care se remediază rapid. Noul sistem protejează mediul înconjurător cât și reducerea costurilor de furnituri. Principalele activități au fost: - analiza sistemului existent și prezentarea unei soluții viabile; - realizarea informațiilor locale cu ajutorul ziarului "GLASUL" - identificarea soluției de transmitere a informațiilor urgente prin intermediul televiziunii prin cablu; - testarea sistemelor prezentate în paralel cu utilizarea vechilor metode.

---

---

## **Rezultate**

Chiar dacă la început a existat fel de fel de controverse că nu vom găsi sponsori, în prezent totul funcționează conform planurilor propuse. Rezultatele obținute au fost mai mult decât așteptate, în sensul că transmiterea informațiilor este zilnică și eficientă cât și reducerea cheltuielilor administrative și a resurselor umane.

---

---

## **Referințe**

articole ziar, anunțuri televiziune cablu

---

---



## Consiliul Județean Gorj

---

### Titlul bunei practici

#### *Calitate în administrația publică locală*

---

### Persoană de contact

Dobre Ionel, manager public

---

### Descrierea Bunei Practici

Implementarea standardelor în domeniul calității ISO - CAF la nivel local. Obiectivul general al proiectului l-a reprezentat consolidarea capacității administrative a autorităților administrației publice locale din județul Gorj în ceea ce privește managementul calității în vederea îmbunătățirii promptitudinii furnizării serviciilor. S-a implementat “Cadrul comun de autoevaluare” la 9 unități subordonate ale Consiliului Județean Gorj și la 20 de autorități ale administrației publice locale. S-a constituit la nivel județean o unitate de implementare a politicilor în domeniul calității. S-a obținut certificarea sistemului de management al calității conform standardului ISO 9001 pentru 3 unități subordonate Consiliului Județean Gorj și urmează certificarea pentru încă 3 unități subordonate. Obținerea Certificatului ISO 9001 a atestat eficiența și eficacitatea serviciilor prestate de Consiliul Județean, transparența crescută a procesului administrativ, reducerea reclamațiilor cetățenilor, o fluidizare a activității, o mai bună alocare a resurselor financiare și umane, oportunitatea de a examina modul în care lucrează angajații și o mai bună comunicare între angajați. Un al instrument utilizat de Consiliul Județean Gorj pentru îmbunătățirea calității serviciilor furnizate cetățenilor este Cadrul Comun de autoevaluare a modului de Funcționare a instituțiilor publice (CAF) care este un instrument de management al calității totale inspirat din Modelul de Excelență al Fundației Europene pentru Managementul Calității (EFQM) și din modelul Speyer al Universității Germane de Științe Administrative. Evaluarea Consiliului Județean Gorj cu ajutorul acestui instrument s-a derulat sub îndrumarea Unității Centrale pentru Reforma Administrației Publice din Cadrul Ministerului Administrației și Internelor. Extinderea aplicării acestui instrument cu ajutorul UCRAP nu a fost posibilă, astfel că am decis crearea unei unități locale de implementare.

---

### Website

## **Problema**

Modernizarea administrației publice locale din județul Gorj se poate realiza prin introducerea de noi instrumente care să conducă la îmbunătățirea calității serviciilor, urmărind continuarea reformei administrației publice în domeniul descentralizării și deconcentrării serviciilor publice, respectând pachetul legislativ din acest domeniu. În acest sens HG 1723/2004 – instituie obligația implementării unui sistem de management al calității pentru serviciile către cetățeni, conform standardului ISO 9001. “III. Măsuri pe termen lung: a) implementarea sistemului de management al calității, respectiv al procesului de certificare a calității serviciilor - ISO 9001, pentru serviciile către cetățeni”  
“ Introducerea standardelor de calitate pentru serviciile publice este una din prioritățile programului de guvernare 2009 – 2012.

---

## **Scopul**

Prin documentarea sistemelor de management al calității la nivelul instituțiilor subordonate și realizarea unei unități de implementare a CAF, proiectul propus contribuie la îndeplinirea obiectivelor din documentele programatice atât naționale, sectoriale sau locale după cum urmează: “ Introducerea standardelor de calitate pentru serviciile publice este una din prioritățile programului de guvernare 2009 – 2012 ea contribuind la realizarea obiectivului: “Reducerea birocrăției și eficientizarea serviciilor publice”, și a direcției de acțiune: “Creșterea transparenței și eficienței actului administrativ” În Planul Național de Dezvoltare sunt prevăzute ca priorități pentru realizarea procesului de descentralizare următoarele acțiuni: • sprijin pentru îndeplinirea eficientă a competențelor reieșite din procesul de descentralizare (responsabilități și resurse financiare clar stabilite), • îmbunătățirea calității serviciilor publice și sporirea capacității de a furniza noi servicii, • dezvoltarea capacității de accesare și management al fondurilor de dezvoltare interne și externe, în special a fondurilor comunitare. Prin formarea profesioniștilor specializați în documentarea și implementarea instrumentelor specifice managementului calității este îndeplinit și unul dintre obiectivele (obiectivul nr. IV) “Strategiei de dezvoltare socio – economică a județului Gorj, 2007 – 2013” este dezvoltarea resurselor umane.

---

## **Obiective**

Obiectivele generale ale proiectului: 1. Îmbunătățirea calității și eficienței serviciilor furnizate de către administrația publică locală la nivelul județului Gorj. 2. Consolidarea capacității administrative a autorităților administrației publice locale din județul Gorj în ceea ce privește managementul calității în vederea îmbunătățirii promptitudinii furnizării serviciilor. SCOP: 1. Obținerea certificării sistemului de management al calității conform standardului ISO 9001 pentru minim 3 unități subordonate Consiliului Județean Gorj; 2. Constituirea la nivel județean a unei unități de implementare a politicilor în domeniul calității. 3. Implementarea “Cadrului comun de autoevaluare” la 9 unități subordonate ale Consiliului Județean Gorj și la minim 20 de autorități ale administrației publice locale.

---

## Resurse

Resurse materiale deținute: Beneficiarul (Consiliul Județean Gorj) va asigura un sediu mobilat care să fie folosit de membrii UIP și va pune la dispoziție spațiile necesare pentru întâlnirile oficiale ale UIP. Acest spațiu va consta într-un birou corespunzător pus la dispoziția exclusivă a UIP în cadrul sediului, care va următoarele dotări: - mobilier adecvat; - 4 calculatoare; - 2 imprimante laser; - 1 imprimantă/scaner color; - telefon; - conectare permanentă la internet/e-mail; - autoturism; Secretarul UIP va fi permanent la biroul UIP astfel încât Autoritatea de Management (Ministerul Administrației și Internelor) și Organismul Intermediar (Unitatea Centrală pentru Reforma Administrației Publice) să poată, în permanență să ia legătura cu UIP. Resurse materiale care urmează a fi achiziționate: - 1 buc. Videoproiector; - 1 buc. Ecran de proiecție; - 2 buc. Laptop ;(folosit la modulele de instruire). - 2 buc. Aparat foto digital; - 1 buc. Multifuncțională;

---

## Implementare

Implementarea Cadrului Comun de Autoevaluare 1. Derularea cursului de formare formatori Cadrul Comun de Autoevaluare (CAF). Cursurile de instruire au fost structurate pe 2 module de 5 zile și s-au desfășurat în sediul Muzeului Județean Gorj, unitate subordonată Consiliului Județean Gorj. În tematica cursului au fost incluse și 2 secțiuni, una în domeniul egalității de șanse și alte în domeniul dezvoltării durabile. 2. Constituirea unității de implementare a politicilor în domeniul calității. Persoanele instruite anterior formează o unitate de implementare CAF ce funcționează în sediul Consiliului Județean Gorj, instituție care asigură și secretariatul acestei unități în vederea coordonării activităților formatorilor. 3. Implementarea Cadrului Comun de Autoevaluare (CAF) la 29 de instituții publice. Această activitate se derulează în cele 9 unități subordonate și în 20 de autorități ale administrației publice locale, pe baza solicitării acestora, în urma activităților de informare și promovare ale proiectului. 4. Realizarea unei vizite de studiu într-o instituție din Uniunea Europeană care implementează instrumente de management al calității. În perioada 25 - 31.05.2011, 15 persoane din grupul țintă al proiectului (membri ai Unității de implementare CAF sau Responsabili ai managementului calității) au efectuat o vizită de lucru în Italia, la 4 instituții publice.

Obiectivele vizitei au fost: - Cunoașterea unor modele de bună practică în implementarea instrumentelor de management a calității în instituții similare din Italia; - Folosirea experienței acumulate de membrii Unității Locale de Implementare a Instrumentelor în Domeniul Calității în procesul de implementarea a politicilor în domeniul calității în cadrul instituțiilor publice din județul Gorj; - Îmbunătățirea calităților serviciilor oferite de către Consiliul Județean Gorj cetățenilor, ca efect al folosirii experienței în cadrul sistemului de management al calității; - Diseminarea informațiilor obținute în cadrul vizitei de studiu către alte instituții publice interesate din Județul Gorj. Implementarea standardului ISO 9001 în unitățile subordonate

5. Audit diagnostic la 9 unități subordonate - în urma auditului de diagnostic, s-a evaluat sistemul de management al calității în cele 9 unități subordonate, s-au întocmit rapoarte și s-au stabilit împreună cu membrii echipei de proiect criteriile de selecție a 3 unități ce vor intra în procesul de certificare ISO 9001.
6. Curs instruire cu privire la cerințele standardului ISO 9001. Au fost prezentate Sistemul Național de Acreditare, Certificare și notificare, Familia standardelor ISO 9000, principiile standardului ISO 9001, proiectarea și documentarea unui Sistem de Management al Calității, politica în domeniul calității, manualul calității, modele de implementare, monitorizarea și mentenanța unui SMC. Studii de caz. Au participat 114 angajați ai unităților subordonate.
6. Documentarea Sistemului de Management al Calității (9 unități). Din luna noiembrie 2010 a început implementarea sistemului de management al calității ISO 9001 la următoarele instituții: Biblioteca Județeană „Christian Tell”, Centrul Județean pentru Conservarea și Promovarea Culturii Tradiționale Gorj, Centrul Județean de Resurse și Asistență Educațională Gorj, Centrul Școlar pentru Educație Incluzivă Gorj, Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Gorj, Muzeul Județean Gorj „Alexandru Ștefulescu”, Școala Populară de Artă Tg-Jiu, Serviciul Județean de Gestionare a Deșeurilor și Activităților de Salubritate Gorj, Serviciul Public Județean Salvamont Gorj. A fost realizat auditul de diagnostic al sistemelor de management al calității pentru cele 9 unități.
7. Formare auditori interni ai Sistemului de Management al Calității pentru cele 3 organizații ce urmează să fie certificate (12 persoane). Din aceștia, 10 provin din cadrul Consiliului Județean Gorj și doi din cadrul Instituției Prefectului Județul – Gorj. Toți participanții la curs au obținut certificate de formator, recunoscute CNFPA. Aceștia formează unitatea locală de implementare a instrumentelor de management al calității la nivel județean.
8. Implementarea sistemului de management al calității (9 unități) - s-a acordat asistență în implementarea sistemului calității. S-a realizat un audit de implementare la sediile beneficiarilor.
9. Audit de precertificare la 3 unități - Prestatorul de servicii a realizat auditarea funcționării sistemelor de management al calității, inclusiv funcționarea auditului intern de calitate.
10. Supravegherea la auditul de certificare la cele 3 unități.
11. Certificare ISO 9001 - Un organism de certificare autorizat a realizat auditarea în vederea certificării și a emis certificările pentru cele 3 unități subordonate (Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Gorj, Centrul Școlar pentru Educație Incluzivă Gorj și Biblioteca Județeană „Christian Tell”. Sunt în proces de certificare alte 3 unități (indicatori suplimentari asumați), și anume: Muzeul Județean Gorj „Alexandru Ștefulescu”, Școala Populară de Artă Tg-Jiu, Serviciul Județean de Gestionare a Deșeurilor și Activităților de Salubritate Gorj. Asigurarea vizibilității proiectului: Promovare proiectului se face pe întreaga perioadă a derulării proiectului și consta în: un eveniment de promovare; 5 comunicate în presa; 50 afișe, un banner, folosirea

elementelor de identitate vizuală pe toate materialele rezultate în urma implementării proiectului etc.

Apariții și articole în presă: <http://www.gorjeanul.ro/actualitate/cj-gorj-a-dat-startul-proiectului-calitate-in-administratia-publica-locala?Itemid=127>

<http://www.pandurul.ro/Diverse/2010-08>

18/Primarii+gorjeni%2C+instruiti+de+Consiliul+Judetean

<http://www.gorjtv.ro/Articole/Actualitate/5548/Se-vrea-calitate-%C3%AEn-administra%C5%A3ie>

[http://www.gds.ro/Economie/2010-08-](http://www.gds.ro/Economie/2010-08-18/Proiect+privind+calitatea+in+administratia+publica+locala+la+CJ+Gorj)

[18/Proiect+privind+calitatea+in+administratia+publica+locala+la+CJ+Gorj](http://www.gds.ro/Economie/2010-08-18/Proiect+privind+calitatea+in+administratia+publica+locala+la+CJ+Gorj)

---

## Elemente Novatoare

Unitatea de implementare în administrație a politicilor calității, respectiv formatorii instruiți în cadrul proiectului, cu sprijinul unui consultant acreditat, au reușit să implementeze instrumentul de management al calității în 9 unități subordonate și la 20 de autorități ale administrației publice locale (primării), din cele 70 existente la nivelul județului Gorj. s-a transpus astfel, la nivel local, o bună practică a Unității Centrale a Administrației Publice. În acest fel, oamenii formați în cadrul proiectului pentru implementarea CAF vor fi capabili să implementeze și alte instrumente ale calității, cum sunt: Balanced Score Card, Benchlearning, Benchmarking.

---

## Lecții învățate

Utilizarea Cadrului Comun de Autoevaluare a condus la o mai bună cunoaștere de către managementul instituției a problemelor existente la nivel de execuție, dar și la o cunoaștere mai bună de către angajați a obiectivelor instituționale. S-a evidențiat importanța monitorizării, care ajută decisiv la identificarea și analiza neconformităților, la autoevaluarea riscurilor. de asemenea, o comunicare mai bună între top management și angajați conduce la reducerea riscurilor de eșec în procesul modernizării activității. Orice instrument al calității cuprinde o secțiune de instruire și o secțiune de informare. Este foarte important să se dea o mai mare greutate secțiunii de informare în rândul angajaților, pentru că necunoașterea duce la eșec. În derularea acestui proiect am înțeles că este nevoie de o promovare mult mai intensă a instrumentelor calității în APL, în rândul aleșilor locali, deoarece din cele 70 unități ale administrației publice locale, doar 20 și-au manifestat dorința de a implementa CAF. Obiectivul nostru în viitorul apropiat este extinderea instrumentului de management al calității la nivelul tuturor primăriilor, utilizând echipa de formatori din cadrul Consiliului



Judeţean Gorj. Pentru a atinge rezultatele scontate, este foarte important să se facă o promovare agresivă înainte de începerea etapei de implementare a proiectului.

---

---

## Rezultate

Principalele rezultate ale proiectului sunt: 3 unităţi certificate ISO 9001; 9 unităţi în care a fost documentat sistemul de management al calităţii; 29 instituţii publice ce au implementat Cadrul Comun de Autoevaluare; O unitate de implementare a CAF. 100 persoane instruite cerinţe ISO 9001; 110 persoane participante la secţiunile de instruire în domeniile egalităţii de şanse şi dezvoltării durabile. 1 videoproiector achiziţionat 1 ecran de proiecţie 2 laptopuri 1 multifuncţională 2 aparate foto 5 comunicate de presă 50 de afişe Un banner 1 eveniment de promovare 15 persoane care au efectuat o vizită de studiu într-o ţară membră a Uniunii Europene. Prin implementarea instrumentelor de management al calităţii la instituţiile publice din judeţul Gorj, beneficiare ale acestui proiect se va aduce o îmbunătăţire a calităţii serviciilor oferite cetăţenilor prin eficientizarea actului administrativ şi standardizarea proceselor existente la nivelul acestora. Un alt element important este introducerea indicatorilor de performanţă cerinţă specifică a standardului ISO 9001 care va face posibilă şi evaluarea obiectivă a rezultatelor activităţii funcţionarilor publici sau personalului contractual ce îi desfăşoară activitatea în aceste unităţi.

---

---

## Referinţe

Certificat implementare ISO 9001:2008

---

---

## Linkuri

<http://www.gorjtv.ro/Articole/Actualitate/5548/Se-vrea-calitate-%C3%AEn-administra%C5%A3ie>

---

---

## Instituția Prefectului Maramureș

---

### Titlul bunei practici

*Prima hartă completă a proceselor*

---

### Persoană de contact

Traian-Titu Fodor, consilier

---

### Descrierea Bunei Practici

Instituția Prefectului Județului Maramureș are prima hartă completă a proceselor. Abordarea procesuală este esențială în managementul calității și este conformă cu standardul ISO 9001/2001 (HG 1723/2004, anexa 1, A III a), Ordinul MFP 946/2005 privind codul controlului intern, republicat, precum și cu Ordonanța 119/1999, republicată, privind controlul intern și controlul financiar preventiv. Lucrarea, deosebit de complexă, a fost elaborată de cons. Traian Fodor pe durata a 7 luni, cu sprijinul unui grup de colegi. Lucrarea este parte a planului de acțiuni, conform strategiei 2009-2012 de modernizare a Instituției Prefectului Județului Maramureș. Au fost identificate 211 procese, cu 260 intrări și 352 ieșiri distincte. Procesele au fost grupate în 49 meta-procese din care 9 de management, 9 suport și 31 de bază. Procesele sunt descrise în 50 de diagrame funcționale, precum și o sinteză de 11 pagini (toate format A3). Relațiile dintre cele trei tipuri de procese și diferitele medii externe sunt descrise într-o diagramă schematică.

---

### Problema

Complexitatea activităților derulate de instituția prefectului, reglementate de peste 100 de acte normative diverse, face foarte dificilă aplicarea unor metode și instrumente moderne de management. Funcționarea și dezvoltarea Sistemului de management al calității presupune identificarea și descrierea proceselor derulate în instituție, precum și, pe această bază, elaborarea procedurilor corespunzătoare. Corelările între Regulamentul de Organizare și Funcționare, fișele posturilor, registrul riscurilor sau nomenclatorul arhivistic sunt dificile în absența unui document de referință. Aceste aspecte au condus la necesitatea descrierii funcționării instituției în detaliu, pe baza unei hărți a proceselor.

---

---

## Scopul

Scopul elaborării hărții complete a proceselor este îmbunătățirea managementului instituției prin utilizarea instrumentelor moderne de management. Lucrarea este parte a planului de acțiuni, conform Strategiei 2009-2012 de modernizare a Instituției Prefectului Județului Maramureș.

---

---

## Obiective

Obiectivele avute în vedere sunt: Îmbunătățirea managementului instituției prin furnizarea unui document de referință. Identificarea proceselor cheie ale instituției. Îmbunătățirea elaborării și revizuirii procedurilor formalizate

---

---

## Resurse

Resurse umane: desemnarea unui grup de lucru de 8 funcționari din cadrul instituției  
Timp: 7 luni Alte resurse: birotica necesară

---

---

## Implementare

Implementarea a început odata cu finalizarea și aprobarea Strategiei de modernizare a Instituției Prefectului Județului Maramureș 2009-2012, în toamna anului 2009. Complexitatea lucrării a impus desemnarea unui grup de lucru printr-un ordin al prefectului în martie 2010. Membrii grupului au primit sarcina de a identifica, pe baza activităților instituției și a actelor normative ce reglementează aceste activități, procesele din domeniul lor de activitate. Coordonarea a fost asigurată de responsabilul cu calitatea din instituție, iar conducerea grupului a fost realizată de subprefect. Șefii compartimentelor au sprijinit grupul prin furnizarea de informații și documente. Lucrarea a fost finalizată la circa 7 luni de la constituirea grupului de lucru.

---

---

## Elemente Novatoare

Din informațiile deținute, este prima lucrare de o asemenea complexitate realizată la nivelul instituțiilor prefectului din țară. Harta descrie prin diagrame procesele derulate și interacțiunile dintre acestea, precizând toate intrările și ieșirile (acte, documente, acțiuni),



precum și instituțiile, organizațiile sau publicul din care acestea provin sau cărora le sunt adresate. Harta a făcut obiectul unei intervenții la Ministerul Administrației și Internelor în vederea analizării oportunității de a utiliza lucrarea elaborată în cadrul Instituția Prefectului Județului Maramureș pentru o eventuală standardizare a funcționării tuturor instituțiilor prefectului din țară, în principal în domeniul reglementărilor interne și a documentelor de referință.

---

### **Lecții învățate**

Rezolvarea unor sarcini complexe, ce exced atribuțiile curente, poate fi realizată prin responsabilizarea unui grup de lucru, în a cărui coordonare se implică managementul de vârf al instituției, cu sprijinul șefilor de compartimente.



---

### **Rezultate**

Harta proceselor, inclusă în manualul calității (cf. ISO 9001/2001) Un subprefect și 7 funcționari familiarizați cu abordarea bazată pe procese a funcționării instituției 50 proceduri elaborate sau revizuite.

---

### **Referințe**

documente ale Instituției Prefectului Județul Maramureș: Strategia de modernizare 2009-2012, harta proceselor, diagrama de proces, procedura, pliant distribuit la Evenimentul CAF București 2010

## Instituția Prefectului - județul Suceava

---

### Titlul bunei practici

*Implementarea sistemului de comunicare electronica in cadrul Institutiei Prefectului Suceava - instrument al noului management public pentru cresterea gradului de satisfactie a beneficiarilor serviciilor publice*

---

**Persoană de contact** Angela Zarojanu, subprefect

---

### Descrierea Bunei Practici

Proiectul are ca scop implementarea unui sistem de comunicare cu autoritățile administrației publice centrale și locale, cu cetățeni și alte instituții și trecerea la arhivarea electronică a documentelor. În urma analizei principalelor probleme de management privind comunicarea, coerența funcțională și structurală, resursele disponibile, a rezultat necesitatea îmbunătățirii mediului de lucru al instituției. Fiecărui angajat și compartimentelor din cadrul instituției le-au fost alocate câte un cont de e-mail pe domeniul prefecturasuceava.ro. În prezent fiecare unitate administrativă are operaționale un site propriu și un cont de e-mail. Cetățenii au posibilitatea de a comunica prin e-mail cu instituția prefectului, prin intermediul link-ului Contact aflat pe site-ul instituției. Prin scanarea documentelor cetățenii beneficiază de răspunsuri la anumite solicitări, sau se pot transmite primăriilor diferite informații, ordine, adrese, dar mai ales avertizări pentru situații de urgență. Comunicarea cu autoritățile centrale a devenit facilă, mai ales la transmiterea unor lucrări care necesită un volum mare de informații. Pe site-ul instituției prefectului a fost creat un link Nou! Programari Pasapoarte on-line prin care orice persoană interesată se poate programa on-line pentru depunerea actelor și preluarea pozei în vederea emiterii unui pașaport. În cadrul instituției este operațional și un site intern care poate fi accesat în cadrul rețelei locale. Pe site-ul intern se găsesc informații referitoare la: Monitoarele Oficiale publicate în anii 2009, 2010 și 2011, ordinele emise de prefect, regulamente ale instituției, precum și alte informații de interes. Cu ajutorul acestuia a fost începută procedura de arhivare electronică a documentelor prin scanarea și postarea pe site-ul intern a ordinelor emise de prefectul județului, procesul de implementare urmând a fi continuat cu scanarea hotărârilor comisiilor pentru aplicarea legilor proprietății etc.

---

### Website

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

---

## **Problema**

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

---

## **Scopul**

Realizarea unui management performant se asigură prin investigarea acelor aspecte care să asigure o analiză riguroasă a capacității instituției pentru atingerea viziunii și scopurilor propuse, pentru realizarea sarcinilor prevăzute în actele normative și în documentele de politici publice. Simplificarea procedurilor administrative prin utilizarea tehnicii de calcul în comunicare, conduce implicit la consolidarea capacității administrative și la îmbunătățirea calității serviciilor publice. Creșterea gradului de utilizare a comunicării electronice atât în interiorul, cât și în exteriorul instituției, determină dezvoltarea schimbului rapid e informații și mai puțin costisitor, între structurile de specialitate și cei interesați. Schimbul rapid de informații este determinat și de demararea și continuarea procesului de arhivare electronică a tuturor documentelor folosite în exercitarea competenței instituției prefectului. Strategia Guvernului privind informatizarea administrației publice, aprobată prin HG nr.1007/2001, urmărește introducerea tehnologiei informației în birourile de lucru de la toate nivelurile. Proiectul contribuie la îndeplinirea țințelor cuprinse în această strategie, dar și în Strategia Guvernului privind accelerarea reformei în administrația publică, aprobată prin HG nr.1006/2001 și în Programul de Guvernare 2009–2012. Instituția Prefectului se angajează astfel, să fie o organizație eficientă, aflată în topul progreselor din domeniul administrației publice.

