



INOVAȚIE ȘI CALITATE ÎN SECTORUL PUBLIC

Ediția a II-a

**20 OCTOMBRIE 2009,
BUCUREȘTI**

Ghid de bune practici

„Inovație și calitate în sectorul public”

Ediția a II a

Ghid de bune practici

București

Octombrie 2009

CUPRINS

1. Introducere	3
2. Metodologia competiție	4
Obiectivele competiției	4
Tematicile propuse și justificarea alegerii acestora	4
Descrierea metodologiei	8
3. Comitetul de evaluare	11
4. Procedura de evaluare	12
5. Prezentarea cazurilor de bună practică	17
Pilonul 1	17
Pilonul 2	53
Pilonul 3	81
6. Lista bunelor practici înscrise în competiție	109

Introducere

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

În scopul de a continua promovarea rezultatelor deosebite, obținute în administrația publică românească, Agenția Națională a Funcționarilor Publici (ANFP) a lansat anul acesta cea de-a II-a ediție a **competiției celor mai bune practici în administrația publică din România, „Inovație și calitate în sectorul public”**, al cărei scop a fost de a identifica, evidenția și premia cele mai eficiente și inovative practici administrative, de a face cunoscute experiența și rezultatele remarcabile ale administrației publice din România.

Competitia a fost una din activitățile proiectul **PHARE 2006/018-147.01.02/02/DEM 21 „Carta Cetățenilor”**, susținut din fonduri ale Uniunii Europene prin Programul PHARE 2006 – Consolidarea rolului societății civile în procesul de integrare a României, pe care ANFP l-a derulat în parteneriat cu Asociația Asistență și programe pentru dezvoltare durabilă – Agenda 21.

Perioada de înscriere în competiție a fost **20 mai – 15 august 2009**, pe portalul www.anfp.gov.ro, fiind invitate să participe toate nivelele administrației publice românești.

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

Cele mai bune exemple de bună practică vor fi **premiat**e în cadrul Conferinței *„Inovație și calitate în sectorul public” - ediția a II-a*, care va avea loc la București, în data de **20 octombrie 2009**.

Obiectivele competiției

Obiectivele care se urmăresc prin realizarea acestei competiții sunt:

- 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: Creșterea eficienței serviciilor publice prin metode novatoare**
- **Pilonul 2: Consolidarea administrației publice prin consultarea și atragerea la actul de decizie a cetățenilor**
- **Pilonul 3: Îmbunătățirea serviciilor publice printr-un management organizațional și al calității performant.**

Pilonul 1. Creșterea eficienței serviciilor publice prin metode novatoare

Justificarea stabilirii acestei tematici pentru cazurile de bună practică

Restructurarea profundă a administrației publice centrale și locale, prin modernizarea serviciilor publice și realizarea unui model organizațional eficient al structurilor administrative, prin reducerea birocrăției și eficientizarea acestor servicii, constituie obiective de guvernare în ceea ce privește reforma administrației publice. Un serviciu public modern necesită schimbarea culturii de management prin implementarea unor instrumente novatoare.

Întrucât, acțiunile care sunt generate de această transformare vor trebui să fie accesibile, realizabile și practice, considerăm esențială împărtășirea de bune practici pe această tematică, proiecte care au condus către o **administrație publică transparentă, care să sprijine un climat propice pentru dezvoltarea economică și care să promoveze dezvoltarea capitalului său uman**. Cazurile de bună practică pot prezenta rezultate foarte concrete, al căror proces poate fi destul de ușor de multiplicat la nivelul mai multor instituții ale administrației publice, chiar și în condiții locale diferite.

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

- Minimizarea pierderilor și maximizarea valorii (de exemplu, utilizarea mai eficientă a timpului personalului)
- Concentrarea pe rezultatele livrării de servicii
- Practici și măsuri de promovare a conduitei etice în funcția publică
- Măsuri pentru evitarea încălcării regimului incompatibilităților și al conflictului de interese
- Stabilirea unor măsuri de motivare și de păstrare în sistem a personalului calificat
- Luarea măsurilor necesare pentru obținerea unui management mai eficient al carierei funcționarilor publici (realizarea legăturilor cu necesitățile de instruire, mobilitate etc.)
- Identificarea corespunzătoare a competențelor necesare și folosirea eficientă a personalului.
- Simplificarea procedurilor administrative și măsuri de reducere a birocrăției
- Reducerea timpului alocat îndeplinirii atribuțiilor
- Reducerea costurilor financiare ale administrației publice
- Creșterea nivelului de securitate a documentelor publice

- Promovarea soluțiilor electronice etc.
- Reducerea corupției prin identificarea și instrumentarea unor măsuri pozitive și novatoare

Pilonul 2: Consolidarea administrației publice prin consultarea și atragerea la actul de decizie a cetățenilor

Justificarea stabilirii acestei tematici pentru cazurile de bună practică

O **administrație publică eficientă implică încredere publică**. Cetățenii se așteaptă ca funcționarii publici să servească interesul public în mod **just**, să **administreze cu decență resursele publice** și în același timp să fie implicați în procesul de decizie la nivel local pentru a se identifica cu acea comunitate căreia îi aparțin, dezvoltându-se astfel sentimentul de apartenență și simțul civic.

