



INOVAȚIE ȘI CALITATE ÎN SECTORUL PUBLIC – ediția a VI-a 17-19 octombrie 2013, Predeal - Pârâul Rece, județul Brașov



RAPORT

1. PARTICIPANȚI



La lucrările conferinței au luat parte peste **80 de participanți**, reprezentanți ai administrației publice din România, ai mediului academic, ai societății civile și ai mass-mediei.

Evenimentul a beneficiat și de prezența invitaților externi, reprezentanți ai unor instituții de renume din străinătate: **Academia de Administrare Publică de pe lângă Președintele Republicii Moldova,**

Comisia Funcției Publice de pe lângă Președintele Republicii Azerbaidjan.

2. DESCHIDEREA CONFERINȚEI

❖ **Agencia Națională a Funcționarilor Publici**

Eugen COIFAN, președintele Agenției Naționale a Funcționarilor Publici, a salutat prezența în număr mare a reprezentanților administrației publice românești la conferință, acest eveniment reprezentând și o oportunitate de a cunoaște și a face cunoscute cele mai bune rezultate ale activității lor. În discursul său, dl președinte a ținut să sublinieze faptul că oamenii sunt cei care aduc adevărata calitate în sistemul public întrucât aceștia fac ca motorul administrației publice să funcționeze.

❖ **Agencia Națională a Funcționarilor Publici**

Carmen DRĂGAN, secretarul general al Agenției Naționale a Funcționarilor Publici, a amintit că ideea de la care a pornit organizarea acestei conferințe, este aceea de a disemina proiectele de succes din administrație, exemplele reale desprinse din activitatea instituțiilor și a autorităților publice din România în vederea familiarizării cu cele mai bune practici.





INOVAȚIE ȘI CALITATE ÎN SECTORUL PUBLIC – ediția a VI-a 17-19 octombrie 2013, Predeal - Pârâul Rece, județul Brașov



❖ Asociația Română pentru Reciclare - RoRec

Alexandra ARNĂUTU, Regional Manager, a prezentat rezultatele Rețelei naționale și serviciului local de colectare a deșeurilor electrice și electronice marcând, totodată, importanța colaborării cu autoritățile locale din perspectiva beneficiilor bilaterale (administrație- comunitate).

Plecând de la constatarea potrivit căreia „Parteneriatele creează rezultate”, Asociația RoRec crede în sustenabilitatea inițiativelor derulate cu ajutorul autorităților locale, al cetățenilor și al voluntarilor care au înțeles importanța colectării și reciclării echipamentelor electrice vechi sau uzate.

❖ Networking: soluție inovativă pentru atingerea obiectivelor personale și instituționale

Această activitate a vizat sprijinirea inițierii unor discuții, dar și stabilirea de noi contacte.

3. PREZENTĂRI SUSȚINUTE ÎN CADRUL SESIUNILOR PLENARE

Sesiunea plenara I

Importanța noilor tehnologii comunicaționale în dezvoltarea administrației publice



❖ **Kamil BAKHSHALIYEV**, consilier superior, Departamentul Recrutarea Resurselor Umane pentru Funcția Publică din cadrul Comisiei Funcției Publice de pe lângă Președintele Republicii Azerbaidjan – *e-Recrutare în funcția publică din Azerbaidjan*.

Prezentarea a reliefat modul în care este organizată și în care își desfășoară activitatea Comisia Funcției Publice din Azerbaidjan, punând accent pe elementele inovatoare aplicate în managementul funcției publice. În contextul derulării procesului de ocupare a unor funcții publice generale și specifice, e-Recrutarea, ca instrument modern de asigurare a calității resurselor umane, se realizează atât prin testarea online a unor



INOVAȚIE ȘI CALITATE ÎN SECTORUL PUBLIC – ediția a VI-a **17-19 octombrie 2013, Predeal - Pârâul Rece, județul Brașov**



competențe și a cunoștințelor (limba, istoria și geografia Azerbaidjanului, legislația, IT și gândirea logică), cât și prin interviuri, care se programează online sau prin SMS.