---

## **Obiective**

Principalele obiective urmărite în realizarea acestui proiect (bune practici) sunt: - dezvoltarea unor servicii publice de calitate, a unor standarde ridicate de furnizare a serviciilor și a unui management îmbunătățit; - promovarea inovației la nivelul

domeniilor de competență ale instituției; - îmbunătățirea fluxului informațional, atât cu mediul intern, cât și cu cel extern instituției; - scurtarea duratei transmiterii/obținerii de informații prin folosirea arhivei electronice; - crearea unui mediu de lucru atractiv, prin îmbunătățirea managementului organizațional

---

## Resurse

Pentru realizarea rețelei locale în cadrul Instituției Prefectului – Județul Suceava au fost utilizate resursele materiale, financiare și umane existente în cadrul instituției; rețeaua s-a dezvoltat cu noi echipamente electronice în fiecare an, în funcție de bugetul alocat. În prezent aceasta este formată din 42 stații de lucru, 2 multifuncționale și 2 servere (un fileshare server pe care rulează și aplicația web și un server pentru aplicația LexExpert). De asemenea, instituția mai are în gestiune un număr de 4 multifuncționale și 6 fax-uri. Din cei 45 salariați ai instituției, 42 utilizează calculatoare legate în rețea. Unii salariați care au prin atribuțiile de serviciu activități care presupun păstrarea confidențialității datelor pe care le utilizează și procesează, dispun și de calculatoare care nu sunt conectate la rețea și care se află la finalul procesului de acreditare de către instituțiile abilitate. Facem precizarea că din cei 42 salariați care dețin calculatoare conectate în rețea și sunt utilizatori ai acestora, un număr de 5 au participat anterior la cursurile pentru obținerea Permisului European de Conducere a Computerului (ECDL), finanțat în cadrul unui proiect prin Fondul de Modernizare al Administrației Publice, un salariat a urmat aceste cursuri la un alt loc de muncă, iar 25 de funcționari publici au urmat aceste cursuri la începutul anului 2011 în cadrul Proiectului ”Standarde europene în utilizarea tehnologiei informației în administrația publică – Program național de certificare a funcționarilor publici”, inițiat de ANFP prin Fondul Social European, Programul Operațional Dezvoltarea Capacității Administrative. Deoarece în instituție sunt un număr de 32 de imprimante, iar volumul tipăriturilor este uneori foarte mare, de la 200 - 300 pagini (de exemplu, în cazul monitorizărilor modului de realizare a planului de Acțiuni pentru îndeplinirea Programului de Guvernare), 2 multifuncționale conectate la rețea oferă posibilitatea listării mai multor pagini într-un timp relativ scurt. De asemenea, aceste multifuncționale sunt folosite și pentru scanarea documentelor în vederea transmiterii sau a arhivării electronice a acestora. În vederea continuării implementării activității de arhivare electronică a documentelor, se vor conecta la rețeaua locală a instituției alte 2 multifuncționale și 2 stații de lucru noi, ce au fost achiziționate la începutul anului 2011, în viitor fiind necesară achiziționarea a încă unui server.

---

## Implementare

Implementarea proiectului cu ajutorul rețelei locale și a aplicației web, a început cu luna decembrie 2009 și continuă. Instituția prefectului deține numeroase resurse pentru sustenabilitatea acestui proiect. Proiectul a urmărit implicarea fiecărui salariat, prin

asumarea responsabilităților în respectarea cerințelor Regulamentului Intern al Instituției, Regulamentului de Organizare și Funcționare, iar prin cunoașterea politicii promovate de conducerea instituției, aceștia garantează capacitatea și seriozitatea în îndeplinirea sarcinilor și furnizării serviciilor într-un sistem ordonat și controlabil. Dintre activitățile desfășurate menționăm: - Identificarea informațiilor necesare managementului organizațional și transmiterea acestora tuturor salariaților instituției. Acest fapt a determinat succesiunea și interacțiunea proceselor, precum și aplicarea metodelor necesare pentru a se asigura că, atât operarea, cât și controlul acestor procese sunt eficiente; - Asigurarea resurselor (financiare, umane, logistice) și a informațiilor necesare pentru a susține operarea, măsurarea, analiza și monitorizarea acestor procese; - Desemnarea unui administrator de rețea și a unui înlocuitor, cu atribuții corespunzătoare cuprinse în fișa postului; - Operaționalizarea rețelei și dezvoltarea continuă a acesteia cu diferite echipamente electronice necesare comunicării intra și inerinstituționale și arhivării electronice a documentelor; - Realizarea site-ului intern; - Identificarea/stabilirea parolilor pentru fiecare utilizator; - Încărcarea bazei de date disponibilă pe site-ul intern, de către administratorul de rețea; - Transmiterea pe e-mail, tuturor angajaților, a diferitelor comunicate din partea board-ului de conducere a instituției; - Comunicare prin e-mail cu diferite instituții, servicii publice deconcentrate și autorități ale administrației publice locale, pentru obținerea în timpul cel mai scurt a diferitelor situații, informări etc.; - Crearea pe pagina web a unui link Contact, prin care cetățenii se pot adresa instituției prin e-mail; - Transmiterea răspunsurilor la petițiile adresate de cetățeni conducerii instituției prin e-mail în format .pdf, prin utilizarea scannerului după, ce corespondența a fost semnată, cu aplicarea ștampilei corespunzătoare; - Crearea pe site-ul instituției, la secțiunea Informații Serviciul Pașapoarte a unui link Nou! Programari Pașapoarte on-line, care vine în ajutorul cetățeanului. Astfel, fiecare cetățean interesat se poate programa prin e-mail pentru depunerea actelor și preluarea pozei în vederea obținerii unui pașaport, în perioada luni-vineri, în intervalul orar 09 – 14. La solicitările efectuate în afara acestui program orar se va răspunde a doua zi lucrătoare. Pentru realizarea programării on-line, beneficiarul trebuie să completeze anumite câmpuri obligatorii: nume și prenume, adresa de e-mail și un câmp text care să cuprindă data pentru programare, respectiv numele, prenumele și domiciliul persoanei programate. Se acționează butonul trimite iar în cel mai scurt timp beneficiarul va primi un răspuns de confirmare. Data pentru programare trebuie să fie limitată la 14 zile calendaristice din momentul contactării Serviciului Public Comunitar pentru Eliberarea și Evidența Pașapoartelor Simple Suceava. La data și ora comunicată de serviciu, cetățeanul trebuie să se prezinte direct la preluarea imaginii – stația 3. De asemenea, tot la această secțiune se găsesc toate informațiile necesare, astfel încât beneficiarul să se poată prezenta la data programată cu toate actele și dovada plății taxelor pentru emiterea unui pașaport. - Demararea procesului de arhivare electronică a documentelor, prin scanarea ordinelor emise de prefect. Acest proces va continua prin scanarea hotărârilor emise de comisiile pentru aplicarea legilor proprietății și a celorlalte documente ce sunt folosite în activitatea instituției, în acest scop urmând a se va dezvolta rețeaua locală cu noi echipamente de scanare și de prelucrare a datelor. În ceea ce privește managementul organizațional, s-a urmărit ca personalul implicat în activitățile rețelei, activități cu impact asupra calității serviciilor și realizării unui management eficient să fie competent

sub aspectul studiilor, instruirii, experienței și aptitudinilor, conform precizărilor din diplome și a cerințelor fișei postului.

---

### Elemente Novatoare

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

---

### Lecții învățate

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

inițiative privind calitatea, în activitățile instituției; - Asigurarea unui sistem unitar de transmitere a informațiilor, conduce la predictibilitate, asigurarea transparenței și eliminarea zvonurilor.



## Rezultate

Prin îmbunătățirea mediului de lucru în exercitarea competenței instituției, cu ajutorul rețelei locale și a aplicației web interne s-au realizat schimbări importante în activitatea de management organizațional, a creșterii performanței și a orientării mai accentuate asupra calității serviciilor oferite. Pentru măsurarea rezultatelor obținute s-au folosit indicatori de input (ex. personal, fonduri, logistică), indicatori de rezultat (nr. salariați instruiți, nr. participanți la cursuri de perfecționare, număr e-mail-uri transmise, nr. e-mail-uri primite, nr. documente arhivate electronic etc.) și indicatori de impact. Principalele rezultate obținute s-au concretizat în: a) Perfecționarea comunicării pe orizontală și verticală; acest fapt a contribuit la realizarea unui schimb rapid de date și informații, la creșterea calității actului administrativ și la simplificarea procedurilor administrative. În acest sens a crescut gradul de transmitere a informațiilor prin e-mail, a scăzut numărul de petiții sau de reveniri la acestea adresate de cetățeni instituției într-un anumit interval de timp. Comparând numărul de petiții adresate Instituției Prefectului în semestrul I din anii 2008, 2009, 2010 și 2011 se constată că acesta s-a redus considerabil. Dacă în semestru I 2008 s-au înregistrat 973 petiții, în semestru I 2011 au fost înregistrate un număr de 825 petiții. Numărul de persoane care au solicitat audiență și conducerea instituției le-a acordat s-a redus de la 1.256 persoane în primul semestru al anului 2008, la 335 persoane față de aceeași perioadă în anul 2011. Totodată au scăzut cheltuielile cu telefoanele, timbrele și taxele poștale, internetul. Dacă în sem. I 2009 acestea erau în valoare de 53.575,30 lei, acestea au scăzut în sem I 2011 la 19.630,64 lei (cheltuielile cu internetul s-au eliminat în totalitate prin schimbarea furnizorului de servicii și trecerea la rețeaua STS); b) Modernizarea modului de acțiune a prefectului în gestionarea situațiilor de urgență, prin utilizarea e-mail-ului; c) Realizarea unui flux informațional operativ și eficient cu structurile abilitate în gestionarea situațiilor de urgență; fluxul informațional se transmite simultan comitetelor pentru situații de urgență, cât și canalelor mass-media; d) Optimizarea managementului instituției, prin promovarea lucrului în echipe în cazul unor activități comune și complementare; e) primirea rapidă a feed-back și a prospețimii informațiilor.

---

## Referințe

Pagina de start a rețelei locale Intranet, pagina web a instituției prefectului; Raport privind activitatea de soluționare a petițiilor și de primire a cetățenilor în audiență desfășurată în sem. I din anii 2008 și 2011; Situații financiare

---

## Primăria Municipiului Alba Iulia

---

### Titlul bunei practici

*Servicii Eficiente de E-Administrație și Managementul Teritoriului pentru Primăria Alba Iulia*

---

### Persoană de contact

Nicolaie Moldovan, Șef Serviciu Direcția Programe

---

### Descrierea Bunei Practici

Servicii Eficiente de E-Administrație și Managementul Teritoriului pentru Primăria Alba Iulia este un proiect implementat de Primăria Municipiului Alba Iulia în perioada 2009-2011 prin Programul Operațional Sectorial Creșterea Competitivității Economice. Obiectivul acestui proiect a fost creșterea calității serviciilor oferite de către Primărie cetățenilor, organizațiilor și instituțiilor publice, precum și mediului de afaceri prin extinderea sistemului informatic actual de back-office și implementarea unor componente software noi de aplicație (GIS, managementul documentelor și Portal WEB) care să permită implementarea de servicii electronice evaluate și care să sprijine interacțiunea între administrația publică locală și factorii interesați, prin valorificarea potențialului TIC. Acest proiect este parte a unei strategii de informatizare realizată în 2007 la inițiativa managementului instituției pentru ca accesul, stocarea și transmiterea informației să fie din ce în ce mai facilă și mai accesibilă pentru beneficiari.

---

### Website

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

---

### Problema

Este necesară atât realizarea unei componente de interconectare a componentelor existente cât și punerea informațiilor existente în contextul geografic al teritoriului gestionat de Primărie (printr-o soluție GIS) și oferirea accesului la informațiile gestionate în bazele de date ale Primăriei printr-o componentă front-office care să realizeze interacțiunea cu clienții administrației și care să permită preluarea și servirea informațiilor în cadrul fluxurilor de lucru interne ale instituției;



Necesitatea realizării unui mediu de lucru colaborativ;  
Lipsa posibilităților de plată electronică a prestațiilor administrației și a impozitelor locale;  
Lipsa oricărui instrument informatic pentru gestiunea informațiilor cu specific geospațial, destinat compartimentelor Urbanism, Patrimoniu și Registru Agricol;  
Necesitatea unui control complet asupra ciclului de viață al documentelor;  
Necesitatea de a controla faptul că solicitările cetățenilor sunt soluționate la timp.

---

## Scopul

Informatizarea administrației publice este parte integrantă a “Strategiei naționale pentru promovarea noii economii și implementarea societății informaționale”. Informatizarea administrației publice se înscrie într-o suită de măsuri guvernamentale ce vizează reformarea acestui sector de activitate din România. Strategia guvernamentală de informatizare a administrației publice urmărește atingerea indicatorilor stabiliți de către Consiliul European, definiți în anul 2002, sub conceptul de „procentaj al serviciilor publice de bază disponibile on-line” și redefiniți în 2005 ca „număr al serviciilor publice de bază disponibile integral on-line”. Strategia de informatizare și Studiul de Fezabilitate realizate în vederea optimizării activității interne (back-office), cât și pentru eficientizarea relației cu clienții administrației locale stau și ele la baza implementării acestui proiect. Proiectul completează și corelează strategic eforturile investiționale efectuate de Primăria și Consiliul Local Alba Iulia în cadrul proiectelor Phare în vederea îmbunătățirii capacității administrative a acestora de a relaționa cu cetățeanul și mediul public și privat interesat de serviciile oferite, de a transparentiza activitățile proprii, precum și de a moderniza infrastructura TIC disponibilă în cadrul departamentelor/serviciilor subordonate.

---

## Obiective

Implementarea unui sistem GIS de gestiune geospațială a informației pentru departamentul Urbanism;  
Implementarea unui sistem GIS de gestiune geospațială a informației pentru departamentul Patrimoniu;  
Implementarea unui sistem GIS de gestiune geospațială a informației pentru departamentul Registru Agricol;  
Implementarea unui sistem modern de management al documentelor, managementul fluxurilor de activități și arhivarea electronică a documentelor;  
Îmbunătățirea comunicării generale și a colaborării între Primăria Alba Iulia și cetățeni prin implementarea unui Portal Internet care să faciliteze serviciile electronice eficiente pentru cetățeni și care să permită creșterea transparenței actului administrativ. Portalul va conține facilități de plată electronică a diferitelor taxe și impozite locale, prin interconectarea cu SEN;

Integrarea noilor subsisteme descrise mai sus, în vederea obținerii unui sistem unic care să maximizeze utilizarea informației.

---

## Resurse

Pentru implementarea acestui proiect au fost puse la dispoziție toate dotările, echipamentele IT (componente hardware, componente software) deținute, dar și resursele umane necesare.

---

## Implementare

Proiectul s-a desfășurat în perioada 2009-2011 și a presupus realizarea următoarelor activități: 1. Implementarea infrastructurii HW - instalarea și configurarea echipamentelor hardware și a software-ului de sistem care vor constitui fundația sistemului informatic. Activitatea de finalizare a specificațiilor tehnice se referă la stabilirea ultimelor detalii privind condițiile din locația unde vor fi instalate echipamentele (alimentare electrică, conectare la rețeaua de comunicații), astfel încât să se poată stabili un Plan de Instalare care să prevadă exact modul în care se vor realiza conexiunile între diferitele subsansambluri hardware.; 2. Dezvoltarea și Configurarea subsistemelor de aplicații - Analiză și Proiectare: vor fi finalizate specificațiile funcționale și tehnice care vor sta la baza dezvoltării și a configurării sistemului informatic. Specialiștii din partea furnizorului vor realiza interviuri de analiză cu reprezentanții compartimentelor Primăriei care vor valida fluxurile de lucru; Instalare, dezvoltare și configurare – acest set de activități acoperă instalarea aplicațiilor specializate pentru managementul documentelor și al fluxurilor de lucru, a portalului internet și a platformei GIS, precum și totalitatea activităților de dezvoltare și de configurare a funcționalităților specifice activității Primăriei Alba Iulia. În această etapă se va realiza și implementarea fluxurilor de integrare între diferitele componente ale sistemului, precum și integrarea cu Ghișeul Virtual de Plăți operat de ASSI. Aceste activități vor fi realizate de către personalul specializat din partea furnizorului; Activitățile de testare și acceptanță au ca scop certificarea prin teste realizate de către utilizatori a faptului că aplicațiile configurate respectă specificațiile funcționale și scenariile de testare agreeate în etapa de analiză și proiectare.;3. Tranziția în producție a sistemului informatic - aceste activități vor fi realizate în mod individual, pentru fiecare departament (Urbanism, Patrimoniu, Registrul Agricol) și pentru fiecare flux de lucru (fluxuri prin Portal, fluxuri de documente, fluxuri GIS) în parte și vor include activitățile necesare în vederea intrării în operare curentă a sistemului și anume: Configurarea conturilor și a profilurilor de utilizatori, crearea conturilor de „power users”; Migrarea datelor existente – transferul acelor date de care dispune Primăria și care sunt necesare pentru construirea bazei de date inițiale a noului sistem informatic. Migrarea datelor se va realiza pentru datele care vor putea fi preluate din baze de date existente sau pentru acele documente care sunt pe format tipărit și care

vor trebui scanate; Instruire utilizatori (85 utilizatori); Suport operare; Instruire pentru administratorii de aplicații și de sistem; 4. Project Management, audit și vizibilitate. Managementul proiectului, bazat pe standardele PRINCE II. PRINCE II (PROjects IN Controlled Environments) una din cele mai cunoscute metodologii de Project Management la nivel internațional, a fost realizat pe 2 nivele:Comitetul de Conducere al Proiectului și Echipa de proiect.Comitetul de Conducere al Proiectului a avut un rol de stabilire a direcției strategice a proiectului reprezentând nivelele de conducere din cadrul structurilor organizaționale angrenate în proiect: Beneficiarul, Utilizatorii și Furnizorul. Echipa de proiect a fost condusă de către un Manager de Proiect, a cărui activitate a fost sprijinită de o Echipă de suport a proiectului. Proiectul a fost promovat conform unei strategii de public relations, care se adresează grupurilor țintă vizate și care ia în calcul caracteristicile acestora, mediul în care se transmite informația și feed-back-ul dorit.

---

### **Elemente Novatoare**

Caracterul novator al acestui proiect consta în folosirea intensivă a informației în toate sferile activității, cu un impact major asupra administrației publice locale și a comunității locale. Mai mult, aceasta va permite ca accesul, stocarea și transmiterea informației să fie din ce în ce mai facilă și mai accesibilă ca tarife. Prin utilizarea internetului și a noilor tehnologii se va încuraja atât diseminarea de informații din partea Municipiului Alba Iulia, cât și dialogul efektiv și în timp real cu cetățenii (beneficiarii serviciilor sale), contribuind astfel la consolidarea procesului democratic și implicarea unui număr mai mare de cetățeni în viața publică.

---

### **Lecții învățate**

Utilizarea unor tehnologii noi și moderne în cadrul activităților din cadrul Primăriei are rol important în realizarea unui mediu de lucru favorabil schimbului de informații și poate ajuta la motivarea personalului. Mai mult decât atât, prin portalul ce va funcționa ca punct unic de acces pentru cetățeni și mediul de afaceri, merit să înlocuiască, în condiții de securitate a tranzacțiilor, deplasarea la ghișeu și interacțiunea fizică dintre cetățean sau delegatul unei companii și funcționarul public, relația și comunicarea dintre administrația publică locală și beneficiar va deveni mult mai eficientă și mai transparentă. Implementarea Sistemului Informatic propus în cadrul acestui proiect pune la dispoziția cetățenilor serviciile administrative ale Primăriei Alba Iulia, printr-un acces facil la acestea, cu ajutorul mijloacelor electronice. Prin această implementare se asigură atât creșterea calității serviciilor furnizate de către Primărie cetățenilor, cât și o eficientizare a proceselor din cadrul Primăriei și o creștere a productivității angajaților.

## Rezultate

În urma implementării activităților prevăzute în proiect peste 85 de persoane au fost instruite pentru folosirea aplicației informatice, 116 utilizatori potențiali ai funcționalităților, aproximativ 25.000 persoane fizice/instituții, din care cel puțin 12.500 utilizatori ai funcționalităților de plată electronică vor avea acces la sistemul GIS de gestiune geospațială a informației pentru departamentele Urbanism, Patrimoniu și Registru Agricol, la serviciile oferite de un sistem modern de management al documentelor, managementul fluxurilor de activități și arhivarea electronică a documentelor, dar și la facilitățile de plată electronică a diferitelor taxe și impozite locale accesibile prin Portalul Internet.

---

## Referințe

cerere de finanțare

---

## **Titlul bunei practici**

*Cetățenii – clienții noștri!*

---

---

## **Persoană de contact**

Mihaela Gafițescu, Consilier

---

---

## **Descrierea Bunei Practici**

Buna practica își propune schimbarea atitudinii și mentalității funcționarilor publici vis-a-vi de cetățenii țării și ă n special ai județului Suceava, prin tratarea lor ca și pe clienții din mediul privat, dar cu respectarea legislației, ceea ce presupune ca cetățeanul să fie mulțumit de serviciile oferite de instituție și de reducerea timpilor de așteptare, deoarece aceștia reprezintă timpi morți pentru cetățeni ă n derularea activităților lor. Pentru a reduce acești timpi de așteptare, instituția pune la dispoziția cetățeanului prin intermediul secretariatului, formularul cererii, iar la avizierul instituției este publicat ordinul ministrului privind tariful per mp, funcție de destinația caldării. Astfel, cetățeanul are posibilitatea , sa își poată face calcule estimative singur pentru a sti suma necesară obținerii avizului. Acest lucru respectă ă n același timp principiul transparenței. Ulterior toată documentația ajunge la responsabilul direcției pe partea de avize, pentru verificare a documentației și calculare a suprafețelor și sumei de plată, după care se va transmite la controlul financiar preventiv pentru viza CFP pe ă ncare. Dacă totul este ă n ordine și corect, se va transmite la caserie cu o copie a cererii cu viza CFP pentru incasarea sumei respective și respective emiterea facturii și chitanței pentru incasare. In baza chitanței și a facturii responsabilul de avize va elibera avizul cetățeanului. Procedura mai sus menționată poate dura conform legii maxim 30 zile, dar instituția noastră face toate aceste demersuri, ă n cel mai scurt timp posibil, funcție și de diponibilitatea financiară a cetățeanului de a plati contravaloare acestuia. Sunt cazuri când avizele s-au eliberat și ă n aceeași zi, mai ales atunci cand cetățeanul vine de la o distanță mai mare și nu numai. Acest lucru il multumește deoarece inaintează cu demararea lucrărilor si poate elimina riscul de neterminare a lucrărilor ă n sezonul rece și al ă nghetului.

---

---

## **Problema**

Atitudinea față de cetățean cu care ne-am confruntat ă n alte instituții, ne-a determinat sa ne gandim foarte serios la modul cum suntem noi perceputi de către cetățeni și atitudinea

și interesul nostru față de problemele lor; - Timpii "morți" de așteptare de la depunerea cererii până la eliberarea avizului, ceea ce îl blochează pe în demararea lucrărilor și presupun și costuri suplimentare pentru unii cetățeni, pentru a reveni după aviz de la anumite distanțe.

---

---

## Scopul

Schimbarea atitudinii față de cetățean/beneficiar, și tratarea acestuia ca și "clientul " nostru din mediu privat, deoarece suntem plătiți din contribuțiile cetățenilor, precum și reducerea timpilor de așteptare ai acestora pentru a satisface cât mai bine nevoile beneficiarilor. Prin atingerea scopului propus, practica aceasta contribuie la realizarea obiectivelor pilonului 1 și 2 în cadrul proiectului lansat de A.N.F.P. și în același timp la realizarea obiectivelor generale de la nivel național și internațional respectiv îmbunătățirea serviciilor publice orientate spre satisfacerea beneficiarilor și promovarea egalității de șanse și tratament. Un cetățean mulțumit va transmite acest lucru și celor din jurul său și astfel va crește încrederea în instituțiile publice ale statului.

---

---

## Obiective

Creșterea gradului de satisfacere a beneficiarilor, respectiv cetățeni și instituții ale județului Suceava, indiferent de religie, sex, sau apartenență socială, privind serviciile oferite de instituția noastră; 2.Reducerea timpilor de așteptare de către beneficiarii care au nevoie de serviciile oferite de instituția noastră.

---

---

## Resurse

- Resurse umane: personalul instituției care are relații cu publicul conform atribuțiilor și fișei postului, care ajută cetățeanul cu informațiile și explicațiile necesare; - Resurse materiale: formularele tipizate pentru cereri, puse la dispoziția beneficiarului de către instituție; - Resurse informaționale: informarea și punerea în acord cu legislația în continuă schimbare, precum și utilizarea tehnologiei informației.

---

---

## Implementare

Durata de implementare a practicii a început cu luna octombrie 2010 și nu are un termen limita, ci doar un termen de referință în raport cu care se face comparația și evaluarea,

respectiv luna octombrie 2011. Activitățile practicii se structurează astfel: 1. Întâlnire de lucru - ședință cu angajații instituției în vederea planificării și organizării activităților precum și asumarea responsabilității fiecăruia pentru atingerea rezultatelor scontate; 2. Realizarea materialelor de informare și publicarea acestora la avizierul instituției; 3. Comunicarea cu celelalte instituții în vederea informării beneficiarilor/cetățenilor cu privire la respectarea Legii 422/2001; 4. Desfășurarea propriu zisă a procedurilor și activității de eliberare avize; 5. Monitorizare, evaluare activități derulate cu ajutorul indicatorilor de măsurare a gradului de realizare a obiectivelor propuse. Indicatorii propuși pentru măsurarea rezultatelor practicii: - numărul total de avize eliberate la finele semestrului I al anului 2011 comparativ cu 2010; - numărul de avize eliberate în maxim 2 zile; - gradul de satisfacție al cetățeanului exprimată de acesta.

---

### Elemente Novatoare

Atitudinea față de cetățean: "Statul este pentru oameni și nu oamenii pentru stat" (Albert Einstein). Comunicarea între ambele părți implicate se poate realiza atât timp cât există interes de ambele părți.