Pentru realizarea modificărilor la nivelul instituțiilor și al culturilor organizaționale ale acestora, pentru schimbarea de mentalitate și atitudine a funcționarilor publici, nu sunt suficiente prevederile legale. Acestea trebuie coroborate cu promovarea principiilor bunei guvernări și ale consultării și implicării active a cetățenilor la procesul de luare a deciziilor la nivelul unității administrativ teritoriale și al comunității.

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

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

- Măsuri care să conducă la asumarea răspunderii de către funcționarii publici
- Măsuri care să permită cetățenilor să beneficieze de acces liber la informații, obținute la momentul potrivit, cu privire la deciziile și prestațiile serviciului public
- Creșterea nivelului de cooperare instituțională și promovarea parteneriatelor public-privat
- Măsuri pentru inițierea și asigurarea participării și consultării cetățenilor

- Măsuri novatoare de implicare a cetățenilor în actul decizional administrativ

Pilonul 3. Îmbunătățirea serviciilor publice printr-un management organizațional și al calității performant

Justificarea stabilirii acestei tematici pentru cazurile de bună practică

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

Orice autoritate/instituție publică se poate înscrie în competiție cu unul sau mai multe cazuri de bună practică pe această tematică, dacă a demarat acțiuni care au avut ca rezultat obținerea **modernizării managementului organizațional și calității în livrarea serviciilor publice ori în activitățile instituției**, de exemplu:

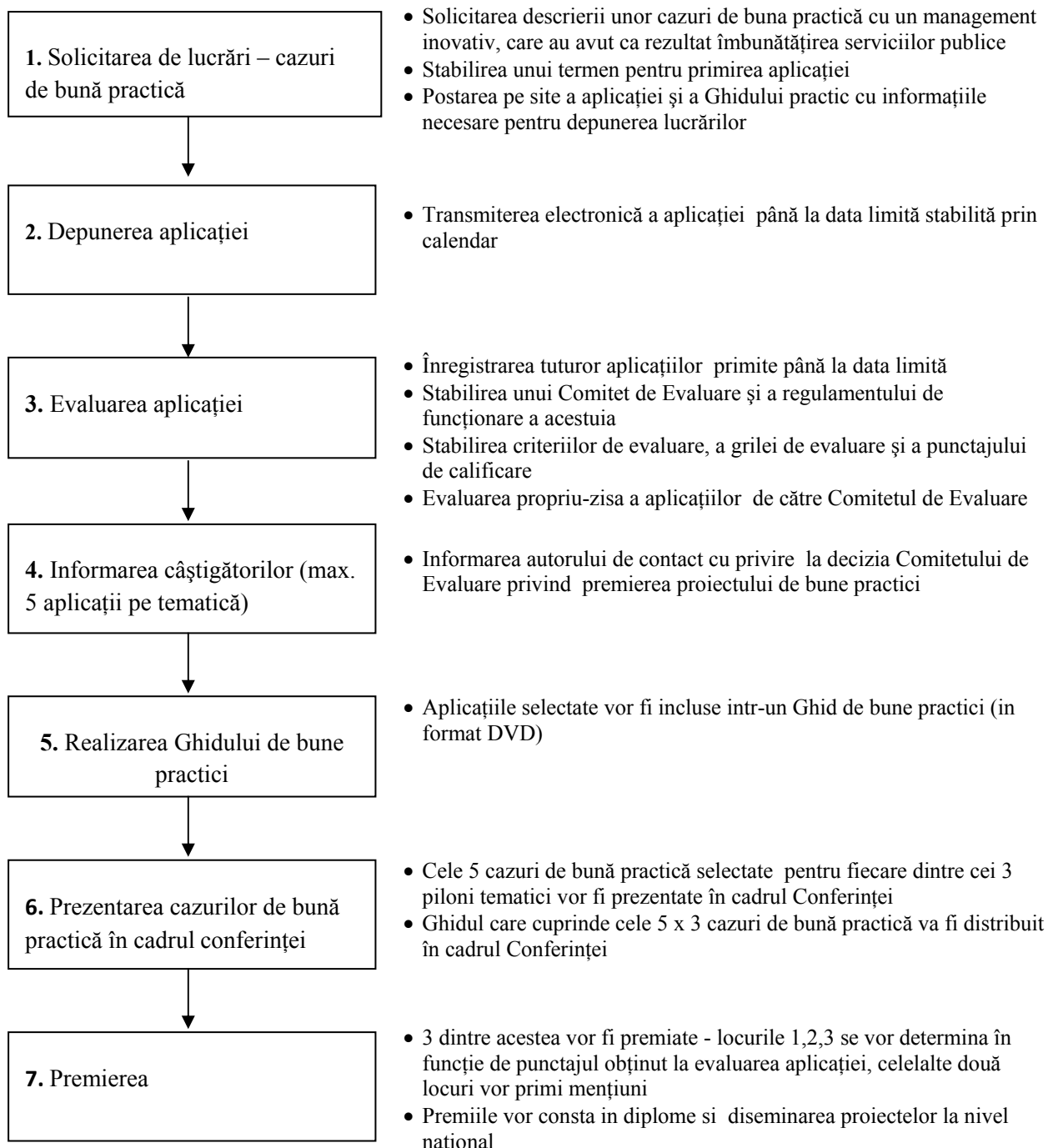
- Îmbunătățirea modului de utilizare a serviciilor (echipamente, materiale, personal, finanțe)
- Îmbunătățirea satisfacției utilizatorului final / clientului
- Utilizarea instrumentelor de management al calității în livrarea de servicii publice
- Îmbunătățirea cooperării între instituții
- Inițiativele de creare a rețelelor
- Fundamentarea alegerilor / deciziilor pe bază de dovezi/probe
- Promovarea modernizării managementului organizațional în administrație prin măsuri novatoare
- Introducerea și monitorizarea aplicării și respectării procedurilor interne care să reglementeze activitatea curentă a instituției
- Valorificarea rezultatelor deosebite privind managementul calității în ceea ce privește cultura organizațională