- ❖ **Andreea MITAN**, asistent universitar, Facultatea de Management și Facultatea de Comunicare și Relații Publice din cadrul Școlii Naționale de Studii Politice și Administrative din București și coordonator executiv al Masteratului de Brand Management și Comunicare Corporatistă – *Utilizarea eficientă a social media în administrația publică.*

În cadrul prezentării s-a accentuat necesitatea unei comunicări publice eficiente în contextul dezvoltării ITC, plecând de la identificarea expectanțelor publicului și de la inventarierea instrumentelor pe care le au la dispoziție instituțiile și autoritățile publice din România.

Sesiunea plenară II

Soluții eficiente pentru creșterea calității administrației publice

- ❖ **Tatiana SAVCA**, magistru, lector superior universitar, catedra de Științe administrative din cadrul Academiei de Administrare Publică de pe lângă Președintele Republicii Moldova – *Participarea cetățenească în procesul decizional din administrația publică moldovenească.*



Centrată pe cadrul legal al democrației participative în Republica Moldova, tema prezentată a adus în discuția publică modalitățile de participare, cadrul relațional între acestea și necesitățile societății, precum și noile instrumente și mecanisme ale implicării civice ale cetățenilor.

- ❖ **Răzvan PAPUC**, decanul Facultății de Administrație și Afaceri din cadrul Universității București – *Calitatea actului administrativ: între exigențele noului managerialism și stabilirea agendei politice.*

Plasată la intersecția a a două concepte de actualitate (agenda politică și noul managerialism), prezentarea a accentuat rolul politicilor publice în asigurarea calității actului administrativ, ceea ce conferă implicit o nouă legitimitate instituțională.

- ❖ **Aurelia ȚEPORDEI**, magistru, directorul Departamentului dezvoltare profesională din cadrul Academiei de Administrare Publică de pe lângă



INOVAȚIE ȘI CALITATE ÎN SECTORUL PUBLIC – ediția a VI-a 17-19 octombrie 2013, Predeal - Pârâul Rece, județul Brașov



Președintele Republicii Moldova – *Evaluarea performanțelor profesionale ale funcționarilor publici din Republica Moldova.*

Plecând de la un registru tematic omogen (cadrul legal, factori implicați, descrierea procesului de evaluare și a deciziilor postevaluare), prezentarea a scos în evidență importanța asigurării calității procesului de evaluare pentru obținerea performanței în administrația publică.



4. PARTENERI

- ❖ **RoRec- Asociația Română de Reciclare**
- ❖ **Hotel Bucegi –Porțile Regatului**
- ❖ **Veer Sport**
- ❖ **Crescento Grup**

5. PARTENERI MEDIA

- ❖ **Radio România Actualități**
- ❖ **Radio România Cultural**
- ❖ **Revista Română de Administrație Publică Locală**

6. PROMOVARE - PRE ȘI POST EVENIMENT

- 1) Film de promovare
- 2) Spot radio
- 3) Știri
- 4) Banner
- 5) Rollup-uri
- 6) Afișe
- 7) Mape de prezentare
- 8) Trofee
- 9) Diplome
- 10) Ghid bune practici



INOVAȚIE ȘI CALITATE ÎN SECTORUL PUBLIC – ediția a VI-a 17-19 octombrie 2013, Predeal - Pârâul Rece, județul Brașov



7. AVANTAJE, BENEFICII, REZULTATE

- 1) Facilitarea schimbului de bune practici între reprezentanții administrației publice din România
- 2) Dezbaterăa unor aspecte de interes privind evoluția administrației publice din România
- 3) Participarea experților internaționali și împărtășirea de către aceștia a exemplor de bune practici
- 4) Prezența reprezentanților mediului academic și ONG-urilor din România
- 5) Mediatizarea evenimentului la nivel național prin apariția de știri în presa scrisă națională și locală, portaluri, transmisie la postul național de radio