### Lecții învățate

- Respect și promptitudine pentru cetățean - clientul nostru; - Schimbarea mentalității și percepției cetățeanului; - Eficiență prin reducerea timpilor de așteptare;

---

### Rezultate

- Creșterea numărului total de avize eliberate la finele semestrului I, al anului 2011 comparativ cu 2010; - Creșterea numărului de avize eliberate în maxim 2 zile; - Creșterea gradului de satisfacție al beneficiarului/cetățeanului exprimată de aceștia direct: "este locul unde am rezolvat cel mai repede problema", "aici la dumneavoastră oamenii au fost cei mai promți și am obținut cel mai repede avizul" etc.

---

### Referințe

Dovada faptului că se aplică acesta practică o reprezintă numărul și data avizului eliberat alături de numărul și data cererii depuse de beneficiari.

---

# Pilonul 3:

Dezvoltare locală  
prin parteneriate  
și voluntariat





### *Dezvoltare locală prin parteneriate și voluntariat*

Colaborarea, consultarea, **implicarea pe bază de voluntariat** a cetățenilor în procesul decizional la nivel local contribuie esențial la dezvoltarea sentimentului de identificare și apartenență la comunitatea căreia îi aparțin, la creșterea încrederii în administrația publică, la consolidarea atribuțiilor acesteia, precum și la îmbunătățirea serviciilor publice livrate.

Pentru realizarea modificărilor la nivelul instituțiilor și al culturilor organizaționale ale acestora, pentru schimbarea de mentalitate și atitudine atât în rândul funcționarilor publici, cât și în rândul cetățenilor sunt necesare metode noi și inovative care să îmbine prevederile legale cu promovarea principiilor bunei guvernări și ale consultării și implicării active a cetățenilor la procesul de luare a deciziilor la nivelul unității administrativ teritoriale și al comunității, concomitent cu promovare **parteneriatului pentru îmbunătățirea calității serviciilor publice și condițiilor socio- economice** pentru comunitatea locală și nu numai.

Promovarea și încurajarea bunelor practici pe această tematică răspunde acestei provocări, contribuind la **întărirea capacității de cooperare la nivel național în probleme de interes pentru societate.**

### **Aplicații câștigătoare**

**Premiul 1 - 80,16 puncte: Consiliul Județean Arad – Verde în Arad**

**Premiul 2 - 76,6 puncte: Instituția Prefectului Județul Timiș - Practica de specialitate a studenților de la Universitatea de Vest din Timișoara**

**Premiul 3 - 74,83 puncte: Consiliul Județean Călărași - Identitate proprie într-un spațiu european**

**Mențiune – 73,83 puncte: Primăria Municipiului Timișoara - SALVO - Voluntari pentru situații de urgență**

## ALTE BUNE PRACTICI ÎNSCRISE ÎN COMPETIȚIE

**Instituția Prefectului Județul Brăila - Brăilenii – Cetățeni europeni**

**Instituția Prefectului - județul Suceava - PLOAIS – instrument de evaluare și analiză socio-economică pentru dezvoltarea locală și consolidarea capacității de accesare a fondurilor europene**

**Instituția Prefectului Județului Vrancea - Strategia de creștere a capacității administrative a autorităților și instituțiilor publice din județul Vrancea în domeniul dezvoltării prin atragerea și gestionarea fondurilor nerambursabile**

**Instituția Prefectului Județului Iași - Consiliul de dezvoltare economică și socială a județului Iași**

**Instituția Prefectului Județului Maramureș- Instituția Prefectului Județul Maramureș - O rețea județeană de modernizatori implicați**

**Instituția Prefectului Județului Constanța - Calendarul județean al acțiunilor de voluntariat - anul 2011**

## PREMIUL 1

### Consiliul Județean Arad

#### Titlul bunei practici

*Verde în Arad*

#### Persoană de contact

Ioana Lăzurean, Șef serviciu

#### Parteneri

APM Arad; Garda Mediu Arad; ROMSILVA Arad; ASA Servicii Ecologice SRL; licee profil de mediu

#### Descrierea Bunei Practici

Proiectul "Verde in Arad" s-a bazat pe parteneriate încheiate între administrația publică locală cu instituții abilitate în protecția și conservarea mediului din județul Arad, cu scopul redării în circuitul forestier a unor suprafețe cât mai mari de teren dezafectat sau deteriorat, proprietatea Direcției Silvice Arad, prin acțiuni de împădurire desfășurate în primăvara și toamna anilor 2008-2011. Consiliul Județean Arad a demarat această acțiune plecând de la realitatea că media suprafețelor de teren ocupat cu păduri in Romania (inclusiv in județ Arad)/cap locuitor e mult mai mică decât media pe cap de locuitor din UE (media de 0,28 Ha în România față de 0,32 Ha media europeana), necesitatea respectării Legii 46/2008-Codul silvic, respectarea prevederilor Directivei 2008/50/CE a Parlamentului European și a Consiliului European privind calitatea aerului înconjurător și un aer mai curat pentru Europa. Prin implicarea voluntară a 400 elevi din licee cu specific forestier în activități de refacerea fondului forestier din județ, acțiunile "Verde in Arad", desfășurate în perioada martie-aprilie și toamna (noiembrie) între anii 2008-2010, aceștia au conștientizat importanța menținerii unui mediu înconjurător sănătos pentru generațiile viitoare. Alegerea strategică a partenerilor a asigurat obținerea materialului săditor de bună calitate, oferit de Direcția Silvică Arad (în total 75000 puieți), materialele publicitare (1500 șepci cu inscripția Verde in Arad, veste reflectorizante) au fost sponsorizate de ASA Servicii Ecologice SRL și de Compania Națională de Drumuri. Consiliul Județean Arad a asigurat deplasarea voluntarilor la bazele de plantare. Prin publicitatea făcută în media locală (TV și cea scrisă) acestor acțiuni, numerosi alți

voluntari au participat cu mijloace proprii de deplasare și cu propriile lor unelte gospodărești la acțiunile de plantare de puieți.

---

## Website

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

---

## Problema

Suprafețe mari de teren, proprietatea Direcției Silvice Arad, deteriorate/neutilizabile sau care necesitau împădurire; defrișări necontrolate pe suprafețe mari de teren în anii trecuți; alocări financiare minime în ultimii ani la nivelul Consiliului Județean Arad pentru împăduriri; luarea în considerare a Codului Silvic (Legea 46/2008) cu reglementările europene privind regenerarea proprietății publice de fond forestier-care prevăd plantarea a 2 milioane Ha cu pomi până în 2030 (în prezent avem o medie de 0,28 Ha teren ocupat de păduri pe cap de locuitor/România comparativ cu 0,32 Ha/locuitor în UE); luarea în considerare a prevederilor Directivei 2008/50/EC a Parlamentului European privind calitatea aerului ambiant și un aer mai curat pentru Europa; lipsa unei culturi a respectului față de biodiversitate, sustenabilitate și dezvoltare sustenabilă; lipsa de responsabilitate a tineretului pentru a lăsa un mediu sănătos și mai prietenos pentru generațiile viitoare.

---

## Scopul

Prin proiectul "Verde în Arad" dorim să împărtășim și altor instituții ale administrației publice din țară modul de a contribui, cu beneficii maxime pentru și la prețuri minime, la protecția și conservarea mediului prin acțiuni de împădurirea terenurilor degradate. Consiliul Județean Arad s-a bazat pe parteneriat local inter-instituțional între factori cheie implicați în problemele de mediu (Direcția Silvică Arad, Agenția de Protecție a Mediului, licee cu profil forestier pentru a obține resursele materiale și umane necesare acțiunilor de împădurire a 15 Ha teren), pe voluntariat (care a asigurat resursa umană necesară punerii în practică a obiectivelor stabilite), respectiv pe sponsorizare (prin care s-au pus la dispoziția voluntarilor materiale publicitare utile pentru conștientizarea participanților asupra necesității de a transmite generațiilor viitoare un mediu mai sănătos și mai prietenos).

---

## Obiective

Obiectivele principale au fost: 1. Dezvoltarea masei forestiere din județul Arad, deteriorată sau neutilizabilă sau care necesită împădurire, cu costuri minime, pentru a contribui la îmbunătățirea calității vieții locuitorilor județului. 2. Întărirea parteneriatului local între organizații implicate în protecția mediului și cele ale administrației publice locale din județul Arad. 3. Creșterea responsabilității sociale, cu scopul de a forma și informa tânăra generație dar și locuitorii județului Arad asupra beneficiilor împăduririi și protecției mediului.

---

## Resurse

Resurse umane: Apreciind inițiativa Consiliului Județean Arad, toate liceele cu profil de mediu și silvicultură din Arad și-au adaptat programul școlar de practică al elevilor pe perioada în care se pot face plantări 15 martie - 15 aprilie, pentru a asigura zilnic un număr de aproximativ 60 de elevi și profesori instructori. Laboratorul școlar s-a mutat în mijlocul naturii, iar profesorii au avut ocazia să verifice și să fixeze concret cunoștințele teoretice dobândite de elevi la clasă. Primăriile și instituțiile participante din județul Arad au asigurat, prin rotație, pe bază de grafic, 20-25 angajați, primii fiind angajații Consiliului Județean. Un ONG din municipiul Arad, partener de proiect al Consiliului Județean Arad, a asigurat timp de două zile prezența a 50 de voluntari din Spania, Estonia, Cehia, Polonia, Finlanda, Ungaria, acțiune care a constituit un real schimb de experiență, util pentru toți participanții. În urma comunicării prin mass-media locală, foarte mulți cetățeni iubitori de natură au participat zilnic la acțiunea de împădurire, deplasându-se cu mijloace de transport ecologice (biciclete) și cu unelte proprii. Zilnic, toți participanții au beneficiat de un program de instruire și de protecția muncii, asigurat de specialiști, pentru ca fiecare participant să conștientizeze asupra importanței acțiunii și asupra pericolului de a se accidenta. La finalul acțiunii cumulată pe anii 2008-2010 s-a înregistrat un număr de 1025 de participanți. Resurse financiare: Consiliul Județean Arad: cheltuieli cu transportul voluntarilor (300 Euro), achiziționare unelte de lucru (50 buc cazmale la 150 Euro), saci de menaj (50 Euro). Apa minerală și echipamentul de lucru pentru participanți au fost oferite gratuit de sponsori iubitori de natură. Resurse materiale: Asigurarea materialului plantator sau după caz săditor s-a făcut prin parteneriat al Consiliului Județean Arad, cu Direcția Silvică Arad, cu Ocoalele Silvice din județ, din pepiniere proprii, atât pentru suprafețele nou împădurite cât și pentru terenurile ce urmează a fi reîmpădurite.

---

## Implementare

Structura: 1. Consiliul Județean Arad (CJA) a stabilit un grup de coordonare a activităților, alcătuit din reprezentanți ai partenerilor: Direcția Silvică Arad, Agenția de Protecție a Mediului, directori de licee cu profil forestier din județ, SC ASA Servicii Ecologice, Compania Națională de Drumuri, media TV locală. 2. S-au constituit acțiuni comune pentru perioadele de plantare din primăvara și toamna anilor 2008, 2009, 2010: identificarea terenului destinat pentru împădurire, stabilirea numărului de participanți, achiziționarea uneltelor de lucru și a puietilor necesari, pregătirea materialelor publicitare menite să conștientizeze locuitorii, a comunicatelor de presă în media locală și regională. 3. S-a semnat un protocol de colaborare între CJA și liceele de mediu privind participarea a cca 50 elevi zilnic pe perioada plantărilor în primăvara și toamna anilor 2008, 2009, 2010 pentru activitățile de igienizarea a zonei și împădurire. 4. S-a semnat un protocol de colaborare între CJA, ASA Servicii Ecologice și Compania Națională de Drumuri pentru sponsorizarea materialelor publicitare destinate conștientizării participanților la acțiuni dar și populației asupra beneficiilor aduse prin împădurire. Activitățile desfășurate: Au fost identificate la nivelul județului loturile de teren pe care să se facă împădurirea, s-au curățat și pregătit aceste loturi pentru plantare, s-au trasat marcaje ale locurilor de plantare pentru pomi și puieti și s-au executat plantările prin acțiuni de voluntariat efectuate de către elevi din licee cu profil forestier, s-au desfășurat verificări periodice ale loturilor împădurite (loturile fiind date timp de 3 ani liceelor participante pentru desfășurarea practicii prin îngrijirea puietilor plantați), controlate și de inspectorii zonali ai Direcției Silvice Arad. Managementul proiectului: Conducerea CJA prin “Verde în Arad” a stabilit sarcini concrete, cu responsabilități și cu o colaborare inter-instituțională de excepție. S-a luat în considerare plantarea a ceea ce e optim pentru vegetația din zona județului Arad: puieti de stejar, nuc negru, fag, plop. Protocolul de colaborare CJA-unități școlare profil de mediu pentru asigurarea a cca 50 elevi zilnic în perioada 15 martie-15 aprilie, în anii 2008, 2009, 2010. Responsabilitatea CJA a fost de a coordona la nivel județean: disponibilitatea terenurilor pentru igienizare și plantare, prezența materialului săditor la loturile selectate pentru împădurire, prezența resursei umane în perioadele propice de plantare (martie-aprilie, respectiv toamna în anii 2008, 2009, 2010), asigurarea publicității acțiunilor prin media locală și județeană asupra conștientizării importanței păstrării unui mediu sănătos. Comunicare: CJA a redactat comunicate de presă privind activitățile de împădurire, au fost întocmite protocoale de parteneriat, s-au făcut fotografiile la locurile de plantare înainte și după finalizarea acțiunilor, respectiv pentru monitorizarea creșterii pădurilor nou înființate, s-au acordat diplome unităților de învățământ și voluntarilor implicați în acțiunile CJA.

---

## Elemente Novatoare

În perioada 2008-2010, bazat pe parteneriatul Consiliul Județean Arad-licee cu profil de mediu din județul Arad, cca 400 de elevii au obținut solide cunoștințe practice prin

programarea practicii în perioada optimă de plantare. Li s-a asigurat astfel șansa de desfășurare a practicii de specialitate direct în natură, nu numai în laboratorul școlii. După plantare fiecare parcelă a fost îngrijită de cei care au plantat, până când puietii au intrat în vegetație (95% din puietii plantați au ajuns în faza de vegetație, cei neîntrați în vegetație fiind înlocuiți în timp util). Starea de dezvoltare a fiecărui lot de pădure a fost monitorizat de experți locali ai Direcției Silvice Arad. Transmisiunile periodice prin comunicatele media au făcut ca proiectul Verde în Arad să stimuleze mulți locuitori -iubitori ai naturii- să participe aproape zilnic la activitățile de împădurire. Fiecare participant a devenit conștient de importanța și beneficiul participării la împăduriri, fiind totodată un exercițiu pentru menținerea stării de sănătate a unui număr total de 1025 de participanți, de-a lungul anilor 2008, 2009, 2010. Costurile împăduririlor s-ar fi ridicat la 20.000 Euro dacă ar fi trebuit achiziționate forța de muncă și materialul de plantat.



### Lecții învățate

O bună colaborare existentă deja între partenerii de proiect este premiza sustenabilității instituționale a proiectului, că și în anii 2011-2015 se va continua cu împăduririle, pe bază de voluntariat. În paralel cu aceste acțiuni se vor identifica și accesa surse din fonduri europene de mediu, cu care vom continua acțiunile până la atingerea mediei europene de 0,32 Ha/cap locuitor la nivelul județului Arad. Sustenabilitate financiară: va fi asigurată în continuare din sponsorizări și pe anii 2011-2015 astfel: achiziționare de material săditor de la Direcția Silvică Arad, gratuit; achiziționarea echipamentelor de lucru (scule și unelte pentru executarea lucrărilor de împădurire, materiale pentru igienizarea loturilor de împădurire -manușilor de protecție, saci

menajeri de plastic), asigurarea transportului voluntarilor -din surse financiare ale CJA. Achiziționarea materialelor promoționale (veste reflectorizante, șepci cu logo-ul Verde în Arad, a ), a băuturilor răcoritoare vor fi asigurate prin sponsorizari.



---

## Rezultate

Au fost plantați prin aceste acțiuni în perioada 2008-2010 aproximativ 75 mii arbori și arbuști (stejar, nuc negru, fag, plop) și a fost împădurită la nivelul județului o suprafață de 15 Ha. Rezultatul celor 15 Ha împădurite este echivalentul a 270 milioane m.c. de aer (un hectar de pădure produce anual 30 tone de oxigen și purifică într-un an 18 milioane metri cubi de aer). Din evidența liceelor și a CJA a rezultat un număr de 1025 participanți la acțiunile de împădurire desfășurate în perioada 2008-2010. Prin acțiunea "Verde în Arad", circa 400 elevi din liceele de mediu din jud. Arad au dobândit noi cunoștințe concrete de specialitate, pe care le vor aplica ca specialiști în silvicultură. Au fost organizate un număr de 3 campanii de educație civică și socializare a participanților, de educație ecologică a tinerei generații, prin care s-a realizat conștientizarea participanților asupra necesității de a transmite generațiilor

viitoare un mediu mai sănătos și mai prietenos. CJA a obținut prin proiectul "Verde în Arad" rezultate maxime pentru viață (prin oxigenul produs și aerul purificat, prin creșterea volumului de masă lemnoasă de pe suprafața împădurită) cu cheltuieli minime pentru CJA (500 Euro), în condițiile în care dacă s-ar fi folosit forța de muncă plătită și s-ar fi achiziționat material săditor și plantator, costurile ar fi ajuns la cca 20.000 Euro.



---

## Referințe

Milioane de oameni, milioane de copaci (premiul 2 acordat de PRAIS Foundation); selectarea de către EPSA2011 a proiectului

---

## Linkuri

<http://www.milioanedecopaci.ro/galerie-foto/pagina-4.html>,

[http://www.vestic.ro/articol\\_8776/800-de-puieti-de-plopi-vor-fi-plantati-la-padurea-ceala.html](http://www.vestic.ro/articol_8776/800-de-puieti-de-plopi-vor-fi-plantati-la-padurea-ceala.html),

<http://centrumillennium.ro/ro/?p=1138>

---



## PREMIUL 2

### Instituția Prefectului Județul Timiș

#### Titlul bunei practici

*Practica de specialitate a studenților de la Universitatea de Vest din Timișoara*

#### Persoană de contact

Andrea Kaba, consilier

#### Parteneri

Universitatea de Vest din Timișoara, partener al Instituției Prefectului Județul Timiș

#### Descrierea Bunei Practici

Parteneriatul între Instituția Prefectului Județul Timiș (IPJT) și Universitatea de vest din Timișoara (UVT) este important pentru: -- consolidarea cunoștințelor teoretice și pregătirea aptitudinilor studenților UVT pentru a le folosi în concordanță cu specializarea pentru care s-au pregătit. -- creșterea oportunităților de angajare pentru cei care au absolvit UVT. -- îmbunătățirea activității IPJT prin folosirea resurselor umane disponibile ca urmare a practicii de specialitate efectuate de studenții UVT. În data de 30 Martie 2007, a fost semnat primul Acord de Cooperare între IPJT și UVT cu privire la practica de specialitate a studenților de la Facultatea de Științe Politice, Filosofie și Științe ale Comunicării în cadrul IPJT. În 2008, conform Acordului de Cooperare, studenții UVT care au efectuat practica de specialitate la IPJT au realizat un studiu sociologic cu privire la nivelul de cunoaștere de către populația județului Timiș a domeniilor de competență ale IPJT.

#### Website

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

---

## Problema

Practica studențească este un aspect important în dezvoltarea profesională a studentului. Lipsa oricărei experiențe în muncă este de obicei considerată a fi un dezavantaj pentru absolvenții care își caută un loc de muncă. Intenția acestui demers este de a depăși decalajul dintre teorie și practică în sistemul educațional, prin oferirea unei utilizări practice a celor învățate în Universitate.

---

## Scopul

Scopul proiectului este dezvoltarea economico-socială a județului Timiș, acesta fiind încadrat în următoarele strategii naționale, ale județului și ale instituției: - Planul Național de Dezvoltare 2007-2013: Prioritatea de dezvoltare P4. „Dezvoltarea resurselor umane, promovarea ocupării și incluziunii sociale și întărirea capacității administrative”, sub-prioritatea 4.1. "Dezvoltarea capitalului uman" și sub-prioritatea 4.2. "Promovarea ocupării depline" - Cadrul Strategic Național de Referință 2007-2013: Prioritatea "Dezvoltarea și folosirea mai eficientă a capitalului uman din România" - Programul de Guvernare 2009-2012: Capitolul 5 "Educație", Obiectivele "Dezvoltarea capitalului uman" și "Creșterea competitivității prin formare inițială și continuă", Capitolul 7 "Piața muncii", Obiectivele "Echilibrarea pieței muncii și creșterea gradului de ocupare a forței de muncă" și "Creșterea gradului de flexibilitate a pieței muncii" și Capitolul 10 "Tineret și sport", Obiectivele "Sprijinirea angajării tinerilor în conformitate cu specializările obținute pentru a stopa exodul forței de muncă tinere și specializate din țară și pentru ocuparea într-un grad cât mai ridicat a forței de muncă tinere" și "Sprijinirea cu prioritate a programelor, inițiativelor menite să faciliteze asumarea unui rol în viața publică a tineretului nostru" - Strategia de Dezvoltare Economico-Socială a județului Timiș 2009-2015 - Programul de Dezvoltare Economică și Socială a județului Timiș în anul 2011.

---

## Obiective

Principalele obiective ale parteneriatului între IPJT și UVT sunt: -- consolidarea cunoștințelor teoretice și pregătirea aptitudinilor studenților UVT pentru a le folosi în concordanță cu specializarea pentru care s-au pregătit. -- creșterea oportunităților de angajare pentru cei care au absolvit UVT. -- îmbunătățirea activității IPJT prin folosirea resurselor umane disponibile ca urmare a practicii de specialitate efectuate de studenții UVT. - îmbunătățirea cunoașterii domeniilor de competență ale IPJT de către studenții județului Timiș. - cunoașterea așteptărilor tinerilor din județul Timiș cu privire la serviciile oferite de IPJT, în special, și de instituțiile publice, în general.

---

## Resurse

Resursele umane alocate proiectului sunt: - 1 persoană din cadrul Serviciului Afaceri Europene, Relații Internaționale, Comunicare și Relații Publice, responsabilă cu asigurarea comunicării cu cadrul didactic supervizor, responsabil de practica de specialitate, desemnat din partea UVT, coordonarea activității și eliberarea adeverințelor studenților UVT. - 10 persoane din serviciile de specialitate ale IPJT, responsabile de îndrumarea, stabilirea de sarcini și evaluarea activității studenților UVT. Resursele materiale utilizate sunt: - calculatoare cu acces la internet, imprimante și materiale consumabile pentru realizarea sarcinilor trasate studenților.

---

## Implementare

În data de 30 Martie 2007, a fost semnat primul Acord de Cooperare între IPJT și UVT cu privire la practica de specialitate a studenților de la Facultatea de Științe Politice, Filosofie și Științe ale Comunicării în cadrul IPJT, acord reînnoit în anii 2009, 2010 și 2011 prin intermediul unor Convenții cadru privind efectuarea stagiului de practică în cadrul programelor de studii universitare de licență sau masterat. Stagiile de practică au o durată de 40 ore și se desfășoară semestrial, în funcție de structura anului universitar în curs, iar perioada desfășurării stagiului de practică se stabilește de comun acord între IPJT și UVT. Responsabilitățile IPJT sunt: - stabilirea unui tutore pentru stagiul de practică, selectat dintre salariații proprii și ale cărui obligații sunt menționate în portofoliul de practică, parte integrantă a convenției-cadru. - contactarea cadrului didactic supervizor, în cazul nerespectării obligațiilor de către practicant, aplicându-se sancțiuni conform regulamentului de organizare și funcționare al UVT. - efectuarea instructajului practicanților cu privire la normele de securitate și sănătate în muncă, în conformitate cu legislația în vigoare, înainte de începerea stagiului de practică. - punerea la dispoziția practicantului a tuturor mijloacelor necesare pentru dobândirea competențelor precizate în portofoliul de practică. - asigurarea practicanților a accesului liber la serviciul de medicina muncii, pe durata derulării pregătirii practice. Obligațiile UVT sunt următoarele: - desemnarea unui cadru didactic supervizor, responsabil cu planificarea, organizarea și supravegherea desfășurării pregătirii practice. Cadrul didactic supervizor, împreună cu tutorele desemnat de IPJT stabilesc tematica de practică și competențele profesionale care fac obiectul stagiului de pregătire practică. - întreruperea stagiului de pregătire practică conform convenției-cadru de către conducătorul UVT, după informarea prealabilă a conducătorului IPJT și după primirea confirmării de primire a acestei informații, în cazul în care derularea stagiului de pregătire practică nu este conformă cu angajamentele luate de către IPJT în cadrul prezentei convenții-cadru. - acordarea practicantului numărul de credite specificate în prezentul contract, ce vor fi înscrise și în Suplimentul la diplomă, potrivit reglementărilor Europass (Decizia 2.241/2004/CE a Parlamentului European și a Consiliului), în urma desfășurării cu succes a stagiului de practică. Responsabilitățile practicantului sunt: - respectarea programului de lucru stabilit

și executarea activităților specificate de tutore în conformitate cu portofoliul de practică, în condițiile respectării cadrului legal cu privire la volumul și dificultatea acestora, pe durata derulării stagiului de practică. - respectarea regulamentului de ordine interioară al IPJT, pe durata derulării stagiului de practică. În cazul nerespectării acestui regulament, conducătorul IPJT își rezervă dreptul de a anula convenția-cadru, după ce în prealabil a ascultat punctul de vedere al practicantului și al tutorelui și a înștiințat conducătorul UVT și după primirea confirmării de primire a acestei informații. - respectarea normelor de securitate și sănătate în munca pe care și le-a însușit de la reprezentantul IPJT înainte de începerea stagiului de practică. - angajamentul de a nu folosi, în niciun caz, informațiile la care are acces în timpul stagiului despre IPJT sau instituțiile/cetățenii cu care aceasta interacționează, pentru a le comunica unui terț sau pentru a le publica, chiar după terminarea stagiului, decât cu acordul IPJT. Activitățile efectuate de studenți pe perioada practicii de specialitate: - analizarea colaborării dintre instituțiile guvernamentale și sectorul public în vederea unei mai bune înțelegeri a procesului de integrare europeană. - asigurarea de servicii de secretariat la cabinetul prefectului. - întocmirea de documente adresate primăriilor și serviciilor publice deconcentrate ale ministerelor și a altor instituții publice centrale, de la nivelul județului Timiș. - centralizarea de date solicitate de către IPJT primăriilor județului Timiș și serviciilor publice deconcentrate ale ministerelor și a altor instituții publice centrale, de la nivelul județului Timiș. - organizarea și participarea la evenimente organizate de IPJT (conferințe de lansare a unor proiecte cu finanțare europeană, întâlniri de lucru, acțiuni dedicate evenimentelor europene specifice, conferințe pe teme europene etc.). - îndrumarea cetățenilor în completarea cererilor de aplicare a apostilei pe actele oficiale administrative. - completarea registrului electronic de evidență a documentelor pentru care s-a aplicat apostila. - asistarea și efectuarea de exerciții de control al legalității actelor emise de primăria și consiliul județean. - redactarea avizelor de legalitate după efectuarea controlului de legalitate de către consilierii avizați în acest sens. În timpul derulării stagiului de practică, tutorele împreună cu cadrul didactic supervizor vor evalua practicantul în permanență, pe baza unei fișe de observație/evaluare. Vor fi evaluate atât nivelul de dobândire a competențelor profesionale, cât și comportamentul și modalitatea de integrare a practicantului în activitatea IPJT (disciplină, punctualitate, responsabilitate în rezolvarea sarcinilor, respectarea regulamentului de ordine interioară al instituției etc.). La finalul stagiului de practică, tutorele elaborează un raport, pe baza evaluării nivelului de dobândire a competențelor de către practicant. Rezultatul acestei evaluări va sta la baza notării practicantului de către cadrul didactic supervizor. Periodic și după încheierea stagiului de practică, practicantul va prezenta un caiet de practică care va cuprinde: - denumirea modulului de pregătire; - competențe exersate; - activități desfășurate pe perioada stagiului de practică; - observații personale privitoare la activitatea depusă.

---

## **Elemente Novatoare**

IPJT, prin parteneriatul cu UVT, aplică, în mod inovator, principiul responsabilității sociale corporative într-o instituție publică, un concept utilizat cu preponderență în mediul privat. Unul dintre obiectivele viitoare ale parteneriatului dintre IPJT și UVT, este

elaborarea unei cereri de finanțare prin Fondul Social European, privind un program de stagiu în cadrul instituțiilor publice din județul Timiș. Acest proiect vine ca răspuns la nevoia studenților de a câștiga experiență de lucru înainte de a-și încheia studiile universitare și de a evalua aptitudinile lor în administrația publică, iar IPJT ar beneficia de sprijin în activitatea sa. Datorită succesului real pe care îl are proiectul, în anul 2009 s-au format noi parteneriate între IPJT și Universitatea "Tibiscus" din Timișoara, precum și Universitatea Politehnică din Timișoara. De asemenea, în anii 2010 și 2011 IPJT a participat, ca partener, în programul "Job Shadow Day/Parteneri pentru o zi" program organizat de Junior Achievement România în parteneriat cu Colegiul Tehnic de Vest din Timișoara. Job Shadow Day este un important parteneriat internațional între comunitatea de afaceri, instituțiile publice și mediul educațional, menit să familiarizeze tânăra generație cu locul de muncă. Importanța acestor parteneriate este semnificativă pentru îmbunătățirea activității IPJT prin folosirea resurselor umane disponibile ca urmare a practicii efectuate de studenți, în special în contextul lipsei de personal.

---

### Lecții învățate

Practica de specialitate oferă: - primul contact cu "viața" dintr-o organizație (reguli de conduită, regulamente interne, proceduri de lucru etc.); - practica specifică a studentului într-un domeniu corespunzător cu specializarea atât a studentului, cât și a instituției (administrație publică, comunicare, relații publice etc.); - realizarea unei legături puternice între cele trei părți implicate în elaborarea, implementarea și monitorizarea programului de pregătire individual: student, instituție, universitate; - contribuția la realizarea proiectului de diplomă sau a proiectului de disertație (pentru absolvirea studiului

masteral) cu teme convenite de studenți cu consilierii facultății și cu consilierii instituției, teme care conțin elemente de interes pentru instituție.



---

### Rezultate

Un număr semnificativ de studenți UVT au efectuat practica de specialitate în cadrul IPJT, astfel: - 40 studenți în anul 2007 - 45 studenți în anul 2008 - 41 studenți în anul 2009 - 93 studenți în anul 2010 - 42 studenți în anul 2011, până la momentul actual. În perioada 23-24 septembrie 2010, Ministerul Administrației și Internelor, prin Unitatea Centrală pentru Reforma Administrației Publice, împreună cu Institutul European pentru Administrația Publică (EIPA), a organizat la București, Cel de-al 4-lea Eveniment

European al Utilizatorilor CAF „PROGRES CĂTRE EXCELENȚĂ - O provocare pentru administrațiile publice europene în perioade dificile”, conferință ce a reunit peste 300 de participanți din 15 state europene și a marcat 10 ani de la lansarea la nivel european a instrumentului CAF (Cadrul Comun de Autoevaluare a modului de Funcționare a instituțiilor publice). Instituția Prefectului Județul Timiș este utilizator al instrumentului de management CAF din anul 2006, iar în această calitate a fost selectată să prezinte ”Practica de specialitate efectuată de către studenții Universității de Vest Timișoara, în cadrul Instituției Prefectului Județul Timiș”, ca și caz de bună practică la nivel european, în cadrul principiului de excelență ”Responsabilitate socială corporativă”.

---

## Referințe

Acord de cooperare, Conventii-cadru, fotografie de grup, articol presa, adeverinta de practica, chestionar ancheta sociologica

---

## Linkuri

<http://www.ziarultimisoara.com/the-news/264-prefectura-timis-singura-din-tara-apreciata-de-ue-pentru-practica-studentilor.html>

---

## PREMIUL 3

### Consiliul Județean Călărași

#### Titlul bunei practici

*Identitate proprie într-un spațiu european*

#### Persoană de contact

Daniel Stefan, director executiv

#### Descrierea Bunei Practici

Proiectul cu titlul „IDENTITATE PROPRIE INTR-UN SPATIU EUROPEAN” finanțat prin Programul PHARE 2005 - Accelerarea Implementării Strategiei Naționale pentru Îmbunătățirea Situației Romilor, s-a adresat populației de etnie Romă fără acte de identitate/de stare civilă, din județul Călărași. Aria geografică de desfășurare a proiectului: 10 localități din județul Călărași - Călărași, Oltenița, Lehliu-Gară, Budești, Borcea, Dragalina, Frumușani, Modelu, Sărulești, Vasilați + localitatea Gălbinași – la solicitare. În perioada implementării proiectului, pentru a se atinge obiectivele proiectului (întocmirea a 685 documente de identitate) și pentru faptul că au fost sesizate situații deosebite la deplasările în teren în vederea punerii în legalitate a cetățenilor de etnia rroma (au fost cetățeni de etnie rroma din localitățile selectate care refuzau punerea în legalitate cu documente de stare civilă), echipa de proiect a hotărât extinderea colaborării cu actorii locali responsabili, și anume organizarea unei întâlniri urgente cu Comandantul Poliției Călărași, în vederea stabilirii unei acțiuni comune de convocare a cetățenilor fără documentele de identitate. În acest scop, invitația adresată cetățenilor de etnia rroma a fost distribuită de salariații din cadrul Poliției, în fiecare dintre localitățile selectate prin proiect; încă odată, cetățenii au fost rugați să se prezinte la datele stabilite la sediile primăriilor, pentru punerea în legalitate cu documente de stare civilă. Astfel, față de 685 documente de identitate de realizat în perioada implementării proiectului - țintă propusă, au fost puse în posesie cu documente de identitate 1268 de persoane și anume: 690 persoane cu C.I., 384 persoane cu Certificate de naștere, 194 de persoane au fost puse în posesie cu Certificate de căsătorie.

#### Website

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

---

## Problema

În anul 2007, în județul Călărași, din numărul total al populației - 328 332 persoane, date furnizate de partenerul în proiect – Direcția Comunitară de Evidență a Persoanelor – Județul Călărași, un număr de 1219 erau persoane fără acte de identitate și un număr de 4407 - persoane cu acte de identitate expirate. Astfel, dintr-un număr total de 5626 de persoane fără acte și cu acte expirate domiciliat în județul Călărași, 50% erau persoane de etnie romă. Este cunoscut faptul că lipsa identității legale are ca efect excluderea de la orice drept social, aceste persoane fiind excluse complet de la toate celelalte drepturi derivate din statutul de cetățean român: asistență socială, asigurări sociale, drept de participare politică, angajare într-un loc de muncă legal. Conform datelor statistice, în localitățile: Călărași, Oltenița, Lehliu-Gară, Budești, Borcea, Dragalina, Frumușani, Modelu, Sărulești, Vasilați domiciliau cele mai multe persoane de etnie romă, fără documente de identitate.

---

## Scopul

Scopul proiectului: Accelerarea procesului de implementare în județul Călărași a politicilor publice pentru romi, în vederea diminuării procesului de excludere socială, generat de lipsa actelor de identitate. În România, încă din anul 1992, conștienți de gravitatea situației social economice a populației de romi, produs al unui lung proces istoric negativ, specialiști în politici publice au lansat un program de cercetare a situației social-economice și de explorare a direcțiilor de acțiune de suport; s-au dezvoltat strategii de suport, globale și sectoriale, numeroase programe de acțiune. Toate acestea se regăsesc sub titlul generic de „Politici publice pentru romi”, care vizează împreună îmbunătățirea situației romilor. Principalele documente cadru care planifică și direcționează activitățile în această sferă tematică sunt: Strategia Guvernului României de Îmbunătățire Situației Romilor și Planul General de Măsură pentru aplicarea Strategiei de îmbunătățire a situației romilor 2006-2008, Planul Național Anti-Sărăcie și promovarea incluziunii sociale (PNA inc), Memorandumul comun în domeniul incluziunii sociale (JIM), Deceniul internațional de incluziune a romilor, Fondul de educație pentru romi și Planul Național de Dezvoltare 2007-2013.

---

## Obiective

Obiectivul general al proiectului: „Îmbunătățirea procesului de implementare a politicilor publice pentru romi” Obiectivele specifice ale proiectului: 1. Reducerea semnificativă a numărului de romi fără acte de identitate și certificate de stare civilă (685 de persoane) din cele 10 localități ale județului Călărași, în timp de 9 luni. 2. Formarea unui parteneriat instituționalizat între factorii interesați pe plan județean și local (Consiliul Județean



Călărași, Primăria Municipiului Călărași, Direcția Comunitară de Evidență a Persoanelor-județul Călărași și Asociația de Tineret pentru Dezvoltare Comunitară și Promovarea Incluziunii Sociale „ALEGRIA” Sarulesti, care să sprijine măsuri active de promovare a unor comunități locale incluzive. 3. Îmbunătățirea în mare măsură a imaginii colective de sine și a imaginii publice a comunităților de romi. 4. Crearea unor capacități la nivelul comunităților locale de romi în timpul implementării proiectului

## Resurse

Pentru obținerea rezultatelor propuse prin proiect s-au utilizat atât resurse financiare cât și resurse umane, materiale, astfel: - Membri echipei de proiect: Manager proiect; Asistent manager proiect; Responsabil financiar; Expert Biroul Județean pentru Romi ; Expert tehnic evidenta populației; Expert în relația cu Romi; Responsabil grup țintă zonă; Responsabil grup țintă zonă; Responsabil grup țintă zonă. - Partenerii din proiect: Primăria Municipiului Călărași, Direcția Comunitară de Evidență a Persoanelor-județul Călărași și Asociația de Tineret pentru Dezvoltare Comunitară și Promovarea Incluziunii Sociale „ALEGRIA” Sarulesti, cele 10 primării ale comunelor selectate prin proiect. - Extinderea colaborărilor în vederea atingerii rezultatelor: Politia Județului Călărași. - Materiale de promovare (pliante, afișe, broșuri) Voința comună a partenerilor de a implementa acest proiect, demonstrează disponibilitatea de a promova, dezvolta parteneriatul public privat prin proiecte de Incluziune socială având ca scop final „Îmbunătățirea calității vieții pentru persoanele de etnie romă”.

**Kogalniceanu, RO**  
5 °C  
Overcast  
at 12:30 PM  
Click for Forecast

**STATISTICI**

**trafic**  
RANKING

Astfel, printr-un efort sustinut atat de Consiliul Judetean Calarasi cat si de partenerii sai, s-a reusit aproape dublarea numarului de documente de identitate : **1.268 documente de identitate**, din care : **690 Carti de identitate, 384 Certificate de nastere si 194 Certificate de Casatorie.**

**Inchiderea oficiala a proiectului** se va desfasura la sediul Consiliului Judetean Calarasi, in data de **27 noiembrie 2008**, incepand cu ora **11.00.**

Pentru atingerea obiectivului propus au fost derulate o serie de activitati :

1. Campanie de promovare a proiectului.
2. Institucionalizarea parteneriatului dintre Consiliul Judetean Calarasi, administratiile publice locale din judetul Calarasi selectate prin proiect si comunitatile de romi.
3. Achizitii de materiale si echipamente necesare.
4. Realizarea si distribuirea de materiale informative.
5. Deplasari in localitatile selectate prin proiect in vederea identificarii numarului real de persoane de etnie roma fara acte de identitate.
6. Campanii de informare privind importanta actelor de identitate in fiecare localitate selectata, precum si in cele in care au existat solicitari.
7. Deplasarea echipei de proiect impreuna cu specialisti de la Directia si Serviciile Publice Comunitare de Evidenta Persoanelor, cu **unitatea mobila**, in localitatile selectate si in cele in care au existat solicitari (comuna Galbinasi), pentru preluarea imaginilor si a documentelor in vederea intocmirii cartilor de identitate.
8. Publicitatea si diseminarea rezultatelor proiectului.
9. Monitorizarea si evaluarea proiectului.

Pentru informatii suplimentare, persoana de contact : Cecilia Cimpean - asistent manager; tel. : 0242 314 599; e-mail : [cecilia.cimpean@calarasi.ro](mailto:cecilia.cimpean@calarasi.ro)

Pentru eventuale informatii si sesizari PHARE, contactati [cfcu.phare@mfinante.ro](mailto:cfcu.phare@mfinante.ro)

## Implementare

Durata de implementare a proiectului: 10,5 luni (ianuarie 2008 – noiembrie 2008)

Activități: 1. Seminar pentru prezentarea proiectului și instituționalizarea parteneriatului dintre Consiliul Județean Călărași, administrația publică locală din Județul Călărași și comunitățile de romi. 2. Achiziții de materiale și echipamente necesare 3. Realizarea și distribuirea de materiale informative 4. Identificarea numărului real de persoane de etnie Romă fără acte de identitate din localitățile selectate 5. Deplasarea echipei de proiect cu unitatea mobilă, în localitățile selectate și întocmirea documentelor 6. Campanie de informare privind importanța actelor de identitate 7. Publicitate și diseminarea rezultatelor proiectului 8. Monitorizarea și evaluarea proiectului 9. Seminar de închidere a proiectului și de prezentare a rezultatelor

Proiectul a început prin organizarea unui seminar de prezentare. Cu aceasta, ocazie, primarii din comunele unde se regăseau grupurile ținta, au semnat și și-au însușit protocolul de parteneriat, care a consfințit instituționalizarea acestuia. Tot cu aceasta ocazie, împreună cu echipa de proiect și managerul de proiect, s-a discutat sarcinile fiecăruia, s-a analizat graficul de activități, s-au stabilit responsabilități și termene. De asemenea, s-au stabilit regulile de comunicare și informare între diverșii parteneri, modalitățile de monitorizare și de evaluare a proiectului, astfel încât toți partenerii să aibă posibilitatea de urmări și evalua progresul proiectului, de a dispune de toate informațiile necesare. Metodologia a fost una participativă, în sensul că în procesul de implementare a proiectului, toți partenerii, împreună cu grupurile ținta, au fost angrenați în mod activ. Proiectul și-a propus de altfel, să activeze și să responsabilizeze comunitățile de romi, în contextul în care reprezentanții acestor comunități au avut sarcina să identifice în mod real persoanele care reclama lipsa actelor de identitate, cât și lipsa documentelor de proprietate asupra terenurilor și locuințelor, va exista posibilitatea de a se întocmi o diagnoză comunitară pe toate coordonatele, focalizată pe problematica specifică proiectului. Se va obține astfel o imagine reală asupra dimensiunilor fenomenului de excluziune socială, generat în mod deosebit de lipsa actelor de identitate pe relația cauză – efect. În funcție de specificul problematicii, autoritățile publice locale, în limita competențelor legale existente, vor scuti beneficiarii de taxe, amenzi. În permanență, în comunități, liderii și reprezentanții administrației publice locale au fost și sunt responsabilizați, vor desfășura activități de prezentare și promovare a acestei inițiative, de conștientizare a grupurilor ținta față de necesitatea dobândirii actelor de identitate, toți cetățenii au primit informații despre oportunitățile pe care proiectul le-a asigurat. Suportul acestor activități a fost asigurat de bannere, afișe, pliante, ghiduri de bună practică, editate până la data respectivă. De asemenea, echipa de proiect a organizat întâlniri cu membrii comunităților respective, beneficiari, conform planului de desfășurare a activităților și a graficului existent în proiect. În permanență, s-a urmărit activizarea și responsabilizarea liderilor și a comunităților, identificarea și respectarea specificului socio-cultural local la romii (caldarari, ursari, spoiatori, lingurari, rudari etc), ținându-se cont de cutume, tradiții și obiceiuri. Metodologia aleasă, prin implicarea directă a beneficiarilor, a grupurilor ținta, a urmărit crearea la nivel local « sentimentul proprietății » asupra rezultatelor,

monitorizând și evaluând permanent cât de mult agreează și se angajează ei însuși în îndeplinirea obiectivelor proiectului. Principalele metode de implementare ale proiectului au fost următoarele: discursuri publice, prezentări de materiale, dezbateri, realizarea de materiale informative (afișe, pliante, ghid), campanie de conștientizare, campanie mass-media, deplasări de lucru, elaborare documente de identitate, eliberare documente de identitate. Proiectul "Identitate proprie într-un spațiu european" și-a propus și a reușit să maximizeze impactul pozitiv asupra grupurilor țintă prin promovarea principiului parteneriatului. Acesta creează mecanisme partenoriale în care comunitățile locale de romi, au beneficiat de rezultatele proiectului urmând a fi implicate într-un larg proces participativ „Nimic pentru noi, fără noi”. Abordarea propusă în proiect, a tratat grupul țintă din localitățile selectate, nu ca pe clienți, ci ca pe activi parteneri, ca împreună să se proiecteze procesul de suport social la nivel local. Prin implementarea proiectului nostru am dezvoltat măsuri active, dobândirea actelor de identitate și a certificatelor de stare civilă, prin acestea facilitarea accesului la serviciile publice și la piața muncii pentru persoana de etnie romă. Prin punerea în legalitate a cetățenilor de etnie romă, s-a durnizat acestor comunități din care fac parte, o securitate minimă, s-a facilitat accesul la serviciile sociale fundamentale vieții în mai multe domenii: sănătate, educație, venituri, locuire, ocupare.

---

### **Elemente Novatoare**

Ca și element nou pe parcursul implementării proiectului "Identitate proprie într-un spațiu european", pentru atingerea rezultatelor propuse în proiect, membri echipei de proiect au hotărât extinderea colaborării și cu alți actori locali extrem de importanți pentru proiectul nostru. Prin desfășurarea activității de deplasare în teren pentru identificarea numărului real a persoanelor de etnie rroma fără acte de identitate din cele 10 localități selectate în proiect, membri echipei au fost întâmpinați reticența unor cetățeni, cărora le era mai bine fără documente de identitate. Au fost probleme în sensul că unele persoane refuzau să se prezinte la sediile partenerilor din proiect din localitățile selectate, pentru preluarea datelor în vederea întocmirii actelor de identitate. Astfel s-a contactat de urgență cu Comandantul Poliției Călărași în vederea stabilirii unei acțiuni comune de convocare a cetățenilor fără documentele de identitate. Pentru aceasta s-a formulat o invitație adresată cetățenilor de etnia rroma care a fost distribuită de salariații din cadrul Poliției din localitatea selectată prin proiect, invitație prin care încă odată cetățenii au fost rugați să se prezinte la datele stabilite la sediile primăriilor pentru punerea în legalitate cu documente de stare civilă. Punând în practică această inițiativă de extindere a colaborării cu Poliția Județului Călărași, am dublat rezultatele din proiect - 1268 documente de identitate.

## Lecții învățate

Pe parcursul implementării unui proiect putem trece prin diferite situații care să ne pună sub semnul întrebării obținerea rezultatelor propuse. Respectarea graficului pe activități, ședințele de lucru, comunicarea între membri echipei de proiect, dezbaterile oricărei propuneri în interesul proiectului, sunt criteriile ce trebuie respectate și aplicate. Pe parcursul desfășurării proiectului, atât membri echipei de proiect cât și partenerii din proiect și responsabili locali au adoptat în funcție de persoana investigată, un stil diferit de comunicare pentru faptul că grupul țintă al acestui proiect a fost unul destul de dificil chiar și în abordarea unei discuții.

---

## Rezultate

1268 de persoane au intrat în legalitate cu documente de identitate și anume: 690 persoane cu C.I., 384 persoane cu Certificate de naștere, 194 de persoane au fost puse în posesie cu Certificate de căsătorie. Prin implementarea proiectului rezultatele au fost directe, imediate, având în vedere faptul că în timpul proiectului beneficiarii, grupul țintă, au dobândit în mod concret acte de identitate (certificate de naștere, certificate de căsătorie, cărți de identitate). Din momentul dobândirii documentelor de identitate, statutul lor social și economic primește un suport care le va facilita accesul la resurse, fie ele transferuri sociale de la bugetul statului sau venituri rezultate ca urmare a pătrunderii pe piața muncii. De asemenea, dobândirea actelor de identitate și a certificatelor de stare civilă, creează cadrul potrivit pentru includerea acestora « în rețete sociale, economice, politice și culturale ». Un alt rezultat care dovedește impactul proiectului asupra grupului țintă, l-a constituit responsabilizarea și activizarea comunităților. În mod sigur, în comunitățile de romi exista deosebiri între sexe în ceea ce privește rolurile și responsabilitățile privind accesarea și controlul resurselor, precum și cu privire la gradul de participare la luarea deciziilor. În general, femeile și bărbații nu aveau acces egal la serviciile publice (sănătate, educație) și nu aveau șanse egale în viața socială, economică și politică. Proiectul a diminuat considerabil inechitățile existente, prin identificarea diferențelor și a inegalității de șanse dintre bărbați și femei în comunitatea roma, acolo unde ele existau și promovează egalitatea de șanse. Un alt rezultat: parteneriatul instituționalizat între administrațiile publice locale, comunitățile de romi și celelalte instituții de la nivel central, Consiliul Județean Calarasi, mediul ONG, s-a creat un mecanism partenerial democratic în cadrul căruia s-au discutat și s-au decis măsurile active cele mai potrivite, care să îmbunătățească situația romilor și să diminueze fenomenul de excluziune socială în județul Călărași. Acest organism a dobândit capacitatea de îmbunătățire, accelerare și implementare a politicilor publice pentru romi existente în județul Calarasi. După terminarea proiectului, numărul romilor care și-au recunoscut apartenența la etnie s-a mărit considerabil, dovedind în acest fel faptul că imaginea colectivă de sine și imaginea publică a comunității de romi s-a schimbat în mod pozitiv.

## MENTIUNE

### Primăria Municipiului Timișoara

#### Titlul bunei practici

*SALVO - Voluntari pentru situații de urgență*

#### Persoană de contact

Gabriela Alexandru , Inspector de specialitate

#### Parteneri

Inspectoratul pentru Situații de Urgență, Poliție, Jandarmerie, Inspectoratul Școlar Timiș

#### Descrierea Bunei Practici

În anul 2002, din inițiativa Inspectoratului Municipal de Protecție Civilă Timișoara, cu sprijinul primarului Timișoarei, dl. Gheorghe Ciuhandu, și cu aprobarea Consiliului Local, s-a hotărât înființarea unei formațiuni de intervenție a cărei activitate să aibă un caracter umanitar, fiind pusă în slujba comunității. Formațiunea de Intervenție Rapidă pe bază de Voluntariat „SALVO” aparține Compartimentului Voluntar pentru Situații de Urgență din cadrul Primăriei Timișoara și este o formațiune apolitică. Funcționarea SALVO are la bază H.G. 1579/2005 pentru aprobarea Statutului personalului voluntar din serviciile de urgență voluntare și Legea 195/2001 (Legea Voluntariatului) și precum și o hotărâre de Consiliu Local (HCL 383/2010 pentru aprobarea Regulamentului de funcționare a Formațiunii). SALVO este alcătuită exclusiv din voluntari - bărbați și femei - sunt 76 de membri înscriși, și un grup de juniori, numărul acestora fiind în continuă creștere. SALVO deține un rol important în prevenirea accidentelor, gestionarea operațiunilor de salvare, formarea și instruirea echipelor de salvare, și colaborarea pe plan internațional cu alte organizații similare, respectiv cu Asociația Voluntarilor de Protecție Civilă din Treviso, Pordenone Italia și pompierii din orașul înfrățit Mulhouse, Franța.