8. SCHIMB DE BUNE PRACTICI

ATELIERUL DE LUCRU 1:

Administrația publică între constrângerile sistemice și dezvoltarea factorului uman

În cadrul acestui atelier au fost prezentate exemple de bună practică ce au vizat modernizarea administrației publice prin introducerea de noi și majore modificări la nivelul instituțiilor și culturilor organizaționale, prin implementarea unor instrumente novatoare, care să sprijine un climat propice în scopul promovării dezvoltării capitalului uman și a dezvoltării economice.

Facilitator: *Cristina GUSETH, Director Freedom House România*





INOVAȚIE ȘI CALITATE ÎN SECTORUL PUBLIC – ediția a VI-a
17-19 octombrie 2013, Predeal - Pârâul Rece, județul Brașov



Exemple de bună practică:

Voluntar pentru comunitatea mea

Inspectoratul de Poliție al județului Hunedoara

Inițiat de Inspectoratul Județean de Poliție Hunedoara prin Compartimentul Analiză și Prevenire a Criminalității, în parteneriat cu societatea civilă, prin Fundația “Conexiuni” Deva, proiectul și-a propus crearea unei rețele de voluntariat care să sprijine activitatea poliției hunedorene în domeniul prevenirii criminalității și a fost finanțat de Consiliul Județean Hunedoara.

Ghidul de bună practică al secretarului unității administrativ teritoriale

Instituția Prefectului județul Vâlcea

Pentru a veni în sprijinul administrațiilor publice locale, Instituția Prefectului județul Vâlcea a implementat proiectul: Formare Profesională pentru Promovarea Excelenței în Administrația Publică Locală din Județul Vâlcea. Astfel, a fost asigurată formarea profesională în diverse domenii a beneficiarilor direcți, pentru ca aceștia să fie în măsură să ofere cetățenilor servicii de calitate, fiind elaborat totodată ghidul de bune practici pentru secretarul UAT, menit să asigure un cadru unitar în ceea ce privește elaborarea și gestionarea actelor administrative, modul de organizare și desfășurare a ședințelor consiliului local, asigurarea unei evidențe unitare cu privire la starea și dezvoltarea agriculturii și buna utilizare a resurselor locale prin întocmirea și ținerea la zi a registrului agricol, înregistrarea actelor de stare civilă.

Modernizarea administrației publice a județului Constanța – rețea județeană

Instituția Prefectului județul Constanța

Prin proiectul “ Modernizarea administrației publice a județului Constanța – rețea județeană” s-a format un nucleu de 33 de specialiști la nivelul județului Constanța, instruiți pe probleme de reformă a administrației publice și integrare europeană, care asigură accelerarea reformei administrative din județ, inclusiv identificarea oportunităților de accesare a programelor de finanțare pentru autoritățile publice rurale, prin utilizarea și dezvoltarea unui canal de comunicare modern, rapid și facil - rețea intrajudețeană tip extranet creată în cadrul acestei inițiative.

Festivalul Multiart pentru deținuți

Administrația Națională a Penitenciarelor

Festivalul MultiArt pentru deținuți este o manifestare amplă, organizată de către Administrația Națională a Penitenciarelor din România, adresată în primul rând comunității care are o percepție deformată despre penitenciar și deținuți. Acest proiect inovator transmite un mesaj de calitate și încearcă să schimbe mentalitatea societății care



INOVAȚIE ȘI CALITATE ÎN SECTORUL PUBLIC – ediția a VI-a
17-19 octombrie 2013, Predeal - Pârâul Rece, județul Brașov



generează infrafracționalitatea, care este impermeabilă la reintegrarea deținuților și care suportă consecințele propriei superficialități.