## Website

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

---

---

## Problema

La nivelul municipiului Timișoara și a județului Timiș s-a constatat faptul că este nevoie de o implicare mai mare a voluntarilor atunci când apar situații de urgență, date fiind condițiile deosebite în care structurile de specialitate cum sunt pompierii sunt nevoite să le parcurgă în timpul unei intervenții. Acțiunile de ajutor și salvare a populației și a bunurilor materiale în cazul unor situații de urgență civilă, calamități sau dezastre, se desfășoară în cooperare cu structurile specializate, demonstrându-se faptul că un astfel de ajutor - acordat atunci când se produc inundații masive, furtuni, incendii, explozii sau accidente din care ființele umane au de suferit - este practic neprețuit. Atunci când viața unui om atârână de un fir de ață, orice suplimentare a forței de intervenție cu personal specializat și echipat corespunzător poate însemna salvarea acelei vieți.

---

---

## Scopul

Există mai multe principii care stau la baza exercitării voluntariatului, dintre care enumerăm: - implicarea activă a voluntarului în viața comunității; - selecționarea voluntarilor, fără discriminări, pe baza egalității de șanse; - încadrarea și promovarea voluntarului conform pregătirii. În funcție de acestea, SALVO și-a propus să utilizeze resursele voluntare existente și să acționeze pentru atragerea de noi voluntari, în vederea acoperirii unei game cât mai diverse de solicitări și în vederea adaptării la nevoile care pot apărea în situații de urgență. Scopul activității Formațiunii noastre este prevenirea și reducerea riscurilor de producere a dezastrelor, protejarea populației, bunurilor și mediului împotriva efectelor negative ale situațiilor de urgență, conflictelor armate și înlăturării operative a urmărilor acestora și asigurării condițiilor necesare supraviețuirii persoanelor afectate. Formațiunea vine în sprijinul comunității, prin activități de prevenire, monitorizare, intervenții, asistență, suport, pregătire logistică pentru intervenții, implicarea și organizarea echipelor de voluntari în situații de urgență. Proiectul se încadrează în liniile stabilite de documentele programatice: conține măsuri novatoare de implicare a cetățenilor pe bază de voluntariat în implementarea unor activități locale, elemente de cooperare instituțională, precum și de minimalizare a riscurilor și maximizare a valorilor.

---

---

## Obiective

Ne propunem în mod special reducerea riscurilor atunci când se produc accidente, calamități sau dezastre naturale, dar și reducerea efectelor acestora, prin campanii permanente de prevenire pe care le desfășurăm în Timișoara și nu numai. Considerăm prevenirea ca unul din principalele elemente care contribuie la un alt obiectiv major, legat de cele enunțate anterior: conștientizarea populației asupra riscurilor la care se expune și asupra măsurilor de bază care trebuie luate în situații de urgență. Formațiunea de Intervenție Rapidă pe bază de Voluntariat „SALVO” are în proiect lărgirea arealului de competență în vederea asigurării unei asistențe de calitate a populației aflate în dificultate, prin acțiuni de ajutor și salvare a populației și a bunurilor materiale în situații de urgență civilă, calamități sau dezastre.

---

## Resurse

Formațiunea de intervenție dispune la ora actuală de 76 de membri înscriși, bărbați și femei voluntari, precum și mai mulți juniori. Ea este coordonată de către Compartimentul Voluntar pentru Situații de Urgență din cadrul Primăriei Timișoara, unde lucrează 4 persoane. Ca atare, resursele financiare alocate proiectului se limitează practic la plata din bugetul local a salariilor personalului care coordonează această activitate, precum și la achiziția echipamentelor necesare desfășurării în condiții eficiente a muncii noastre. Dotarea SALVO în momentul de față cuprinde: • Ambarcațiuni și motoare ambarcațiuni; • Echipamente pentru intervenții subacvatice și accesorii; • Peridoc (dispozitiv pentru transport, lansare la apă sau scoaterea din apă a ambarcațiunilor); • Echipament pentru intervenții salvări din medii periculoase-salvări de la înălțime; • Echipament pentru intervenții cercetare-căutare cu câini de salvare; • Echipament intervenții salvare și prim ajutor medical: targă, geantă prim-ajutor; • Echipament intervenții anihilare insecte periculoase; Grup mobil de lucru și intervenție; • Motoferăstrău Husqvarna M365; • Complet de sudare MINFLAM; • Motopompă tip Tecumseh; • Trolu cu trepid; • Motopompe Galleggiante(plutitoare); • Compresor Hardy; • Grup electrogen 4000 W; • Mașini folosite la intervenții: autoutilitară, autoturism; • Aquator 501-S- instalație de purificare a apei; • Deumidificatoare DR 120; • Generatoare de aer cald Fiind vorba despre un proiect care a atras și își propune să atragă în continuare persoane voluntare spre acest tip de activități de ajutor și salvare, resursele noastre principale sunt oamenii cu care lucrăm și care își dedică benevol timpul și energia lor în scopul ajutorării altora și înlăturării efectelor care rezultă din evenimentele nedorite.

---

## Implementare

Activitatea formațiunii se desfășoară începând din 2002 (premieră pentru România la acea dată) pe bază de

voluntariat, iar echipele de intervenție sunt formate din persoane specializate pe anumite tipuri de intervenție, având ca

scop suportul tehnic și logistic acordat echipelor de profesioniști (I.S.U., Poliție, Jandarmerie) pe timpul desfășurării intervențiilor în caz de dezastre și calamități naturale. Vă prezentăm mai jos tipurile de intervenție la care am făcut referire: 1. Echipa cercetare-salvare pe cursuri de apă are în componență: scafandri, conducători ambarcațiuni, scufundători în apnee. 2. Echipa cercetare canină are în componență: dresori, instructori câini, conducători câini; adiacenți la echipă: medici veterinari, apicultori, erpetologi. 3. Echipa salvări din medii periculoase este formată din alpiniști și speologi. 4. Echipa medicală cuprinde medici de urgență, asistenți medicali, psihiatri, psihologi și paramedici. 5. Echipa tehnico-logistică are în componență mecanici, ingineri și liftieri. În funcție de evenimentul produs, SALVO poate îndeplini următoarele misiuni: - salvări în plan vertical din spații periculoase, medii industriale, salvări din peșteri; - cercetare-salvare pe cursuri de apă, operațiuni subacvatice; - cercetare canină - acoperă orice tip de acțiune unde este necesară prezența câinilor de salvare; - asigură logistica în teren pe timpul desfășurării intervențiilor pentru membrii echipelor care intervin și pentru sinistrați; - asigură baza materială tehnică pentru buna desfășurare a intervențiilor și execută operațiuni cu caracter tehnic în timpul acțiunii; - asigură asistență medicală de urgență echipelor de intervenție și sinistraților, precum și asistență psihologică; - asigură asistență veterinară de urgență, înlăturând pericolele provocate de animale, insecte, în spații publice și în zonele de intervenție; - asigură activități de prevenire și sensibilizare a populației asupra pericolelor și comportamentului în situații de urgență, calamități naturale,

dezastre, prin activități de informare în școli și instituții, dar și sesizare asupra diversilor factori de risc, de mediu și ecologic. Tipurile de riscuri identificate în profil teritorial în municipiului Timișoara sunt următoarele: • inundații; • cutremure între 5° - 8° Richter; • incendii de masă; • furtuni; • accidente chimice; • avarii și accidente tehnologice; • accidente pe căile de comunicații rutiere și feroviare; • epidemii; • explozii. În domeniul activităților de prevenire, am inițiat proiectul “Pregătirea în domeniul situațiilor de urgență a copiilor și elevilor din învățământul național”, în baza unui protocol/parteneriat încheiat cu Inspectoratul Școlar Timiș. Proiectul este derulat pe parcursul anilor 2010 și 2011, iar scopul este pregătirea copiilor și elevilor pentru un comportament adecvat în cazul producerii situațiilor de urgență pe diferite tipuri de risc, constituirea cercului “Prevenire în domeniul situațiilor de urgență” în cadrul instituțiilor de învățământ, învățarea unor tehnici specifice de acordare a primului ajutor prin participarea directă a elevilor, simularea unor acțiuni de salvare, activități demonstrative de dresaj cu câini rescue. În anii 2010 și 2011 am organizat exerciții de alarmare și evacuare în caz de situații de urgență la școlile din Timișoara. Au fost instruite cadrele didactice și elevii, referitor la principalele tipuri de risc, formele de manifestare a acestora, măsurile de protecție, precum și modul de acțiune și comportare în situația producerii lor. Personalul din cadrul Compartimentului Voluntar pentru Situații de Urgență a mai participat la concursuri pentru elevi, cu tematică de protecție civilă - “Cu viața mea apăr viața”, și de prevenire a incendiilor - “Prietenii pompierilor”. De



asemenea, s-au efectuat salvări de la înălțime, echipa de cercetare canină a identificat victime rămase sub dărâmături, asistență medicală de urgență fiind acordată de către echipa medicală în cadrul exercițiilor de alarmare-evacuare în caz de cutremur, incendiu la instituțiile publice sau la operatori economici. Exercițiile au ca scop verificarea capacității celulei de urgență de a coordona activitatea salariaților în cazul producerii unor situații limită, a viabilității timpilor de alarmare și intervenție, precum și eficiența sistemelor de protecție din dotarea firmelor. De menționat sunt și relațiile de colaborare cu parteneri externi în domeniul protecției civile, spre exemplu orașele înfrățite Treviso (Italia) și Mulhouse din Franța. Au fost prezentate pe parcursul vizitelor reciproce formațiuni de intervenție specifice, exerciții practice vizând stingerea unui incendiu, salvarea de la înălțime și intervenția dintr-un raion contaminat. Un grup de formatori francezi de la Serviciul de Pompieri din Mulhouse a realizat la Timisoara o pregătire a membrilor SALVO în domeniile "prim ajutor traumatologie" și "salvare de la înălțime". În orașul francez a mai avut loc un stagiu de

perfecționare pentru partenerii români, referitor la salvările în medii industriale și naturale greu accesibile. Managementul activităților a fost realizat de către Compartimentul Voluntar pentru Situații de Urgență din cadrul Primăriei Timișoara. Pentru o comunicare cât mai reușită cu cetățenii, a fost realizat în primul rând website-ul [www.salvo.ro](http://www.salvo.ro), unde cei interesați au acces la informații dintre cele mai diverse și utile despre ceea ce noi realizăm, dar și la imagini sugestive ale acțiunilor noastre. Mai mult decât atât, locuitorii Timișoarei și nu numai se pot informa despre modalități de a preveni situațiile neplăcute și de a diminua riscurile care apar în cazul accidentelor, dezastrelor și calamităților. Am inițiat un forum de discuții pentru cei care accesează acest site, iar periodic informăm populația prin mass-media, respectiv comunicatele de presă pe care le emitem, despre acțiunile noastre.



---

## Elemente Novatoare

Anul 2011 este dedicat celor 100 de milioane de cetățeni ai UE implicați în activități de voluntariat, aproximativ 4 milioane fiind români. A fost și pentru noi un prilej de a aduce în atenție activitatea de voluntariat. La inițiativa Consiliului Consultativ de Cartier Fabric din Timișoara, am inițiat un proiect care vizează formarea unui grup de voluntari

la nivelul cartierului. Acesta sprijină activitatea noastră și a Poliției Locale, și se implică în problemele cartierului, și pentru a da un exemplu altor consilii consultative de cartier. Menirea grupului este o activitate de prevenire a eventualelor situații de urgență. Exemple de activități: - prevenirea accidente nedorite (curățarea zăpezii și a gheții de

pe trotuare, ...); - identificarea locațiilor cu persoane în vârstă care nu pot să-și întrețină fațadele locuințelor, ca potențial pericol pentru trecători (desprinderea de bucăți din tencuială); - identificarea locațiilor inundabile și sprijin acordat persoanelor imediat după ieșirea din situații nedorite (inundații, incendii, accidente); - patrularea în cartier pentru a verifica starea hidranților Inițiativa mai pune accent pe componenta de educare, informare și prevenire, prin acțiuni în școlile din cartier împreună cu reprezentanții Primăriei Timișoara. Dorim împărțirea orașului în patru zone, unde să activeze câte un grup de

voluntari, care să colaboreze direct cu Compartimentul Voluntar pentru Situații de Urgență și cu Poliția Locală Timișoara.



---

### Lecții învățate

De-a lungul timpului au existat probleme legate de alocarea un spațiu unic în care să poată fi depozitate echipamentele tehnice de intervenții și unde să se desfășoare ședințele Formațiunii de Intervenție Rapidă pe bază de voluntariat „SALVO”. Un lucru foarte important este responsabilitatea pe care trebuie să și-o asume voluntarul în cadrul acțiunilor sale, atât față de propria-i persoană - nu în rare cazuri cei care intervin în situațiile de necesitate își primejdiesc viața - cât mai ales față de persoanele sau bunurile care trebuie salvate. De multe ori, cum a fost spre exemplu în timpul inundațiilor catastrofale din anul 2005, voluntarii „uită pentru o clipă” că și viața lor este pusă în pericol la orice pas - la orice scrâșnet de grinzi sau pereți ai caselor șubrede stând gata să se prăvălească peste ei. Atunci, ei nu se mai gândesc că pot deveni din salvatori, victime; până acum nu s-a întâmplat niciodată așa, și asta datorită profesionalismului lor. Personal, am învățat că voluntariatul îți dă posibilitatea de a te cunoaște mai bine, de a-ți cunoaște anumite limite, de a le depăși și de a deveni un om mai bun. Suntem convinși că voluntariatul și-a lăsat amprenta asupra multora și le-a influențat în mod pozitiv felul în care gândesc și se comportă cu cei din jurul lor.

---

### Rezultate

La solicitarea Inspectoratului pentru Situații de Urgență "Banat" al județului Timiș, prin Sistemul național unic pentru situații de urgență 112 și a cetățenilor

din municipiul Timișoara, voluntarii SALVO și personalul angajat din cadrul Compartimentului Voluntar pentru Situații de Urgență al Primăriei Municipiului Timișoara au intervenit

pentru:

- înlăturarea efectelor produse de fenomenele meteorologice periculoase;
- salvarea animalelor blocate în diverse locații;
- deblocarea ușilor unor imobile;
- salvarea persoanelor blocate în lift;
- anihilarea unor roiuri de albine ce prezentau un real pericol pentru populația din zonă
- degajarea cuiburilor de viespi;
- acordarea primului-ajutor unor persoane căzute sau rănite;
- deblocarea carosabilului ca urmare a fenomenelor meteorologice;
- căutarea persoanelor înecate ;
- degajarea elementelor de construcții ce reprezentau un real pericol pentru trecători;
- intervenții pentru scoaterea autoturismelor din Bega, Timiș;
- scoaterea unui peridoc din canalul Bega;
- efectuarea de patrulări în Timișoara, monitorizarea canalului Bega ca urmare a avertizărilor meteorologice emise de Administrația Națională de Meteorologie.

Pentru dăruirea civică, dovedită mai ales în momentele grele de intervenție în urma inundațiilor din anul 2005 din Timiș, au fost acordate diplome de excelență membrilor formațiunii de voluntari Salvo, pentru implicarea în viața comunității locale. Oferindu-le această recunoaștere, Primarul Timișoarei a adus mulțumiri oficiale membrilor Salvo pentru introducerea

conceptului de voluntariat, precum și pentru spiritul civic de care au dat dovadă. Menționăm și contribuția la sănătatea oamenilor pe care colegii noștri și-au adus-o în perioadele de caniculă, când au fost prezenți pentru a ajuta la distribuirea apei potabile în cadrul punctelor de prim-ajutor special deschise în acest scop.



## Referințe

Referințele conțin atât documente - comunicate de presă, articole apărute în mass-media și link-uri către materiale sugestive privind activitatea noastră - cât și fotografii de la acțiunile și intervențiile desfășurate

## ALTE BUNE PRACTICI ÎNSCRISE ÎN COMPETIȚIE

### Instituția Prefectului Județul Brăila

#### Titlul bunei practici

*Brăilenii – Cetățeni europeni*

#### Persoană de contact

Carmen Soare , consilier pentru afaceri europene

#### Parteneri

Primăria Municipiului Brăila; Consiliul Județean Brăila; Palatul Copiilor și Elevilor Brăila; Inspectoratul Școlar Județean Brăila; Inspectoratul de Poliție Județean Brăila

#### Descrierea Bunei Practici

Toate institutiile prefectului din Romania, conform atributiilor legale, au diferite grupuri/comisii de dialog social care au intalniri de lucru privind problemele specifice. Intr-un anumit fel, toate colaboreaza cu societatea civila/mediul de afaceri etc. Institutia Prefectului–Judetul Braila si-a propus prin implementarea proiectului "Brăilenii – Cetățeni europeni" sa-i informeze si sa-i formeze pe cei mai tineri cetateni ai orasului/judetului pentru a deveni cetateni europeni activi, considerand ca ei sunt baza viitorului european al Brailei si, implicit, al Romaniei. Consideram ca pentru dezvoltarea inteligenta, durabila si incluziva pentru viitorul UE, e benefic sa lucrezi cu copiii si tinerii, cei cu care vor colabora guvernele si administratiile publice viitoare. Daca ei inteleg bine ce obiective are de indeplinit Romania in calitate de stat membru al UE prin intermediul Guvernului, atunci toate masurile necesare pentru integrare europeana vor fi intelese/constientizate/interiorizate si mai usor de aplicat. De asemenea, ei ii vor face pe membrii mai in varsta ai familiilor lor sa inteleaga care sunt standardele pe care vrem sa le atingem. În acest sens, în anul 2010, au fost organizate activități pentru: -promovarea nonviolentei în școală, -protejarea mediului și dezvoltare durabilă, -utilizarea competențelor IT, -promovarea egalității de șanse și a non discriminării, -promovarea multilingvismului atât în rândul elevilor și tinerilor brăileni, cât și a celor din Republica Moldova, -promovarea voluntariatului, -transparentizarea activității instituției.

---

## Website

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

---

## Problema

Mulți cetățeni nu înțeleg rolul Instituției Prefectului, nu înțeleg avantajele aderării României la UE, nu înțeleg asumarea anumitor responsabilități ale guvernului ce decurg din această aderare. Este vorba despre lipsa de informație? Este vorba despre dezinformarea practică de o parte a presei, mai ales acum, când au fost luate măsuri de austeritate? De aceea, a fost nevoie ca instituția noastră să iasă în întâmpinarea cetățenilor pentru o informare corectă privind politicile UE, cărora li se afiliază și politicile Guvernului României. În afara dialogului prin intermediul organizării de mese rotunde, dezbateri cu diverse grupuri reprezentative ale populației din județ, care intră oricum în atribuțiile instituției, aceasta a desfășurat o serie de activități, prin care s-a urmărit deschiderea către cetățenii de toate vârstele, prin contactul direct cu grupuri mai mari. Era și este necesar ca aceștia să simtă că fac parte dintr-o mare familie, UE la ale căror valori să adere.

---

## Scopul

În acest județ, în fața acestor cetățeni, Guvernul României este reprezentat de Instituția Prefectului –Județul Brăila. Aceasta este organizată și funcționează ca instituție publică cu personalitate juridică și are rolul de a îndeplini atribuțiile și prerogativele conferite Prefectului prin Constituția României, Legea nr. 340/2004 privind prefectul și instituția prefectului, republicată și Hotărârea Guvernului României 460/2006 privind aplicarea unor prevederi ale Legii 340/2004 privind prefectul și instituția prefectului. Principala atribuție a instituției este urmărirea modului de realizare în județ a strategiei și obiectivelor cuprinse în Programul de guvernare în paralel cu propunerea de măsuri corespunzătoare

pentru aplicarea acestora. Pentru ducerea la îndeplinire a unor obiective din capitolul 24 Afaceri europene, al Programului de guvernare, cetățenii trebuie informați/formați pentru a-și cunoaște drepturile și obligațiile ce decurg din calitatea României de stat membru al UE. Este vorba atât de libertatea de a circula, lucra, învăța, stabili etc., dar și de a fi incluziv, tolerant, de a contribui la dezvoltarea durabilă etc.



---

## Obiective

Obiectivul general al proiectului a fost promovarea cetățeniei active, cu accent pe valori europene: istoria, cultura, libertatea, democrația, diversitatea culturală, toleranța, solidaritatea, egalitatea de șanse și nondiscriminarea. În ceea ce privește obiectivele specifice, acestea au fost: Creșterea transparenței activității prefectului și a instituției pe care o conduce. Conștientizarea importanței învățării/cunoașterii a cel puțin unei limbi străine. Cultivarea solidarității. Cultivarea diversității culturale și a toleranței. Protejarea mediului și dezvoltarea durabilă în județul Brăila. Utilizarea competențelor

IT. Promovarea egalității de șanse și a non-discriminării – prin participarea la aceleași activități a cetățenilor de toate vârstele indiferent de etnie, mediul de proveniență (școli obișnuite sau școli pentru copii cu nevoi speciale: Centrul Școlar pentru Educație Incluzivă Brăila, Penitenciarul pentru Minori și Tineri Tichilești).



---

## Resurse

Toate activitățile au fost organizate de Instituția Prefectului –Județul Brăila sub coordonarea consilierului pentru afaceri europene Carmen SOARE. Sursele de finanțare, pe activități, au fost următoarele: Personajul meu preferat din literatura francofonă–materiale promoționale ale Organizației Internaționale a Francofoniei. Trimitte o carte peste Prut –posterele și certificatele de donator distribuite celor mai darnice persoane/instituții au fost realizate la nivelul instituției Nepoți pentru bunici (9 Mai –Anul European de Combatere a Sărăciei și a Excluziunii Sociale) – Fiecare stand a primit o diplomă și publicații ale Comisiei Europene. Ziua porților deschise (1 Iunie) – Vizitatorii instituției au primit publicații ale PE, Comisiei Europene, Consiliului Europei, adecvate vârstei. Săptămâna nonviolentei în școlile brăilene – În cadrul lecțiilor realizate de polițiști au fost împărțite postcarduri tematice de la Consiliul Europei, iar pentru biblioteca școlii cartea Reducerea violenței în școală –un ghid al schimbării. Copilăria prin ochii copiilor–Toți participanții au primit diplome, publicații ale UE și postcarduri tematice de la Consiliul Europei. Get Active For The Rivers–Toți participanții la: expozițiile de fotografie, de navomodele, activitatea de ecologizare, au primit materiale de la ICPDR Viena (postere, puzzle, insigne, flyere). Ziua Romilor – Masă rotundă la care au fost distribuite mape de prezentare a manifestării și diplome de participare realizate în instituție. Ce oraș european să vizitez?– Elevii/tinerii participanți cu materiale au primit diplome (realizate în instituția noastră) și publicații ale Comisiei Europene în diferite limbi vorbite în UE. Împreună pentru Brăila–Posterele au fost realizate în

instituție Toate diplomele, posterele, certificatele distribuite participanților la diferitele activități (la care nu au fost primite de la o organizație europeană/internațională) au fost create și printate de coordonator, fiind utilizate echipamentele din dotarea biroului. Activitățile desfășurate au avut loc fie în spații ale Instituției Prefectului –Județul Brăila (Sala Mare a Prefecturii, Sala Rondă, Holul Mare al Prefecturii), fie pe domeniul public rezultând cheltuieli de închiriere de 0 Lei. De asemenea, echipamentele TIC (laptop, videoproiector, ecran) utilizate pentru buna desfășurare a activităților aparțin Instituției Prefectului –Județul Brăila.

---

## Implementare

Intregul proiect a fost realizat de consilierul pentru afaceri europene C. Soare, ajutat de consilier C. Rogoz, cu sprijinul conducerii Institutiei Prefectului–Județul Brăila (prefect–D.Popa, subprefect–V.Macri). Pentru fiecare activitate au fost urmați aceiași pași: - stabilirea perioadei -corespondența cu instituțiile europene/internationale adecvate pentru obținerea de publicații gratuite dedicate evenimentului -alegerea tipului de activitate și grupului tinta -stabilirea regulamentului/ calendarului activității -invitarea potențialilor participanți -elaborarea și transmiterea comunicatului de presă către presa județeană - crearea/elaborarea modelului de diploma -crearea/afisarea posterelor evenimentului - colectarea lucrărilor/materialelor de la participanți, intabularea, jurizarea, ierarhizarea - organizarea/amenajarea expozițiilor și a salilor de desfășurare a activităților -desfășurarea propriu-zisă a evenimentului -festivitate de premiere -raportarea privind evenimentul -pe întreaga perioadă de implementare s-a ținut seama de: egalitatea de șanse, utilizare TIC și dezvoltare durabilă. Activitățile implementate au fost: 1. Personajul meu preferat din literatura francofonă: expoziție de desene și prezentare .ppt. În urma corespondenței cu OIF, au fost primite materiale promoționale. La începutul activității s-a ascultat Ensemble-C.Ramsauer (recomandată de OIF), după care a fost prezentată importanța acestei zile, apoi elevii ale caror materiale au fost selectate și-au prezentat personajul preferat în limba franceză, slide-urile fiind în limba română, ca o subtitrare. Au participat și tineri de la Penitenciarul pentru Minori și Tineri Tichilești (PMTT). La sfârșit a avut loc festivitatea de premiere. 2. Ziua Romilor Masă rotundă la care au fost discutate următoarele subiecte: Însemnătatea Zilei Internaționale a Romilor, Mărturii ale romilor deportați, Realizări la nivel județean cu privire la incluziunea romilor la care participanții au primit mape de prezentare a manifestării și diplome de participare. Încheierea a constat într-un minispectacol muzical al unor formații artistice române. 3. Trimite o carte peste Prut Campania de colectare de carte în limba română/străină pentru școlile/bibliotecile din Republica Moldova s-a realizat la sediul instituției prefectului, conform unui program comunicat atât prin media județeană, prin informări către școli/instituții, cât și prin afisarea posterului creat/printat de coordonator. Cele 11.146 volume colectate au fost predate Organizației Studenților Basarabeni Constanța. Cele mai darnice persoane/instituții au primit certificate de donator. 4. Nepoți pentru bunici (Ziua Europei) Activitate desfășurată sub egida Anului European de Combatere a Sărăciei și a Excluziunii Sociale, a constat în organizarea unui targ în cadrul căruia 37 de unități de învățământ, printre ele și Centrul Școlar pentru Educație Incluzivă Brăila (CȘEIB) și

PMTT, au desfășurat activități generatoare de venit: vânzare de obiecte confecționate/donate de copii, face painting etc. Banii rezultați au fost folosiți pentru cumpararea de obiecte de inventar pentru un cămin de bătrâni din Brăila. Fiecare stand a primit o diplomă și publicații ale CE. 5.Copilăria prin ochii copiilor Concurs interjudețean de artă plastică, la care au participat elevi de la 12 palate ale copiilor/școli cu 140 lucrări. Acestea au fost jurizate de 3 profesori și expuse în Holul Mare al Prefecturii, unde a avut loc și festivitatea de premiere. Toți participanții au primit diplome, publicații ale UE și postcarduri tematice de la Consiliul Europei. Au fost implicați și copii de la CȘEIB și PMTT. 6.Ziua porților deschise (1 Iunie)– prefectura a fost vizitată de elevi (și un grup de minori de la PMTT). Aceștia au fost conduși în birouri/sălile de ședință și li s-a explicat rolul prefectului și al instituției, au primit publicații ale PE, CE, au vizitat expoziția Copilăria prin ochii copiilor. 7.Săptămâna nonviolentei în școlile brăilene S-a stabilit o colaborare între poliție, inspectoratul școlar și instituția noastră pentru stabilirea unui program. Polițiștii au mers în unități de învățământ pentru a le vorbi elevilor despre consecințele comportamentului violent și a împărți postcarduri tematice de la Consiliul Europei, iar pentru biblioteca școlii cartea Reducerea violenței în școală –un ghid al schimbării. 8.Get Active For The Rivers În urma corespondenței cu ICPDR Viena au fost obținute materiale promoționale, a fost înscris evenimentul pe site, iar după încheierea lui s-a întocmit și expediat raportul însoțit de fotografii. Au avut loc activitățile: -prezentare Dunărea –spațiu al vieții; -lecție deschisă Să descoperim organismele bioindicatoare ale calității apei Dunării–un specialist a prezentat celor 30 de copii prezenți ce analize ale apei Dunării se fac și observarea microorganismelor la microscop -acțiune de ecologizare pe malul Dunării la Tichilești - un grup de voluntari au distribuit flyere și au dat informații trecătorilor despre Balta Mică a Brăilei -toți participanții au primit materiale de la ICPDR Viena și diplome. 9.Ce oraș european să vizitez?Concurs de desen și prezentare de materiale .ppt Elevii au adus argumente pentru a convinge auditoriul să viziteze un oraș dintr-un stat membru al UE (prezentarea orală în limba oficială a statului pe teritoriul căruia se află orașul prezentat, textul în slide-uri în limba română).Apoi, 6 tineri SEV prezenți în Brăila în cadrul Tineret în acțiune și-au prezentat orașele de origine în limba maternă. Au participat cu materiale și tineri de la PMTT. Participanții au primit diplome și publicații ale CE în diferite limbi vorbite în UE. Evenimentul a fost înregistrat pe site-ul CE. 10.Împreună pentru Brăila–Expoziție de costume/obiecte specifice minorităților (bulgari,evrei,greci,turci,romi,ruși) din Brăila, precum și o prezentare a rolului fiecărei minorități în viața orașului și un scurt moment artistic.

---

## Elemente Novatoare

Instituția Prefectului Brăila este printre puținele astfel de instituții care a desfășurat/desfășoară astfel de proiecte, propunându-și, în completarea atribuțiilor sale, să promoveze cetățenia activă, considerând că aceasta se poate realiza cel mai bine prin intermediul copiilor/tinerilor, cunoscut fiind faptul că în societatea modernă, transmiterea intergenerațională a cunoștințelor/abilităților din diferite domenii are loc de la aceștia către părinți/bunici. Copiii/tinerii primesc mult mai bine informațiile venite de la egali



decât de la profesori/parinti,de aceea au fost organizate activități în cadrul cărora să poată învăța unii de la alții. Activitățile au avut un caracter trans/pluridisciplinar,multi/intercultural. Materialele ppt,la anumite activități,au fost prezentate oral într-o limbă străină (armeană, bulgăra, ebraica, engleza, franceza, georgiana, germană, greacă, italiană, letonă, olandeză, poloneză, română, rusă, spaniolă, turcă), slide-urile fiind subtitrate în română. Toti au inteles insemnatatea multilingvismului cand au auzit vorbindu-se aceste limbi de oameni de langa ei. In acelasi timp,au avut loc,pentru a introduce publicul in atmosfera evenimentelor,expoziții de: fotografie,desen,navomodele,aeromodele,costume traditionale/obiecte specifice minoritatilor nationale. Voluntariatul la noi este slab: l-am incurajat prin colectarea de carti si prin donarea catre batrani a veniturilor realizate la targ. La toate evenimentele au fost oferite publicatii ale UE.

---

## Lecții învățate

Instituția Prefectului–Județul Brăila implementează astfel de proiecte de 3 ani, fiecare an însemnând noi lecții învățate, pe care ni le-am însușit și ca urmare am obținut și certificate European Language Label atât pentru activitățile din anul 2009, cât și pentru cele din anul 2010. Concluzia este că reușita este asigurată de: •implicarea cât mai multor școli/participanți (de exemplu concursul de artă plastică"Copilăria prin ochii copiilor", organizat în parteneriat cu Palatul Copiilor și Elevilor Brăila, din interjudețean a devenit național), •comunicarea interinstituțională cât mai bună, •planificarea din timp a activităților, •formularea clară a regulamentelor și calendarelor, •dorința de voluntariat la copii/tineri există, dar trebuie dezvoltată și direcționată, •multă răbdare și disponibilitate din partea organizatorilor, mai ales atunci când sunt implicați copii și părinții/bunicii acestora, •atribuirea clară a rolurilor, cât și flexibilitatea echipei, capacitatea fiecăruia de a prelua și alte taskuri.

---

## Rezultate

Rezultatele proiectului Brăilenii-cetățeni europeni sunt: a.*Personajul meu preferat din literatura francofonă*: 180diplome, 35 prezentări în franceză, 150 desene, o expoziție, 70spectatori/vizitatori ai expoziției, 400 materiale promoționale OIF, 300 publicații UE distribuite, 1 articol în presa b.*Trimite o carte peste Prut*:poster, 30 certificate donator de carti,11.146 volume colectate, 4 articole în presa c.*Ziua Romilor*: 30 mape de prezentare, 40 diplome, un

minispectacol, 5 articole în presa d.*Nepoți pentru bunici*:un târg, 37standuri, 7350 lei colectați, 37diplome, 292 publicații UE distribuite, peste 500 participanți/vizitatori, 5articole în presa e.*Ziua porților deschise*: 40 copii/tineri au vizitat instituția însoțiți de cadre didactice, 160 publicații UE distribuite, 2 articole in presa f.*Saptamana nonviolentei în școlile brăilene*:poster, 200 elevi participanți, 200 postcarduri distribuite, 5 ghiduri

pentru profesori donate școlilor,1 articol in presa g.*Copilăria prin ochii copiilor*:poster, un concurs interjudețean de arta plastică, o expoziție,140 lucrări,12 instituții de învățământ participante,7 secțiuni,4 grupe de vârstă (5-7 ani ;8-10 ani;11-13 ani;14 – 18 ani), 140 diplome, 250 vizitatori ai expoziției, 420 publicații UE distribuite, 3 articole în presa h.*Get Active For The Rivers* (28 -29 iunie Ziua Dunării): 19 diplome, 2 prezentări în engleză, 2 prezentări în franceză, 2 prezentări în germană,1expoziție cu 48 fotografii care prezinta frumusețea Dunării în zona orașului și județului nostru;1 expoziție cu 14 navomodele și 6 aeromodele, 90 copii participanți,110 vizitatori,înregistrarea activităților pe site-ul ICPDR Viena, 400 publicatii ICPDR Viena distribuite ,100publicatii UE distribuite,3 articole in presa

i.*Ce oraș european să vizitez?*: 60 diplome de participare/premiu/specială, 15 prezentări în engleză 11 prezentări în franceză, 3 prezentări în germană, 3 prezentări în italiană, o prezentare în greacă, 2 prezentări în poloneză,1 prezentare în olandeză,1 prezentare în spaniolă, 1 prezentare în letona, 1 prezentare în georgiană, 1 prezentare în armeană,1 expoziție de desen, 71 desene, înregistrarea activităților pe site-ul Consiliului Europei,107 participanti, 240 publicații UE distribuite, 3 articole în presa j.*Împreună pentru Brăila* (13 -18 decembrie Ziua Minorităților Naționale): poster, 170 spectatori, câte o prezentare în greacă, roma, rusă, ebraică, în greacă, câte un program artistic turcesc, bulgaresc, țigănesc, rusesc, o expoziție de costume și obiecte specifice minorităților, 6 standuri expoziționale, 3 articol.



## Referințe

Fotografii, postere, diplome



## Linkuri

<http://www.infobraila.ro/2011/03/braila-sarbatoreste-ziua-internationala-a-francofoniei>  
<http://www.infobraila.ro/2010/04/prefectura-braila-strange-carti-pentru-romanii-de-pestepurt>,  
<http://www.obiectivbr.ro/component/content/article>



## Instituția Prefectului - județul Suceava

---

### Titlul bunei practici

*PLAOIS – instrument de evaluare și analiză socio –economică pentru dezvoltarea locală și consolidarea capacității de accesare a fondurilor europene, în parteneriat*

---

### Persoană de contact

Angela Zarojanu, Subprefect

---

### Parteneri

Agenția Județeană pentru Ocuparea Forței de Muncă Suceava

---

### Descrierea Bunei Practici

Planul Local de Acțiune pentru Ocuparea Forței de Muncă și Incluziune Socială (PLAOIS) are rolul de instrument de evaluare și analiză socio-economică locală, completat și de acela de instrument integrator al priorităților locale cu politicile economice, educaționale și de ocupare la nivel regional, național și european. PLAOIS este un document programatic local cu o metodologie de lucru și de reactualizare a datelor statistice anuală, ce permite revizuirea priorităților locale, pornind de la identificarea particularităților și problemelor din domeniile socio-economic, educație, piața muncii și incluziunea socială. Parteneriatul Județean pentru Ocupare și Incluziune Socială Suceava coordonat de Instituția

Prefectului, urmărește consolidarea capacității de accesare a fondurilor europene în parteneriat și implicarea factorilor locali relevanți care pot asigura o mai bună absorbție a acestor fonduri. Parteneriatul Județean pentru Ocuparea Forței de Muncă și Incluziune Socială Suceava este singurul Parteneriat județean din cadrul Pactului Teritorial Nord Est care a elaborat acest document strategic ce prioritizează nevoile existente la nivel local și focalizează atenția aplicanților de cereri de finanțare europene. În acest sens, problemele identificate au fost formulate ca nevoi ce pot fi soluționate prin cereri de finanțare europeană, iar datele statistice relevante, care se regăsesc în acest document, pot să acopere toată aria de interes pentru

elaborarea memoriilor justificative în scrierea proiectelor. Elaborarea PLAOIS a contribuit decisiv la creșterea nivelului de cooperare instituțională în administrația publică a județului, fiind și o bună practică de promovare a voluntariatului (prin implicarea ONG-urilor), primită cu interes la prezentarea din cadrul Conferinței Internaționale pentru promovarea POSDRU 2007 – 2013 în vederea accesării în parteneriat a Fondului Social European, organizată la București în perioada 28 februarie – 01 martie 2011.



## Website

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



## Problema

La nivelul Instituției Prefectului județului Suceava s-au făcut cunoscute în mod constant greutățile întâmpinate în atragerea fondurilor europene și în scrierea proiectelor, reclamându-se dificultățile în justificarea necesității proiectelor și elaborarea studiilor de fezabilitate din lipsa unor statistici și documente programatice locale la nivelul județului. Instituția Prefectului județului Suceava a organizat și coordonat grupul de lucru, format din reprezentanți ai membrilor Parteneriatului Județean pentru Ocupare și Incluziune Socială Suceava, reprezentanți ai AJOFM Suceava, AJPS, Direcției Județene de Statistică, IȘJ Suceava, IPJ Suceava, DGASPC Suceava cărora li s-a alăturat ca voluntari Universitatea Ștefan cel Mare Suceava și organizația neguvernamentală Societatea Doamnelor Bucovinene, care a elaborat PLAOIS– primul document elaborat la nivelul județului care cuprinde evoluția și analiza indicatorilor din domeniul economic și social pentru perioada 2009 – 2011.



## Scopul

Elaborarea PLAOIS al nivelul județului Suceava are ca scop consolidarea capacității administrației publice locale de a accesa fonduri europene care să contribuie la dezvoltarea economiei prin: - dezvoltarea parteneriatului și voluntariatului care să conducă la creșterea gradului de absorbție a fondurilor comunitare la nivel de județ ; - dezvoltarea investițiilor în capitalul uman și creșterea gradului de ocupare a forței de muncă. Scopul acestui proiect se încadrează în documentele programatice la nivel național și european, relevante fiind: - la nivel național: Strategia de Dezvoltare a Resurselor Umane din PND 2007-2013 - la nivel european: Comisia Europeană a lansat în luna martie 2010, Strategia Europa 2020 pentru ieșirea din criză și pregătirea economiei UE pentru deceniul următor. Comisia identifică trei factori cheie pentru creșterea economică, de aplicat prin acțiuni concrete la nivelul UE și la nivel național: - creșterea inteligentă – prin promovarea cunoașterii, inovării, educației și societății digitale; - creșterea durabilă – printr-o producție mai competitivă cu gestionare eficientă a resurselor; - creșterea economică favorabilă incluziunii – printr-o mai mare participare la piața forței de muncă, dobândirea de competențe și lupta împotriva sărăciei.

---

## Obiective

- Facilitarea absorbției fondurilor europene în Județul Suceava; - Creșterea gradului de ocupare și sprijinirea înființării de noi locuri de muncă în Județul Suceava; - Îmbunătățirea accesului pe piața muncii a grupurilor vulnerabile, amenințate de riscul excluziunii sociale; - Creșterea investiției în capitalul uman; - Dezvoltarea rețelelor de incluziune socială prin promovarea colaborării în parteneriat și atragerea de fonduri europene.

---

## Resurse

Proiectul are ca resursă umană expertiza, experiența, disponibilitatea și voluntariatul funcționarilor și membrilor Parteneriatului Județean Suceava: 3 reprezentanți ai Instituției Prefectului, 6 reprezentanți ai serviciilor publice deconcentrate, 2 reprezentanți ai mediului academic, un reprezentant al societății civile. Coordonarea și secretariatul ședințelor de lucru au fost asigurate de Instituția Prefectului. Instituția Prefectului județului Suceava a pus la dispoziția membrilor Parteneriatului Județean logistica necesară.

## Implementare

Acordul de înființare al Parteneriatului Județean Suceava, ca și a celorlalte parteneriate din Regiunea NE, reprezintă una din etapele proiectului finanțat de Uniunea Europeană - „Sprijin acordat Ministerului Muncii, Solidarității și Familiei pentru elaborarea și implementarea politicilor de ocupare”, prin care s-au constituit pactele teritoriale în cele 8 regiuni de dezvoltare ale României și parteneriatele județene din interiorul acestora. Pactul Teritorial pentru Ocuparea Forței de Muncă și Incluziune Socială în Regiunea NE s-a înființat în 19 septembrie 2006, în urma semnării Cartei privind efectele șomajului și ale incluziunii sociale în Regiunea NE. Acordul de parteneriat județean, semnat în noiembrie 2006 de membrii fondatori, reprezintă documentul oficial care marchează începutul activității Parteneriatului Județean pentru Ocupare și Incluziune Socială Suceava. Membrii fondatori care au semnat acest acord, așa cum atestă documentul oficial, sunt: Instituția Prefectului – Județul Suceava, Consiliul Județean Suceava, Inspectoratul de Poliție Județean Suceava, Inspectoratul Școlar Județean Suceava, Agenția Județeană pentru Ocuparea Forței de Muncă Suceava, Direcția Muncii, Solidarității Sociale și Familiei Suceava, Camera de Comerț, Industrie și Agricultură Suceava, Primăria Municipiului Suceava, Blocul Național Sindical – filiala Suceava, Asociația Juventus Suceava, Societatea Doamnelor Bucovinene, Fundația Ana, CNIPMMR – Asociația Intreprinderilor Mici și Mijlocii din Județul Suceava, Fundația pentru Tineret Suceava, Direcția Generală a Finanțelor Publice Suceava, Direcția pentru Agricultură și Dezvoltare

Rurală Suceava, Direcția Generală de Asistență Socială și Protecție a Copilului Suceava. Printre obligațiile stipulate în acordul de parteneriat erau menționate: - coordonarea eforturilor membrilor în vederea implementării și monitorizării proiectelor de dezvoltare a resurselor umane cofinanțate de Uniunea Europeană și a obiectivelor POSDRU, - crearea capacităților necesare prin transferul de experiență și expertiză între membri, colaborarea în scopul identificării zonelor prioritare pentru elaborarea proiectelor finanțate din fonduri europene, - implicarea partenerilor sociali și organizațiilor civile, colaborarea participarea activă la întrunirile grupurilor de lucru ale parteneriatului în scopul combaterii discriminării și a excluziunii sociale a grupurilor dezavantajate, elaborarea de proiecte și acțiuni pentru perioada 2007 – 2013 în vederea realizării progresului economic, dezvoltării durabile și obținerii coeziunii sociale. Pentru consolidarea pactelor și parteneriatelor înființate s-a adoptat o strategie care să asigure continuitatea și sustenabilitatea acestora prin participarea actorilor implicați în parteneriate la module de formare pentru creșterea competențelor în scrierea de proiecte finanțate din fonduri europene. În prezent, Parteneriatul Județean Suceava reunește un număr de 20 de membri, alături de cei 18 membri fondatori, fiind acceptați: Societatea Filantropică Diana, Asociația AREAS Suceava. Coordonarea parteneriatului a fost asigurată de AJOFM Suceava, în perioada 2006 – 2008, iar din 2009 de Instituția Prefectului – Județul Suceava. În anul 2010, prin Ordin al Prefectului județului Suceava s-a constituit colectivul de lucru

la nivelul Instituției Prefectului -Județul Suceava care să asigure activitatea de coordonare a Parteneriatului județean pentru Ocupare și Incluziune Socială. Organizarea acestui colectiv de lucru s-a făcut în scopul dezvoltării unui portofoliu de idei și soluții pentru rezolvarea problemelor identificate, care vor fi introduse în cererile de finanțare ale proiectelor, precum și elaborării Planului Local de Acțiune pentru Ocuparea Forței de Muncă și Incluziune Socială de la nivelul județului Suceava (PLAOIS). PLAOIS 2009 -2011, corelează prioritățile locale în domeniul ocupării cu cele regionale și europene precum și cu obiectivele generale și specifice POSDRU. Elaborarea PLAOIS, cu implicarea membrilor Parteneriatului Județean Suceava, ca rezultat al schimbului de informații la nivelul Pactului Regional NE, s-a urmărit consolidarea capacității de accesare a fondurilor europene în parteneriat și implicarea factorilor locali

relevanți care pot asigura o mai bună absorbție a acestor fonduri. Activitatea membrilor grupului de lucru s-a concretizat în 8 întâlniri de lucru care s-au desfășurat în perioada decembrie 2010 - februarie 2011 în cadrul cărora toți partenerii au pus la dispoziție materiale care se află în baza de date a instituțiilor/organizațiilor pe care le reprezintă care au fost utilizate pentru elaborarea PLAOIS 2009 -2011, document finalizat la data de 1 MARTIE 2011 și care va fi actualizat anual.



---

### Elemente Novatoare

Parteneriatului Județean pentru Ocupare și Incluziune Socială Suceava este primul grup interinstituțional de la nivelul județului care a elaborat, prin coordonarea eforturilor membrilor săi, PLAOIS 2009-2011 Suceava – ca instrument de lucru la nivelul județului Suceava, cu scopul de a asigura o mai bună absorbție a fondurilor europene, atât la nivelul administrației publice locale, cât și al ONG –urilor și întreprinzătorilor privați. Elementul novator îl reprezintă muncă în echipă a reprezentanților mai multor instituții care prin mobilizarea eforturilor și asumarea responsabilității au făcut posibil realizarea acestui instrument de lucru care să fie utilizat de toți cei interesați în dezvoltarea economică a județului și creșterea numărului locurilor de muncă. PLAOIS aduce în atenția factorilor locali relevanți pentru atragerea de fonduri europene, nevoile identificate în principalele domenii de activitate ale județului, evaluate prin metode statistice de analiză și prelucrare a datelor culese, dându-i competența unui document programatic la nivel local, ce poate certifica necesitatea cererilor de finanțare ale proiectelor.

---

## Lecții învățate

Această formă de parteneriat a realizat o colaborare și o implicare interinstituțională deosebită care a avut o țintă precisă și un obiectiv bine stabilit - elaborarea PLAOIS – document care conține date statistice privind situația economică și socială de la nivelul județului Suceava, ce pot fi utilizate la întocmirea proiectelor finanțate din fonduri structurale. Formularea clară, realistă și precisă a obiectivelor, asumarea răspunderii, respectarea termenelor, disponibilitatea și atitudinea participativă, pot motiva munca în echipă și în parteneriat.

---

## Rezultate

PLAOIS are următorii indicatori de evaluare a performanței: - numărul de proiecte elaborate în parteneriat (evaluare care se face trimestrial la nivelul Instituției prefectului ). - numărul de proiecte aflate în implementare care au utilizat date statistice din PLAOIS în scrierea memoriului justificativ, - creșterea gradului de ocupare a solicitanților de locuri de muncă din Județul Suceava cu accent pe îmbunătățirea capacității de ocupare a grupurilor vulnerabile pe piața Rezultatele obținute în urma monitorizării acestor indicatori: • proiecte demarate la nivelul județului Suceava care au utilizat PLAOIS ca document programatic de referință: 1. „Dezvoltarea resurselor umane și îmbunătățirea eficacității organizaționale în cadrul Administrației Publice din județul Suceava ( DRUAP”,) parteneri Universitatea Ștefan cel Mare Suceava – Facultatea de Științe Economice și Administrație Publică și Instituția Prefectului județului Suceava cofinanțat prin PODCA 2007-2013, AP1 Îmbunătățirea de Structură și Proces ale Managementului Ciclului de Politici Publice -DMI 1.3 Îmbunătățirea Capacității Organizaționale 2. „Inițiativa partenerilor Sociali din Regiunea Nord Est – Dialogul social în Regiunea Nord Est” – Axa prioritară 3, Domeniul Major de Intervenție 3.3.- implementat de Sindicatului Prometeu • monitorizarea principalilor indicatori statistici ai pieței muncii după primul semestru al anului 2011 a evidențiat o creștere cu a gradului de ocupare a forței de muncă înregistrată în baza de date a agentiei de ocupare din judet, față de aceeași perioadă a anului trecut.

---

## Referințe

Acord de parteneriat, Broșura PLAOIS, Comunicat de presă, Revista instituției prefectului, articole-poze

---

## Linkuri

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

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



## Instituția Prefectului județului Vrancea

---

### Titlul bunei practici

*Strategia de creștere a capacității administrative a autorităților și instituțiilor publice din județul Vrancea în domeniul dezvoltării prin atragerea și gestionarea fondurilor nerambursabile*

---

### Persoană de contact

Iulia Șerban, consilier afaceri europene

---

### Parteneri

cele 68 de primării din mediul rural din județul Vrancea, 9 instituții publice selectate

---

### Descrierea Bunei Practici

Creșterea capacității administrației publice locale de a absorbi fondurile nerambursabile reprezintă unul dintre factorii principali de care depinde credibilizarea acestor structuri, care se re poziționează ca actori instituționali în contextul descentralizării. Din punctul de vedere al Instituției Prefectului județului Vrancea Strategia adoptată în 2009 și implementată în perioada 2009 -2011 a propus schimbarea, prin partajarea misiunii vizând dezvoltarea între această structură, ce reprezintă Guvernul în teritoriu, serviciile publice deconcentrate pe de o parte și autoritățile administrației publice locale, pe de altă parte. Astfel, a fost adoptată o abordare pro-activă, în sensul inițierii unui demers al Instituției Prefectului pentru asigurarea coerenței actului administrativ și abordarea unei culturi a evaluării în ceea ce privește atragerea fondurilor europene. Această perspectivă a căpătat valențele unei abordări strategice, de „poziționare” a actorilor instituționali implicați în procesul de dezvoltare pe termen mediu și lung. Strategia a vizat realizarea unei îmbunătățiri a calității fundamentărilor și analizelor prezentate factorilor de decizie, atât prin investiția în capitalul uman (sesiuni de instruire în domeniile identificate ca prioritare), cât și prin “modelarea” proceselor prin: - crearea unei Rețele județene a managerilor de proiecte, dotată cu o platformă intranet customizată în vederea eficientizării circuitului administrativ și a schimbului de informații și de bune practici , precum și - introducerea unei noi structuri de lucru, dotată cu instrumente și mecanisme specifice coordonării și cooperării la nivel inter-instituțional, având drept scop optimizarea proceselor vizând promovarea programelor de dezvoltare (sub două aspecte: cel al informării, precum și lanțul decizional).