Concluzii:

- O privire critică, dar în același timp constructivă asupra propriei poziționări este cu atât mai oportună cu cât atât structural, cât și funcțional, administrația publică românească se află în plin proces de eficientizare.
- Făcute de oameni (personalul din administrația publică) pentru oameni (cetățeni), reformele din sistemul public nu trebuie să ignore tocmai „motorul” care pune în mișcare întregul mecanism de reformare a statului: resursa umană.
- Autoritățile publice locale trebuie să se implice permanent în rezolvarea problemelor cu care se confruntă grupurile sociale vulnerabile și să susțină dezvoltarea și facilitarea comunitară (administrație – cetățeni – societatea civilă);
- Instituțiile publice trebuie să conlucreze în analiza problemelor, dar și în identificarea celor mai bune soluții pentru rezolvarea acestora;
- Performanța în administrația publică trebuie să aibă la bază formarea profesională adecvată, ghiduri de bună practică aplicabile în relația cu beneficiarii direcți și indirecți ai serviciilor publice;

ATELIERUL DE LUCRU 2:

Social media – mecanism de facilitare a dialogului cu cetățenii:

Proiectele prezentate în cadrul acestui atelier de lucru au oferit exemple de bune practici pentru utilizarea social media în contextul unei administrații publice performante și apropiate cetățenilor.

Facilitator: *Nina Cugler, președinte executiv - Asociația Asistență și Programe pentru Dezvoltare Durabilă – Agenda 21*



INOVAȚIE ȘI CALITATE ÎN SECTORUL PUBLIC – ediția a VI-a 17-19 octombrie 2013, Predeal - Pârâul Rece, județul Brașov



Exemple de bună practică:

Comunicarea cu cetățenii prin intermediul paginii web

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 6

În intenția de a asigura accesul la informație pentru toate categoriile de cetățeni, inclusiv pentru cei cu acuitate vizuală scăzută, pagina web a Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 6, a fost accesibilizată încă din 2008, folosind instrumente moderne, care garantează inclusiv persoanelor cu handicap posibilitatea unei navigări lipsite de dificultăți și posibilitatea accesului rapid la informații de interes public. Interfața site-ului permite celor interesați obținerea unor informații rapide și actualizate din domenii precum alocații și indemnizații, adopție, drepturi pentru persoane defavorizate sau cu handicap, copii în dificultate, servicii de asistență și îngrijire pentru persoane vârstnice sau proiecte aflate în derulare în beneficiul cetățeanului.

Modernizarea activității Instituției Prefectului Județul Timiș prin utilizarea unor instrumente social media, ca mecanism de transmitere a informațiilor către cetățeni și simplificare a serviciilor oferite acestora

Instituția Prefectului județul Timiș

Potrivit facebrands.ro (Romanian brands on Facebook) în Timișoara sunt 232.160 de utilizatori facebook. Instituția Prefectului are oportunitatea ca prin intermediul paginii de



**INOVAȚIE ȘI CALITATE ÎN SECTORUL PUBLIC – ediția a VI-a
17-19 octombrie 2013, Predeal - Pârâul Rece, județul Brașov**



Facebook să comunice cu un număr cât mai mare de cetățeni astfel încât informațiile despre activitatea instituției să devină cât mai accesibile;

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

Prin Sistemul Integrat s-a îmbunătățit și eficientizat relația dintre instituție și cetățeni, organizații profesionale (ale proiectanților, urbanistilor etc.), entități administrative locale și centrale și mediul de afaceri, prin punerea la dispoziția acestora a unui instrument de lucru modern și novator, bazat pe servicii electronice. Beneficiul principal al proiectului este facilitarea accesului cetățenilor la serviciile și informațiile de urbanism oferite de administrația publică locală, prin intermediul mecanismelor de comunicare instituțională implementate prin portalul extern, și reducerea timpului de obținere a documentelor solicitate și a termenului de răspuns către beneficiarii serviciilor publice.