---

## Website

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

---

## Problema

Cadrul general în care se plasează inițiativa propusă este acela al descentralizării, vizând regândirea resurselor și a rolurilor menite să confere actorilor locali ai dezvoltării coerența necesară în acțiunile întreprinse. O importanță deosebită o are capacitatea autorităților locale de a prioritiza nevoile și de a acționa ca parteneri ai unei rețele de dezvoltatori locali. Din analiza modului de relaționare inter-instituțională pentru promovarea proiectelor de dezvoltare, precum și a stadiului accesării fondurilor nerambursabile de către autoritățile și instituțiile publice din județul Vrancea au rezultat o serie de puncte slabe, principalele constând în: - numărul redus al celor care sunt implicați în dezvoltare strategică - numărul redus al personalului specializat în domenii conexe finanțării europene - inapetența față de fenomenul asociativ - lipsa de coordonare inter-instituțională în promovarea proiectelor de dezvoltare.

---

## Scopul

Constituind interfața dintre politicile centrale și județene sau locale, prefectul trebuie să asigure congruența unui demers centrat pe credibilizarea autorităților locale, prin eficientizare și cooperare. Demersul pro-activ privind dezvoltarea a propus schimbarea, prin partajarea misiunii între această structură, serviciile publice deconcentrate și autoritățile administrației publice locale. Obiectivul inițativei propuse este conform cu prioritățile naționale exprimate în Programul de Guvernare 2008 – 2012, respectiv creșterea transparenței și eficienței actului administrativ. De asemenea, implementarea efectivă a Strategiei de dezvoltare a județului depinde în mod fundamental de îmbunătățirea capacității administrative a autorităților administrației publice locale. Strategia a contribuit la realizarea obiectivului domeniului major de intervenție 1.3 al PO DCA, acela de a sprijini îmbunătățirile de structură și proces care contribuie la eficacitatea organizațională și a fost realizată prin implementarea 2 proiecte finanțate prin acest program Operațional, cu finanțare din Fondul Social European.

---

## Obiective

Strategia a vizat realizarea unei îmbunătățiri a calității fundamentărilor și analizelor prezentate factorilor de decizie, atât prin investiția în capitalul uman (sesiuni de instruire în domeniile identificate ca prioritare), cât și prin “modelarea” unor noi structuri, dotate cu instrumente și mecanisme specifice coordonării și cooperării la nivel inter-instituțional. Îmbunătățirile de structură și proces realizate au vizat: - pregătirea a câte unui angajat din fiecare u.a.t. din mediul rural în domenii specifice finanțărilor europene și politicilor publice, precum și realizarea Rețelei de manageri proiecte - dobândirea de către toți secretarii din mediul rural a cunoștințelor de specialitate în domeniile planificării strategice și afacerilor europene - îmbunătățirea condițiilor de luare a deciziilor prin introducerea unei inovații: o Structură Tehnică de Lucru, compusă din reprezentanți ai instituțiilor selectate și care optimizează procesele vizând promovarea proiectelor

---

## Resurse

Implementarea Strategiei a presupus implicarea a numeroși actori instituționali: Instituția Prefectului județului Vrancea – în calitate de promotor, toate cele 68 de primării din mediul rural, precum și 9 servicii publice deconcentrate cu rol direct în promovarea dezvoltării locale. Investițiile realizate – în termeni de îmbunătățiri de structură (sesiuni de instruire) și de proces (platformă intranet, operaționalizarea unei structuri inter-instituționale), schimburile de bune practici au fost finanțate prin PO DCA în cadrul a două proiecte implementate de Instituția Prefectului (cod SMIS 1167și 16949), cu o valoare totală eligibilă de 1.412.601,15 lei. În termeni cantitativi, resursa umană utilizată a constat în implicarea următoarelor categorii de beneficiari: - 68 de persoane din primăriile din mediul rural – aceștia au urmat sesiuni de instruire în domeniul finanțărilor europene și al politicilor publice și au constituit Rețeaua județeană de manageri de proiecte - 68 de secretari din mediul rural – au dobândit cunoștințe în domeniile planificare strategică și afaceri europene, dintre care 16 au fost selectați în Structura Tehnică de Lucru - 9 reprezentanți ai serviciilor publice deconcentrate - au dobândit cunoștințe în domeniile planificare strategică, comunicare, politici publice și au fost selectați în Structura Tehnică de Lucru - 3 persoane din Instituția Prefectului – implicate în Structura Tehnică de Lucru și în managementul proiectului Pentru operaționalizarea comunicării între acești actori instituționali a fost creată o platformă de comunicare intranet, administrată de Instituția Prefectului, care asigură eficientizarea circuitului administrativ și schimbul de bune practici. De asemenea, în configurarea rolurilor și a modului de funcționare a STL a fost contractat un furnizor de servicii de consultanță, care a realizat analiza diagnostic a cadrului de relaționare inter-instituțională vizând dezvoltarea la nivelul județului Vrancea și a elaborat Manualul de proceduri al STL, însoțit de o Cartă a comunicării. De asemenea, s-a urmărit și introducerea unor inițiative de tip benchlearning și au fost organizate vizite de studiu la instituții / organizații care pot oferi exemple de bune practici în creșterea capacității administrative, din țară și dintr-un stat membru UE

## Implementare

Un prim demers în asumarea rolului pro-activ al Instituției Prefectului ca real promotor și coordonator al dezvoltării, conform misiunii transpuse în Strategie, l-a constituit implementarea proiectului „Rețea manageri de proiecte în unitățile administrative teritoriale din județul Vrancea”, în perioada aprilie 2009 – aprilie 2010. Această primă etapă a reprezentat de fapt constituirea Rețelei de manageri de proiecte, alcătuită inițial din 43 angajați din cadrul a 43 de autorități publice locale selectate, care au urmat cursurile –Managementul Proiectului, Achiziții Publice, ECDL și 7 angajați din cadrul Instituției Prefectului județul Vrancea, care au dobândit cunoștințe de managementul proiectelor. În același timp a fost creată și operaționalizată platforma de comunicare intranet, care permite realizarea circuitului administrativ al documentelor (ex: transmitere adrese, completare baze de date), furnizarea de informații privind oportunitățile de finanțare disponibile și schimbul de bune practici. În martie 2011 a demarat implementarea unui nou proiect finanțat prin PODCA, cu o durată de 14 luni, respectiv „Eficiență și calitate în actul decizional prin creșterea capacității organizaționale a autorităților publice din județul Vrancea”. Noile activități au vizat continuarea inițiativelor anterioare, în sensul realizării unei îmbunătățiri a calității fundamentărilor și analizelor prezentate factorilor de decizie, atât prin investiția în capitalul uman (sesiuni de instruire în domeniile identificate ca prioritare), cât și prin “modelarea” unei noi structuri de lucru, dotată cu instrumente și mecanisme specifice coordonării și cooperării la nivel inter-instituțional. Activitățile au vizat extinderea Rețelei managerilor de proiect la toate cele 68 de primării din mediul rural, respectiv organizarea sesiunilor de instruire în domeniile Managementul proiectelor și ECDL. În același timp, proiectul a propus o inovație la nivel de formă și proces: o Structură Tehnică de Lucru (STL), compusă din reprezentanți ai instituțiilor care alcătuiesc mediul intern și care optimizează procesele vizând promovarea programelor de dezvoltare sub două aspecte: cel al informării, precum și lanțul decizional (ex. avize). În STL au fost incluse 30 de persoane din primăriile din mediul rural (secretari și manageri de proiect din 16 primării selectate), 3 reprezentanți ai Instituției Prefectului, angajați din cele 9 servicii deconcentrate: Direcția pentru Agricultură, Oficiul Județean de Consultanță Agricolă, Oficiul Județean Agricultură și Dezvoltare Rurală, Camera Agricolă Județeană, Oficiul Județean de Plăți, Dezvoltare Rurală și Pescuit, Agenția Județeană pentru Ocuparea Forței de Muncă, Agenția Județeană de Protecția Mediului, Direcția Generală a Finanțelor Publice, Inspectoratul Școlar Județean, Direcția Sanitar Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor, Agenția de Plăți și Intervenții în Agricultură. În definirea modului de organizare și funcționare a STL s-au utilizat serviciile unei firme de consultanță, care a realizat analiza instituțională și a elaborat procedurile de lucru și comunicare, mecanismele de monitorizare și raportare. Deși eterogenă, structura creată păstrează focalizarea pe obiectivul comun prin utilizarea mijloacelor puse la dispoziție de proiectul aflat deja în implementare (server și soft customizat, baze de date comune etc.). Elaborarea unei carte de comunicare oferă un nou instrument de lucru, care vine în completarea celor deja implementate. De asemenea, prin proiect s-a introdus o inițiativă de tip benchlearning, care să sprijine și să încurajeze instituțiile administrației publice să își împărtășească și să învețe din experiențele

dobândite. În speță, se organizează trei vizite de studiu la instituții / organizații care au implementat cu succes modele diferite de cooperare între actorii implicați în procesul de dezvoltare: a) Instituția Prefectului Bihor – un proiect vizând constituirea unui „ghișeu unic” pentru avizarea a proiectelor elaborate de APL; b) Asociația de Dezvoltare Durabilă Tulcea – model de planificare strategică a dezvoltării prin asociere și promovare în comun a proiectelor; c) instituții dintr-un stat membru selectat prin intermediul consultantului extern, pentru a înțelege modul de planificare și implementare a programelor și proiectelor cu finanțare europeană. Având în vedere principiul conform căruia definirea procedurilor nu trebuie să preceadă structura, a fost planificată o activitate de pilotare a STL, înțeleasă ca un „proiect demonstrativ” legat de modalitățile concrete în care personalul selectat poate utiliza în comun cunoștințele, abilitățile și instrumentele dobândite prin implementarea proiectului. Pentru a asigura ”dotarea” corespunzătoare a structurii, membrii STL urmează cursuri de management strategic, comunicare, politici publice. În același timp, toți cei 68 de secretari din mediul rural urmează cursuri în domeniul Administrație publică și afaceri europene și management strategic, iar cei 68 de manageri de proiect participă și la un curs în domeniul formulării și promovării politicilor publice. Alți 12 angajați ai Instituției Prefectului urmează cursul Afaceri europene, având în vedere faptul că una dintre problemele identificate o constituie lipsa aprofundării cunoștințelor specifice legate de aplicarea acquis-ului comunitar la nivelul administrației publice (ex. respectarea principiului liberei circulații a persoanelor, bunurilor și serviciilor), ce poate genera analize incoerente ale actelor emise de autoritățile locale. Organizarea acestor activități a fost asigurată de echipa de proiect, alcătuită din angajați ai Instituției Prefectului județului Vrancea, cu atribuții în implementarea Strategiei privind creșterea capacității administrative a autorităților administrației publice în domeniul atragerii și gestionării fondurilor europene, în perioada 2009 – 2011).

---

## **Elemente Novatoare**

Demersurile Instituției Prefectului de a acționa ca promotor și coordonator al actorilor instituționali implicați în procesul de dezvoltare au permis introducerea unor inițiative pilot, care au contribuit la îmbunătățiri de structură și procese. Un prim pas l-a constituit realizarea Rețelei de manageri de proiecte, ce a presupus asigurarea competențelor în domenii conexe finanțărilor europene pentru 68 de persoane din primării. Rețeaua a fost operaționalizată prin introducerea unor noi instrumente și metode de comunicare, respectiv o platformă intranet, care permite realizarea circuitului administrativ dintre primării și instituțiile publice, precum și schimbul de informații și bune practici. Un al doilea demers a fost reprezentat de Structura Tehnică de Lucru, un model de cooperare inter-instituțională. Având caracter eterogen, dar reprezentativ pentru arhitectura instituțională implicată în promovarea dezvoltării locale, Structura are ca obiectiv principal optimizarea proceselor vizând promovarea programelor de dezvoltare. Au fost identificate și selectate acele primării care dețin puncte forte în ceea ce privește capacitatea administrativă, obținerea finanțărilor nerambursabile și care sunt capabile să devină ”poli de creștere” pentru zonele limitrofe. Premisa adoptată este aceea că se va

realiza un efect spill – over al STL, în sensul extinderii structurii create la nivelul tuturor APL-urilor și SPD-urilor din județ.

---

## Lecții învățate

Eterogenitatea și compexitatea grupului țintă și managementul schimbării au constituit principalele provocări în implementarea strategiei, iar reușita demersului a depins de capacitatea de a ne însuși lecțiile învățate și de a le ”încorpora” în activitățile ulterioare. Implementarea celor două proiecte a presupus un efort conjugat al tuturor actorilor instituționali implicați – Instituția Prefectului, toate cele 68 de primării din mediul rural, 9 servicii publice deconcentrate, peste 150 de persoane cu roluri și atribuții diverse în aparatele de specialitate din care provin. În acest context, echipa de implementare și-a însușit și a promovat un set de principii care să contribuie la realizarea coordonării tuturor participanților, bazate pe transparență, comunicare, predictibilitate și eficiență. Un alt doilea aspect important l-a constituit capacitatea de a introduce elemente inovatoare la nivelul administrației publice din județul Vrancea (Rețea, platformă intranet, Structură Tehnică de Lucru cu reprezentanți din mai multe tipuri de instituții), fără a exista o constrângere legală specifică. Faptul că toate schimbările propuse au fost corect și coerent fundamentate în baza unei analize riguroase a nevoilor specifice județului a condus la obținerea rezultatelor așteptate, spulberând reticența inițială cu privire la implicarea unor grupuri eterogene în a utiliza voluntar instrumente și proceduri pentru a eficientiza activitatea proprie și comunicarea inter-instituțională.

---

## Rezultate

Rezultatele finale constau deopotrivă în creșterea competențelor profesionale ale angajaților din instituțiile publice, membri ai grupului țintă și în realizarea unor îmbunătățiri la nivel de structură și procese de colaborare inter-instituțională. Astfel, au fost organizate module de training în domeniile Managementul Proiectelor, Management Strategic, ECDL, Comunicare inter și intra-instituțională, Afaceri europene și administrație publică, Politici Publice, Contabilitatea și auditul proiectelor cu finanțare nerambursabilă, Managementul resurselor umane în proiectele cu finanțare nerambursabilă, la care au participat 466 de persoane (secretarii și managerii de proiect din cele 68 de primării din mediul rural, reprezentanți ai celor 10 instituții publice selectate). În ceea ce privește îmbunătățirile de proces, au fost realizate următoarele livrabile: - o Analiză diagnostic a cadrului de relaționare inter-instituțională la nivelul administrației din județul Vrancea - un manual de proceduri ale modului de organizare și funcționare a Structurii Tehnice de Lucru, incluzând o Cartă a comunicării - o rețea a managerilor de proiecte din cele 68 de primării din mediul rural operațională, utilizând ca instrument de comunicare o platformă intranet customizată în scopul eficientizării circuitului administrativ și al schimbului de informații și de bune practici - o Structură Tehnică de Lucru funcțională, compusă din reprezentanți ai instituțiilor care alcătuiesc

mediul intern și care optimizează procesele vizând promovarea programelor de dezvoltare sub două aspecte: cel al informării, precum și lanțul decizional - implementarea unor inițiative de tip benchlearning, respectiv derularea unor vizite de studiu la instituții și organizații care au implementat proiecte vizând dezvoltarea locală, cu accent pe colaborare, parteneriat etc. - materiale de informare și promovare a inițiativei realizate – afișe, pliante, mape, hârtii și pixuri personalizate, conferințe de presă, emisiuni TV la posturile locale de televiziune, interviuri radio la posturile locale și regionale

---

## **Referințe**

Pliantul de prezentare- proiect cod SMIS 1167, Comunicate de presă, interviuri radio, Strategia de creștere a capacității administrative, prezentare platforma

---





## Instituția Prefectului județul Iași

---

---

### Titlul bunei practici

*Consiliul de dezvoltare economică și socială a județului Iași*

---

---

### Persoană de contact

Marta Dunca, manager public

---

---

### Parteneri

Instituția Prefectului județul Iași, Consiliul județean Iași, Primăria Municipiului Iași

---

---

### Descrierea Bunei Practici

Consiliul de Dezvoltare Economică și Socială (CDES) a județului Iași este format din reprezentanți ai administrației publice, mediului de afaceri, mediului universitar și ai ONG-urilor. Misiunea CDES este de a oferi un cadru consultativ stabil în vederea susținerii colaborării între mediul instituțional și cel de afaceri cu sprijinul mediului universitar și al societății civile. Viziunea CDES este transformarea județului Iași într-un pol de dezvoltare atractiv. Valorile pe care se bazează activitatea CDES sunt: respectarea legii, transparență, profesionalism, șanse egale. Obiectivul CDES este creșterea numărului de investiții, locuri de muncă și a nivelului de trai. Consiliul de dezvoltare economica și sociala a județului Iași a fost relansat anul acesta prin semnarea în data de 19 mai 2011 a unui protocol de colaborare între instituțiile partenere și reafirmarea sprijinului și disponibilității față de partenerii instituționali, din mediul universitar, mediul de afaceri și cel social.

---

---

### Website

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

---

---

### Problema

Existența unei rupturi între mediul de afaceri, mediul universitar și administrația publică locală.

---

---

## Scopul

Obiectivul Consiliului de Dezvoltare Economică și Socială este creșterea numărului de investiții, locuri de muncă și a nivelului de trai.

---

---

## Obiective

Intensificarea dialogului și creșterea transparenței administrative prin formalizarea consultărilor publice- private;Reducerea și simplificarea procedurilor administrative cu impact asupra mediului de afaceri și profesiilor liberale;Dezvoltarea instrumentelor de informare și educare a consumatorilor;Stimularea capacității firmelor de a crea, adăuga, capta și reține valoare în lanțul național productiv, bazată pe procese, produse și servicii; Dezvoltarea culturii antreprenoriale, întărirea performanțelor manageriale și încurajarea spiritului inovator;Stimularea activității de producție și valorificarea din resurse locale; Sprijinirea activităților inovative; Dezvoltarea bazei antreprenoriale durabile;Realizarea de acțiuni și proiecte comune; Fomularea unor propuneri de modificare a legislației în vigoare în funcție de problemele din mediul economic ieșean și în interesul consumatorilor;Promovarea produselor locale; Promovarea schimburilor de experiență naționale și internaționale

---

---

## Resurse

Conducerea CDES este asigurată, în baza principiului co-președenției, de către Prefect- în calitate de președinte al Comisiei, Președintele Consiliului Județean- în calitate de vice-președinte al Comisiei și Primarul Municipiului Iași- în calitate de vice-președinte al Comisiei. Atribuțiile de coordonare pot fi delegate subprefectului județului Iași, vicepreședintelui Consiliului Județean Iași respectiv viceprimarului Municipiului Iași. Secretariatul CDES este asigurat de Instituția Prefectului Judetului Iași. Instituțiile partenere utilizeaza resursele proprii (umane, materiale si financiare) in vederea indeplinirii obiectivului.

---

---

## Implementare

Consiliul de dezvoltare economica si sociala luat fiinta in anul 2003 si a fost relansat in anul 2006 si in anul 2011 la initiativa oamenilor de afaceri si a conducatorilor institutiilor partenere. Activitati Constituirea unei baze de date a agenților economici; Structurarea agentilor economici pe domenii de activitate. Organizarea de întâlniri periodice pe

comisii economice pentru preluarea problematicii și îndeplinirea obiectivelor; Organizarea de întâlniri periodice pe comisii economice cu directorii serviciilor deconcentrate, pentru îmbunătățirea relației dintre autoritățile statului și întreprinzători; Organizarea de întâlniri între reprezentanții mediului de afaceri, universitar și al societății civile și parlamentarii ieșeni pentru preluarea propunerilor și amendamentelor legislative; Organizarea de întâlniri între reprezentanții mediului economic, universitar și societatea civilă în vederea realizării de proiecte comune și identificării de oportunități de afaceri; Sprijinirea organizării târgului anual „Fabricat în Iași”; Sprijinirea organizării de târguri tematice; Atragerea de investitori prin propunerea și organizarea de misiuni de afaceri; Constituirea unei legături între sistemul educațional și cel de cercetare cu mediul economic în vederea certificării forței de muncă la nivel local. Conducerea CDES este asigurată, în baza principiului co-președenției, de către Prefect- în calitate de președinte al Comisiei, Președintele Consiliului Județean- în calitate de vice-președinte al Comisiei și Primarul Municipiului Iași- în calitate de vice-președinte al Comisiei



de coordonare pot fi delegate subprefectului județului Iași, vicepreședintelui Consiliului Județean Iași respectiv viceprimarului Municipiului Iași. Secretariatul CDES este asigurat de Instituția Prefectului Județului Iași Atribuțiile secretarului - realizarea și gestionarea bazei de date cu membrii activi ai comisiilor; - primirea, înregistrarea și gestionarea materialelor (solicitări de întâlniri, tematica pusă în discuție, lista cu probleme ce se află în atenția partenerilor sociali etc.); - organizarea întâlnirilor comisiilor; - arhivarea documentelor; - pregătirea materialelor de lucru

pentru ședințe, asigurarea multiplicării și distribuirii lor participantilor la ședințe; - înregistrarea prezenței participantilor la ședințe; - întocmirea proceselor verbale ale ședințelor organizate și îndosărierea lor împreună cu materialele puse în discuție și cu cele care au stat la baza soliciării întâlnirilor; - urmărirea respectării termenelor de realizare a celor convenite la ședințe și informarea în timp util a comisiei în legătură cu cauzele și/sau persoanele care determină nerespectarea lor; Pentru buna desfășurare a ședințelor precum și pentru operativitate, Consiliul Județean Iași și Primăria Municipiului Iași vor desemna câte o persoană care va asigura legătura cu secretarul CDES. În cadrul CDES sunt organizate comisii Fiecare comisie este coordonată de un președinte ales de reprezentanții domeniului respectiv și care asigură legătura permanentă între segmentul pe care îl reprezintă și conducerea CDES Pentru a fi acceptate în CDES firmele trebuie să completeze formularul de adeziune, să cunoască și să respecte statutul CDES și regulamentul comisiei din care face parte. Comunicarea se realizează în principal prin e-mail, fax iar pe site-ul Instituției Prefectului este creată o secțiune specială CDES.

## Elemente Novatoare

Este singura asociere non profit din țara între mediul administrativ și mediul de afaceri, bazându-se pe sprijinul mediului universitar și al ONG-urilor. Consiliul Consultativ a fost înființat de administrația publică la inițiativa oamenilor de afaceri și reactivat în momente importante: creștere economică (organizare de misiuni economice, forumuri și dezbateri) sau criză (dezbateri, sprijin reciproc, consultare, informare tematica) la solicitarea oamenilor de afaceri. Trei instituții publice cu atribuții și resurse limitate în ceea ce privește dezvoltarea afacerilor și-au pus la dispoziție resursele umane și materiale pentru a coagula mediul de afaceri ieșean în vederea dezvoltării durabile a județului.

## Lecții învățate

Parteneriatul public- privat, parteneriatul public- public, parteneriatul privat-privat, PARTENERIATUL este solutia. Nu exista probleme ci doar situatii. Pentru orice situatie exista o rezolvare.



## Rezultate

Inițiator al proiectului "Fabricat în Iași"- târg de produse realizate de întreprinzătorii locali

Inițiator și organizator al Târgului proiectelor de investiții

Inițiator și organizator al forumului "Oportunități de finanțare și dezvoltare durabilă a afacerilor în regiunea Nord Est"

Organizator și participant în misiunile economice din Ungaria (2005), Republica Moldova (2006), Cehia (2007) alături de oameni de afaceri din Iași

Organizator, alături de Ambasada Cehiei la București, al evenimentului "Zilele Cehiei la Iași"

Sute de întâlniri în cadrul comisiilor de lucru. Sute de dezbateri tematice.

## Referințe

interviuri, fotografii, comunicate de presă

## Linkuri

<http://prefecturaiasi.ro/dezvoltare-economica.php>

## **Instituția Prefectului Județul Maramureș**

---

### **Titlul bunei practici**

*Instituția Prefectului Județul Maramureș - O rețea județeană de modernizatori implicați*

---

### **Persoană de contact**

Traian-Titu Fodor, consilier

---

### **Parteneri**

Instituțiile reprezentate în Grupul județean de modernizare a administrației publice locale

---

### **Descrierea Bunei Practici**

Crearea și dezvoltarea rețelei naționale a modernizatorilor administrației publice este gestionată de Unitatea Centrală pentru Reforma Administrației Publice – UCRAP din cadrul Ministerului Administrației și Internelor, în baza Hotărârii Guvernului nr. 925/2003, republicată, privind reorganizarea Consiliului Guvernamental pentru Monitorizarea Reformei Administrației Publice. La nivelul județului Maramureș, rețeaua modernizatorilor a fost constituită în anul 2004. La începutul anului 2011 a fost realizat un studiu privind gradul de modernizare a managementului autorităților și instituțiilor publice din județ. Pe baza acestui studiu, a fost reorganizat Grupul județean de modernizare a administrației publice locale, prin cooptarea instituțiilor cu experiență în managementul calității și managementul strategic, alături de cei ai mediului academic, ai societății civile și ai mediului de afaceri, cu scopul de a disemina aceste cunoștințe celorlalți autorități și instituții publice din județ.

---

### **Website**

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

---

## **Problema**

Modernizarea administrației publice din județ este o activitate coordonată de instituția prefectului, prin intermediul grupului de lucru corespunzător. Studiul privind gradul de modernizare a managementului autorităților și instituțiilor publice din județ a relevat gradul redus de utilizare a instrumentelor moderne de management public ca, de exemplu, Cadrul comun de autoevaluare a funcționării instituției publice – CAF sau sistemele de management al calității. Având în vedere includerea în componența Grupului județean de modernizare a administrației publice și a reprezentanților unor unități de învățământ superior, s-a conturat oportunitatea de a se putea oferi soluții practice instituțiilor publice din județ, cu sprijinul experienței acumulate de reprezentanții instituțiilor publice selectate.

---

## **Scopul**

Îmbunătățirea activității Grupului județean de modernizare a administrației publice este inclusă în cadrul Planului de acțiuni pentru realizarea în județul Maramureș a obiectivelor cuprinse în Programul de Guvernare 2009 – 2012 pe anul 2011. Utilizarea parteneriatelor pentru asigurarea realizării misiunii /atribuțiilor instituției este un obiectiv specific al Strategiei 2009-2012 de modernizare a Instituției Prefectului Județului Maramureș.

---

## **Obiective**

Obiectivele avute în vedere sunt: Îmbunătățirea managementului public în instituțiile și autoritățile publice din județ. Crearea unui cadru al dialogului și schimburilor de experiențe în domeniul modernizării administrației publice între reprezentanți ai instituțiilor publice, ai mediului academic, ai societății civile și ai mediului de afaceri, sub coordonarea Instituției Prefectului. Relansarea activității Grupului județean de modernizare a administrației publice.

---

## **Resurse**

Resurse umane: desemnarea unui grup de lucru de 18 reprezentanți ai Instituției Prefectului Județului Maramureș, ai Consiliului Județean Maramureș, ai primariilor și serviciilor publice deconcentrate din județ, funcționari din cadrul instituției, ai mediului academic, ai societății civile și ai mediului de afaceri  
Timp: 12 luni, până la evaluarea activității grupului  
Alte resurse: birotica necesară

---

## **Implementare**

Implementarea a început odata inițierea studiului privind gradul de modernizare a managementului autorităților și instituțiilor publice din județ, la începutul anului 2011. Pe baza rezultatelor acestui studiu, s-a trecut la reorganizarea Grupului județean de modernizare a administrației publice, prin emiterea unui ordin al prefectului de desemnare a membrilor grupului, pe baza contactării prealabile a instituțiilor și organizațiilor selectate în vederea numirii reprezentanților. Faza pregătitoare a fost derulată pe parcursul primului trimestru al anului 2011. Începând cu trimestrul II 2011, activitatea grupului a fost organizată pe baza întâlnirilor lunare, la prefectură. Planificarea și ordinea de zi a întâlnirilor este discutată în prealabil cu membrii grupului și supusă vizării subprefectului și aprobării prefectului. Trimestrial, se redactează un raport de activitate și un plan de acțiuni pentru perioada următoare, care, după aprobarea de către prefect, se transmite Unității Centrale pentru Reforma Administrației Publice – UCRAP, din cadrul MAI.

---

## **Elemente Novatoare**

Studiul privind gradul de modernizare a managementului autorităților și instituțiilor publice din județ reprezintă un element de noutate, în special privind rolul acestuia în identificarea și cooptarea în grupul de lucru a instituțiilor și autorităților publice cu experiență. De asemenea, implicarea universităților în realizarea ghidului de bune practici în managementul public și, în general, în funcționarea Grupului județean de modernizare a administrației publice reprezintă o noutate.

---

## **Lecții învățate**

Utilizarea competențelor și experienței în domenii precum modernizarea administrației publice necesită identificarea instituțiilor și persoanelor potrivite scopului, cooptarea acestora într-un grup de lucru pe baza parteneriatelor și a voluntariatului, precum și motivarea în vederea realizării unui scop comun. Dialogul permanent între instituțiile implicate reprezintă o parte esențială a funcționării grupului.

---

## **Rezultate**

Realizarea unui ghid de bune practici în managementul public și diseminarea acestuia în cadrul administrației publice din județ. Un grad crescut de modernizare a managementului autorităților și instituțiilor publice din județ, relevat printr-un studiu ulterior.

---

## Referințe

documente ale Instituției Prefectului Județul Maramureș referitoare la: studiul privind gradul de modernizare a managementului în administrația publică județeană, constituirea și funcționarea grupului de modernizatori, relația cu documentele.

---



## Instituția Prefectului Județul Constanța

---

### Titlul bunei practici

*Calendarul județean al acțiunilor de voluntariat - anul 2011*

---

### Persoană de contact

Liliana Piscanu, Sef Serviciu

---

### Descrierea Bunei Practici

Membrii Grupului Județean de Modernizare constituit în cadrul Instituției Prefectului – Județul Constanța au identificat și analizat necesitatea creșterii nivelului de informare a instituțiilor publice din județ. Ca urmare, s-au întreprins demersurile necesare pentru întocmirea și diseminarea unei broșuri, care să cuprindă totalitatea acțiunilor organizate în parteneriat între organizațiile neguvernamentale și administrația publică din județul Constanța. Proiectul s-a desfășurat în perioada martie – iulie 2011. Principalele activități realizate pentru întocmirea și diseminarea broșurii: 1. Identificarea și planificarea demersurilor pentru realizarea broșurii privind acțiunile de voluntariat organizate la nivel județean în anul 2011 - Anul European al Voluntariatului – termen 18.03.2011. 2. Solicitarea de la asociațiile /fundațiile care-și desfășoară activitatea în județul Constanța a programului acțiunilor de voluntariat ce urmează a fi desfășurate în anul 2011, în parteneriat între sectorul neguvernamental și instituții publice din județul Constanța – termen 8.04.2011. 3. Analizarea, selectarea și prelucrarea informațiilor primite în vederea elaborării broșurii „Calendarul județean al acțiunilor de voluntariat - anul 2011” – termen 13-20.04.2011 4 Promovarea acțiunilor de voluntariat în rândul personalului instituției prin intermediul broșurii realizate – termen 22.04.2011 5. Postarea pe site-ul instituției a broșurii la sesiunea”Fii voluntar în Constanța” – termen 27.04.2011 6. Încheierea unui acord cu o organizație non-guvernamentală pentru diseminarea în rândul cetățenilor a 50 de exemplare ale broșurii, cu implicarea voluntarilor – 04.05.2011. 7. Distribuirea broșurii în format electronic către serviciile publice deconcentrate din județ - 29.07.2011.

---

### Website

[www.prefectura-ct.ro/](http://www.prefectura-ct.ro/)

---

## **Problema**

În urma întâlnirilor organizate în ultimii ani cu organizațiile non-guvernamentale, Instituția Prefectului Județul Constanța a constatat un nivel scăzut al implicării în activități de voluntariat atât al instituțiilor publice din județ cât și al comunității în general. Membrii Grupului Județean de Modernizare din cadrul Instituției Prefectului Județul Constanța, în urma analizei acestei probleme au constatat că acest fapt de datorează în principal necunoașterii la nivelul instituțiilor publice a posibilității implicării în susținerea activităților de voluntariat dar într-o oarecare măsură și lipsei de informații la nivelul cetățenilor.

---

## **Scopul**

Scopul proiectului a fost creșterea nivelului de informare a instituțiilor publice din județ privind posibilitatea implicării în activitățile de voluntariat prin realizarea și diseminarea broșurii „Calendarul județean al acțiunilor de voluntariat - anul 2011”. În contextul desemnării anului 2011 ca An European al Voluntariatului, proiectul contribuie la îndeplinirea unuia din cele patru obiective principale stabilite pentru acest an la nivel european și anume: Creșterea gradului de sensibilizare cu privire la valoarea și importanța voluntariatului. Proiectul este în deplină concordanță și cu demersurile întreprinse la nivel național în acest sens de către Grupul de lucru pentru implementarea Anului european al voluntariatului în România, care și-a propus printre altele realizarea unei Campanii de promovare a voluntariatului și a impactului acestuia în comunitate. De asemenea întocmirea broșurii reprezintă una din măsurile întreprinse de membrii Grupului Județean de Modernizare - GJM din cadrul Instituției Prefectului Județul Constanța, pentru „diseminarea către instituțiile publice din județ a exemplelor de bună practică” (în cazul nostru diseminarea informațiilor privind posibilitatea și necesitatea implicării în susținerea activităților de voluntariat) în conformitate cu Planul de acțiuni al GJM – anul 2011.

---

## **Obiective**

Principalele obiective urmărite prin acest proiect au fost: - întocmirea unei broșuri privind calendarul acțiunilor de voluntariat la nivel județean pentru anul 2011 - Anul European al Voluntariatului, - diseminarea în rândul serviciilor publice deconcentrate din județ a informațiilor privind activitățile de voluntariat organizate la nivelul județului în anul 2011.

---

## Resurse

Pentru elaborarea și diseminarea broșurii au fost utilizate resurse umane, materiale. Astfel în desfășurarea acțiunilor au fost implicați 3 membri ai Grupului Județean de Modernizare din cadrul Instituției Prefectului – Județul Constanța.. Pentru întocmirea (pe suport electronic și hârtie) a documentelor necesare elaborării și diseminării broșurii (corepondență, broșură, procese verbale, etc) s-au utilizat echipamentele IT și resursele materiale aflate în dotarea Instituției Prefectului – Județul Constanța.

---

## Implementare

În contextul actual de continuare a reformei în administrația publică, prin conștientizarea necesității colaborării cu societatea civilă pentru rezolvarea problemelor comunității și în același timp ca urmare a declarării anului 2011, ca An European al Voluntariatului, membrii Grupului Județean de Modernizare constituit în cadrul Instituției Prefectului – Județul Constanța prin Ordin al Prefectului au identificat și analizat necesitatea creșterii nivelului de informare a instituțiilor publice din județ în ceea ce privește posibilitatea implicării acestora în activități de voluntariat. În acest sens membrii Grupului Județean de Modernizare au întreprins demersurile necesare pentru întocmirea și diseminarea unei broșuri, care să cuprindă totalitatea acțiunilor organizate în parteneriat între organizațiile neguvernamentale și administrația publică din județul Constanța. Proiectul s-a desfășurat în perioada martie – iulie 2011. Principalele activități realizate pentru întocmirea broșurii și diseminarea broșurii: 1. Identificarea și planificarea demersurilor pentru realizarea broșurii privind acțiunile de voluntariat organizate la nivel județean în anul 2011 - Anul European al Voluntariatului – termen 18.03.2011. S-au desfășurat întâlniri de lucru sub directa îndrumare a coordonatorului Grupului Județean de Modernizare pentru: - stabilirea etapelor necesare întocmirii și diseminării broșurii. Au fost stabilite termenele limită și responsabilii pentru acțiunile stabilite. - monitorizarea săptămânală a modului de realizare a acțiunilor și de respectare a termenelor stabilite. 2. Solicitarea de la asociațiile /fundațiile care-și desfășoară activitatea în județul Constanța a programului acțiunilor de voluntariat ce urmează a fi desfășurate în anul 2011, în parteneriat între sectorul neguvernamental și instituții publice din județul Constanța – termen 8.04.2011. În cadrul întâlnirii desfășurate în data de 08.04.2011 la sediul Instituției Prefectului, cu participarea reprezentanților organizațiilor non-guvernamentale din județul Constanța, a fost solicitat programul/calendarul acțiunilor de voluntariat ce urmează a fi desfășurate în parteneriat pe parcursul anului 2011, în interesul comunităților locale. 3. Analizarea, selectarea și prelucrarea informațiilor primite în vederea elaborării broșurii „Calendarul județean al acțiunilor de voluntariat - anul 2011” – termen 13-20.04.2011 Pe baza informațiilor primite de la sectorul ONG, a fost elaborat un calendar care cuprinde acțiuni de voluntariat organizate în parteneriat de către 25 de organizațiilor non-guvernamentale, 7 instituții publice din județ și 3 reprezentanți mass-media. Broșura cuprinde o scurtă descriere a acțiunilor de voluntariat, perioada și locul de desfășurare, partenerii și coordonatele de contact ale acestora, astfel încât să fie facilitată posibilitatea participării ca voluntar în acțiunile stabilite. 4 Promovarea acțiunilor de voluntariat în rândul personalului instituției prin intermediul broșurii realizate – termen 22.04.2011 În data de

20.04.2011 s-a desfășurat la sediul Instituției Prefectului o întâlnire cu personalul instituției pentru promovarea acțiunilor de voluntariat cuprinse în „Calendarul județean al acțiunilor de voluntariat - anul 2011” . Au fost trecute în revistă acțiunile de voluntariat organizate în parteneriat între sectorul neguvernamental și instituții publice din județul Constanța cu prezentarea pe scurt a principalelor informații referitoare la aceste evenimente. Cu această ocazie a fost subliniată importanța activității de voluntariat iar salariații instituției au fost încurajați să se implice ca voluntari, fie în desfășurarea acțiunilor prezentate, fie în promovarea acestor acțiuni, prin diseminarea în rândul cetățenilor a „Calendarul județean al acțiunilor de voluntaria - anul 2011”, întocmit de Instituția Prefectului Județul Constanța. 5. Postarea pe site-ul instituției a broșurii – termen 27.04.2011 Broșura „Calendarul județean al acțiunilor de voluntaria - anul 2011” este postată pe site-ul instituției la sesiunea”Fii voluntar în Constanța”, 6. Încheierea unui acord cu o organizație non-guvernamentală pentru diseminarea în rândul cetățenilor a 50 de exemplare ale broșurii, cu implicarea voluntarilor – 04.05.2011. S-au întreprins demersurile pentru încheierea unui acord cu o organizație non-guvernamentală pentru diseminarea în rândul cetățenilor a 50 de exemplare ale broșurii. În acest sens s-a emis Decizia din 04.05.2011 în baza Protocolului de colaborare încheiat în data de 13.04.2011 între Instituția Prefectului Județul Constanța și ONG „Salvați Constanța”. 7. Distribuirea broșurii în format electronic către serviciile publice deconcentrate din județ - 29.07.2011. Broșura a fost înregistrată pe suport electronic (CD) în vederea diseminării. În data de 29.07.2011 s-a desfășurat întâlnirea Colegiului Prefectural la care au participat conducătorii serviciilor publice deconcentrate ale ministerelor și ale celorlalte organe ale administrației publice centrale organizate în județ, ocazie cu care a fost distribuită către participanți broșura „Calendarul județean al acțiunilor de voluntaria - anul 2011” în format electronic.

---

### **Elemente Novatoare**

Considerăm că broșura „Calendarul județean al acțiunilor de voluntariat - anul 2011” reprezintă un demers inedit în ceea ce privește promovarea acțiunilor de voluntariat la nivelul județului Constanța prin faptul că este primul document informativ de interes județean întocmit în acest sens, până în prezent. Broșura contribuie la recunoașterea valorii și importanței voluntariatului în comunitate, iar pe de altă parte stimulează spiritul de voluntariat, oferind fiecăruia posibilitatea implicării ca voluntar în derularea activităților de acest gen.

---

### **Lecții învățate**

Instituțiile publice pot avea un rol determinant în sprijinirea acțiunilor de voluntariat inițiate de sectorul non-guvernamental. Mai mult decât atât instituțiile publice se pot implica activ în promovarea și sprijinirea acțiunilor de voluntariat prin inițierea unor demersuri de colaborare cu O.N.G.-urile și încheierea de parteneriate pentru a crește

gradul de informare și de conștientizare a cetățenilor cu privire la posibilitatea implicării ca voluntari în derularea acestui tip de activități. În același timp dezvoltarea spiritului de voluntariat în rândul cetățenilor este esențială pentru creșterea gradului de implicare a cetățenilor în activități de voluntariat, fapt constatat în urma exprimării de către câteva persoane angajate în cadrul Instituției Prefectului Județul Constanța, a intenției de participare la acțiunile de voluntariat prezentate în broșură. Având în vedere cele de mai sus, Instituția Prefectului și-a propus să încurajeze autoritățile administrației publice din județ să se implice în promovarea acțiunilor de voluntariat prin transmiterea în trimestrul III, a.c. a calendarului și către primăriile din județ pentru informare și conștientizare în ceea ce privește importanța implicării acestora în încurajarea și susținerea acțiunilor de voluntariat în rândul comunităților locale.

---

## Rezultate

Printre rezultatele obținute în acest proiect de numără: - broșura „Calendarul județean al acțiunilor de voluntariat - anul 2011”, realizată în format electronic, - broșura cu acțiunile de voluntariat la nivel județean pentru anul 2011, postată pe site-ul Instituției Prefectului, - 35 persoane din cadrul Instituției Prefectului Județul Constanța, informate despre acțiunile de voluntariat desfășurate în județ în anul 2011 și importanța implicării ca voluntar în realizarea acestora, - 40 CD-uri înregistrate cu broșura „Calendarul județean al acțiunilor de voluntariat - anul 2011, - 35 instituții publice (servicii publice deconcentrate ale ministerelor și ale celorlalte organe ale administrației publice centrale organizate în județ) informate despre acțiunile de voluntariat desfășurate la nivel județean în anul 2011 și importanța implicării în sprijinirea realizării acestora. Pentru creșterea impactului acțiunilor întreprinse în domeniul voluntariatului, Instituția Prefectului Județul Constanța și-a propus ca în perioada următoare să continue demersurile pe linia promovării și sprijinirii voluntariatului la nivelul județului, prin realizarea următoarelor acțiuni: - întocmirea anuală a unui calendar județean al acțiunilor de voluntariat, - diseminarea calendarului anual către toate instituțiile publice din județ (servicii publice deconcentrate, autorități ale administrației publice, universități, alte instituții publice) cu rugămintea de informa personalul propriu, comunitățile locale și studenții despre aceste acțiuni pentru dezvoltarea spiritului de voluntariat în rândul acestora. - acordarea de către Prefectul județului Constanța a unor certificate de voluntar, conform formularului tip emis în baza Ordinului Prefectului nr. 121/10.02.2011, pentru recunoașterea eforturilor depuse în desfășurarea acțiunilor de voluntariat. Aceste acțiuni vor susține eforturile depuse în cadrul acestui proiect și vor completa rezultatele obținute în promovarea voluntariatului la nivel județean.

---

## Referințe

Broșura, 2 procese verbale, 2 Ordine Prefect, Plan GJM, Certificat voluntar

---

## LISTA BUNELOR PRACTICI ÎNSCRISE ÎN COMPETIȚIA NAȚIONALĂ

### PILONUL 1

- 1. Consiliul Județean Cluj** – *Facilitarea accesului la cultură al copiilor din mediul rural*
- 2. Primăria Municipiului Brăila** – *Activități specifice pentru promovarea egalității de șanse și nediscriminării*
- 3. Instituția Prefectului Județului Sălaj** – *Școala Națională a Femeilor Manager*
- 4. Primăria Sărulești, Județul Călărași** – *Curs de limba rromani pentru rromii angajați în administrațiile publice locale, școli, dispensare*
- 5. Consiliul Județean Cluj** - *Creșterea gradului de acces al cetățenilor la serviciile oferite de Consiliul Județean Cluj prin acordarea de audiențe în teritoriu și în mediul virtual (emisiuni radio - tv și rețele de socializare)*
- 6. Instituția Prefectului Județului Suceava** - *Implementarea abordării integratoare a egalității de șanse prin prisma parteneriatului, instrument eficient de lucru al Instituției Prefectului – județul Suceava*
- 7. Ministerul Administrației și Internelor** – **Unitatea de Politici Publice-** *Procese decizionale eficiente la nivelul administrației publice locale din România*
- 8. Consiliul Județean Călărași** - *Formare personalizată pentru o administrație publică modernă*
- 9. Filarmonica Pitești** - *Gratuități pentru persoanele cu handicap grav sau accentuat, precum și pentru persoanele care îi însoțesc*

## PILONUL 2

10. **Primăria Orașului Tîrgu Neamț** - *ECO Management Tîrgu Neamț*
11. **Serviciul Public de Impozite, Taxe și alte Venituri ale Bugetului Local Constanța** - *Managementul satisfacției contribuabililor - instrument esențial pentru îmbunătățirea continuă a calității serviciilor*
12. **Agenția Județeană pentru Ocuparea Forței de Muncă Neamț** - *Internship - parteneriat de pregătire a tinerilor absolvenți din învățământul mediu și superior pentru debutul în carieră*
13. **Primăria Municipiului Cluj-Napoca** - *Sistemul accesărilor on-line in Primaria Municipiului Cluj-Napoca*
14. **Instituția Prefectului - Județul Caraș-Severin** - *Rețeaua de funcționari cărășeni-eficiență și calitate*
15. **Instituția Prefectului Municipiului București** - *ACCES – Administrație în sprijinul cetățeanului prin calitatea și eficiența serviciilor*
16. **Agenția de Dezvoltare Economico-Socială a județului Timiș-ADETIM - Consiliul Județean Timiș** - *Cooperare între serviciile publice din zona transfrontalieră româno – sârbă pentru stabilirea cadrului transfrontalier de prevenire și intervenție în caz de inundații*
17. **SC Apă Canal 2000 SA- Consiliul Local al Municipiului Pitești** - *Programul Educațional Piky*
18. **Agenția de Dezvoltare Economico-Socială a județului Timiș - ADETIM** - *Sprijinirea autorităților publice locale din județul Timiș în vederea pregătirii și elaborării proiectelor de dezvoltare economico-socială locală și a accesării finanțărilor din cadrul Programului Operațional de Cooperare Transfrontalieră*
19. **Instituția Prefectului Județul Brăila** - *Reforma începe cu investiția în oameni*
20. **Instituția Prefectului Județul Ialomița** - *Implementarea, certificarea și menținerea Sistemului de Management al Calității ISO 9001:2008 în cadrul Instituției Prefectului – Județul Ialomița, Consiliului Județean Ialomița, administrației publice din orașele Amara, Căzănești, Fierb*
21. **Instituția Prefectului Județul Bistrița-Năsăud** - *@ministrație modernă în slujba cetățeanului*

- 22. Direcția Județeană de Evidență a Persoanelor Cluj - Carta Cetățenilor - Noi vă ajutăm informându-vă**
- 23. Instituția Prefectului Județul Ialomița - Servicii de calitate furnizate de către Instituția Prefectului - Județul Ialomița prin informatizarea gestiunii documentelor, registraturii și ghișeului unic pentru cetățeni**
- 24. Consiliul Județean Prahova - Sistem Integrat de Urbanism pentru Gestionarea Relației cu Cetățenii**
- 25. Primăria Municipiului Oradea - Centrul pentru Relații cu Publicul**
- 26. Consiliul Județean Giurgiu - Eficiență Administrativă prin e - Comunicare la nivelul Consiliului Județean Giurgiu**
- 27. Primăria Comuna Cocorăștii Mislui, județul Prahova - Îmbunătățirea modului de utilizare/furnizare a serviciilor publice (echipamente, materiale, personal, finanțe/costuri)**
- 28. Consiliul Județean Gorj - Calitate în administrația publică locală**
- 29. Instituția Prefectului Județul Maramureș - Prima hartă completă a proceselor**
- 30. Instituția Prefectului Județul Suceava- Implementarea sistemului de comunicare electronică în cadrul Instituției Prefectului Suceava - instrument al noului management public pentru creșterea gradului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor publice**
- 31. Primăria Municipiului Alba Iulia - Servicii Eficiente de E-Administrație și Managementul Teritoriului pentru Primăria Alba Iulia**
- 32. Direcția Județeană pentru Cultură și Patrimoniu Național Suceava - Cetățenii – clienții noștri!**



### PILONUL 3

33. **Consiliul Județean Arad** – *Verde în Arad*
34. **Instituția Prefectului Județul Timiș** - *Practica de specialitate a studenților de la Universitatea de Vest din Timișoara*
35. **Consiliul Județean Călărași** - *Identitate proprie într-un spațiu european*
36. **Primăria Municipiului Timișoara** - *SALVO - Voluntari pentru situații de urgență*
37. **Instituția Prefectului Județul Brăila** - *Brăilenii – Cetățeni europeni*
38. **Instituția Prefectului - județul Suceava** - **PLAOIS** – *instrument de evaluare și analiză socio-economică pentru dezvoltarea locală și consolidarea capacității de accesare a fondurilor europene*
39. **Instituția Prefectului Județului Vrancea** - *Strategia de creștere a capacității administrative a autorităților și instituțiilor publice din județul Vrancea în domeniul dezvoltării prin atragerea și gestionarea fondurilor nerambursabile*
40. **Instituția Prefectului Județului Iași** - *Consiliul de dezvoltare economică și socială a județului Iași*
41. **Instituția Prefectului Județului Maramureș**- *Instituția Prefectului Județul Maramureș - O rețea județeană de modernizatori implicați*
42. **Instituția Prefectului Județului Constanța** - *Calendarul județean al acțiunilor de voluntariat - anul 2011*

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

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

#### **AU CONTRIBUIT LA REALIZAREA ACESTUI GHID:**

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

**STELUȚA SPĂTARU, consilier, Serviciul Inovație, Relații Internaționale și Proiecte- Direcția Comunicare și Relații Internaționale, Agenția Națională a Funcționarilor Publici**

#### **Tehnoredactare:**

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

**CLAUDIU ISTRATE, expert, Compartimentul Comunicare, Informare, Parteneriate- Direcția Comunicare și Relații Internaționale, Agenția Națională a Funcționarilor Publici**

**ANA-MARIA NICULESCU, student, Academia de Studii Economice, Facultatea Administrație și Management Public.**

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

**noiembrie 2011**