***Comunicare informală „pentru o acoperire globală“, utilizarea contului de Facebook
al Consiliului Județean Cluj
Consiliul Județean Cluj***

În actualul context, extrem de dinamic, autoritățile nu pot rămâne într-un turn de fildeș, făcând abstracție de schimbările profunde din mediul care le înconjoară. Întrucât rațiunea de a exista a oricărei instituții este aceea de a satisface nevoile și de a răspunde așteptărilor beneficiarilor, acestea trebuie să comunice în mod continuu, pentru a afla care sunt aceste așteptări, pentru a obține un feed-back la soluțiile propuse, pentru a mediatiza rezultatele. În tot acest proces, a comunica intens, rapid, facil, complet, cu costuri cât mai reduse, cu un număr cât mai mare de destinatari, devine un scop în sine. Ori, în contextul în care o bună parte a publicului țintă - cetățenii, se îndepărtează din ce în ce mai mult de canalele clasice de comunicare, soluția nu o poate reprezenta decât adaptarea permanentă la noile realități din domeniu - utilizarea instrumentelor social media.

Inițiativa vizează adaptarea proceselor de comunicare ale Consiliului Județean Cluj la realitățile în continuă schimbare, la tendințele care influențează în mod substanțial societatea și relația administrație publică - cetățean.

Concluzii:

- Serviciile și instrumentele social media implică îmbinarea noilor tehnologii cu interacțiunea socială, reprezentând un mijloc informal de comunicare cu cetățeanul, dar și un pas important pentru îmbunătățirea imaginii instituționale.
- Costul redus al acestora, numărul tot mai mare de cetățeni care utilizează frecvent Internetul în România, precum și faptul că instituțiile pot fi în contact, în timp real, cu cetățenii, sunt argumente în favoarea folosirii acestor medii de



INOVAȚIE ȘI CALITATE ÎN SECTORUL PUBLIC – ediția a VI-a
17-19 octombrie 2013, Predeal - Pârâul Rece, județul Brașov



comunicare la nivel instituțional. Astfel, pot fi întâlnite atât instrumente social media de promovare a activității instituției (evenimente, noutăți etc.), de informare a cetățeanului asupra problemelor de interes general (anunțuri), de implicare a cetățeanului în procesul de luare a deciziilor (obținerea feedback-ului pentru diverse informări, evenimente etc.) și, mai mult, de stimulare a proactivității cetățenilor (propuneri, sugestii, comentarii, vot) prin bloguri, Facebook, Twitter, Google+, LinkedIn etc, cât și instrumente social media de partajare a documentelor în format text, foto, audio, video, cu posibilitatea de a dialoga cu privire la conținutul lor prin YouTube, Picassa, Flickr etc.

- Implementarea unor proiecte care vizează utilizarea social media ajută la formarea unui liant între cetățeni și administrația bună, facilitând o mai bună imagine și comunicare publică.

ATELIERUL DE LUCRU 3:

Parteneriatul – formula de succes a performanței instituțiilor în beneficiul cetățenilor

Proiectele dezbătute în cadrul acestui atelier au prezentat modele, mecanisme și inițiative de parteneriat în cadrul autorităților și instituțiilor publice implementate cu succes în scopul creșterii performanței instituționale și îmbunătățirii relației cu cetățenii și societatea civilă.

Facilitator: **Ionuț IURIA**, redactorul șef al Revistei Române de Administrație Publică Locală



Modalitate inovatoare de plată, a impozitelor și taxelor
Serviciul Public de Impozite și Taxe Constanța

Pentru a veni în sprijinul contribuabililor, SPITVBL Constanța a găsit o metodă inovatoare - plata taxei folosire tramă stradală, a impozitelor, taxelor și amenzilor contravenționale, la stațiile OMV prin Westaco Express. Noua modalitate de plată îi vizează pe deținătorii de autovehicule concepute și construite pentru transportul de mărfuri, obligați la plata taxei folosire tramă stradală și pe contribuabilii - persoane fizice și juridice - obligați la plata impozitelor, taxelor și amenzilor contravenționale înregistrate în evidențele fiscale ale SPITVBL și cele neînregistrate, cu termen de achitare, la orice oră din zi și din noapte.

Parteneriatele reciproc avantajoase, formule de succes ale performanței instituțiilor și modalități ale responsabilității sociale
Instituția Prefectului județul Timiș

Instituția Prefectului județului Timiș aplică, în mod inovator, principiul responsabilității sociale corporative într-o instituție publică, un concept utilizat cu preponderență în mediul privat.

Importanța acestor parteneriate este semnificativă pentru îmbunătățirea activității IPJT prin folosirea resurselor umane disponibile ca urmare a practicii efectuate de studenți/stagiari, în special în contextul lipsei de personal. În urma mediatizării acestui caz de bună practică în presă și în cadrul conferințelor naționale și internaționale, numărul



INOVAȚIE ȘI CALITATE ÎN SECTORUL PUBLIC – ediția a VI-a
17-19 octombrie 2013, Predeal - Pârâul Rece, județul Brașov



elevilor/ studenților/ stagiariilor care se adresează IPJT în scopul efectuării practicii de specialitate a crescut semnificativ.

Nepoți pentru bunici

Instituția Prefectului județul Brăila

Instituția Prefectului județul Brăila, care este una dintre instituțiile prin care desfășurat/desfășoară proiecte prin care promovează 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, spre deosebire de societatea tradițională. Copiii/tinerii primesc mult mai bine informațiile/ exemplele venite de la egali decât de la profesori/părinți, de aceea au fost organizate activități în cadrul cărora să poată învăța unii de la alții.

Împreună să schimbăm atitudinea față de droguri

Instituția Prefectului județul Brașov

Proiectul a vizat formarea profesională a cadrelor didactice din județul Brașov în domeniul problematicei consumului de droguri și crearea unei rețele județene de prevenire în acest domeniu care să funcționeze în unitățile de învățământ din mediul preuniversitar. Unul din elementele de noutate constă în factorul de sustenabilitate al proiectului, respectiv multiplicarea echipei de formatori și extinderea acesteia la nivelul elevilor.

Concluzii:

- Întrebările și răspunsurile din cadrul dezbaterilor au vizat aspecte precum: necesitatea dezvoltării proiectelor în parteneriat, beneficiile implementării acestora, sursele financiare și resursele umane și comunitare implicate în derularea proiectelor, mecanisme, practici și modalități vizând atragerea de parteneri etc.;
- Realizarea și performarea acestor parteneriate 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, concomitent cu promovarea parteneriatului pentru îmbunătățirea calității serviciilor publice și a condițiilor socio-economice pentru comunitatea locală.
- Promovarea și încurajarea bunelor practici pe această tematică care contribuie la întărirea capacității de cooperare la nivel național și chiar internațional în probleme de interes pentru societate, instituții și comunități;

9. CONCLUZII GENERALE:

- Evenimentul organizat de ANFP a fost apreciat de către toți participanții, care au valorizat demersurile de identificare, promovare și premiere a celor mai bune practici, fiind recunoscute astfel inițiativele și implicarea celor care își desfășoară activitatea în sectorul public;
- Prezența la conferință a reprezentanților mediului academic și sectorului neguvernamental, precum și contribuția acestora în cadrul evenimentului au demonstrat că parteneriatele cu instituțiile și autoritățile publice sunt dezirabile și produc rezultate bilaterale, cu impact asupra comunităților locale;
- Diseminarea și posibilitatea multiplicării exemplurilor de bună practică reprezintă reale oportunități prin care instituțiile administrației publice centrale și locale își pot pune în practică inițiativele, îmbunătățindu-și astfel calitatea serviciilor și imaginea publică;
- Inițiativa ANFP privind alegerea unei tematici vizând parteneriatele a fost apreciată și binevenită, iar, dată fiind multitudinea formelor de comunicare, se recomandă abordarea în edițiile viitoare ale Conferinței ale altor aspecte pe aceeași tematică;