Descrierea metodologiei competiției

Competiția presupune parcurgerea a trei etape principale și anume:

- Înscrisura 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:

- atât partea “descriptivă” cât 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

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
- fotografii
- declarații de parteneriat
- certificate și atestate
- diplome
- studii
- analize

COMITETUL DE EVALUARE

Comitetul de evaluare (CEv)

S-a constituit câte un CEv pentru fiecare dintre cei 3 piloni. Fiecare CEv a avut **3 membri** cu drept de vot.

Secretariatul a fost asigurat de echipa de coordonare a proiectului Phare.

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

Comitetul de evaluare pentru fiecare dintre cei trei piloni a avut în componență reprezentanți ai societății civile cu experiență bogată și rezultate reprezentative pentru dezvoltarea democrației în România, desemnați în urma unui proceduri de selecție.

Atribuțiile comitetului de evaluare

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

Comitetul de Evaluare a avut următoarele atribuții:

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

PROCEDURA DE EVALUARE

Primirea și înregistrarea aplicațiilor

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

După înregistrare, în baza parolei primite pe email, s-a putut intra și completa aplicația care a cuprins 3 părți: partea A, partea B și partea C. După completarea fiecărei părți a trebuit **salvată informația. Salvarea informațiilor, a dat posibilitatea revenirii în aplicație oricând pentru completări și definitivare.** Atunci când toate informațiile privind buna practică au fost completate și nu mai exista nimic de completat sau adăugat se apăsa **comanda trimitere. Din momentul trimiterii nu s-a mai putut edita aplicația, ea putând fi doar vizualizată de cel care a realizat-o.**

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

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

Evaluarea aplicației

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

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

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

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

Decizia finală

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

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

GRILE DE EVALUARE

Grila 1

Codul de inregistrare:			
Titlul aplicației:			
Numele autorului de contact:			
Instituția:			
Punctaj:		Punctaj maxim	Comentarii
Originalitate/inovație (orice idee novatoare care conduce către modernizarea serviciilor publice și către îmbunătățirea satisfacției clientului; elementul de noutate va fi urmărit în soluția aleasă, în activitățile propuse)		10	
Caracter practic și orientare către rezultat (cazul de bună practică trebuie să fie orientat către rezultat, nu către proces – un proces îmbunătățit nu este un rezultat în sine, este o metodă pentru atingerea unui rezultat; rezultatul urmărit trebuie să reflecte îmbunătățirea serviciilor publice oferite)		20	
Eficacitate demonstrată (îmbunătățirea nivelului de satisfacție al utilizatorului final / clientului – trebuie să existe o metodă de măsurare a situației ‘dinainte’ și a situației ‘de după’, folosind aceiași indicatori / date în vederea obținerii unei analize a “elementelor lipsă”)		20	
Eficiență demonstrată		20	

(utilizarea îmbunătățită a resurselor în ceea ce privește echipamentul, personalul și finanțele)			
Rezultate maxime cu costuri reduse (de ex. reducerea costurilor procesului de corectare/refacere prin reducerea erorilor / documentelor refăcute)		15	
Simplificare administrativă (numărul ‘etapelor’ dintr-o procedură, numărul de formulare, de câte ori un document circulă de la o persoană la alta, numărul de semnături, dificultățile, duplicarea informațiilor)		15	
Total 1:	x din 100	100	

Grila 2

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

Implicarea cetățenilor și voluntariat (in ce măsură s-a reușit implicarea cetățenilor și voluntarilor în derularea proiectului, cum și pe ce activități)		15	
Total 2:	x din 100	100	
Punctaj general:			

Prezentarea cazurilor de bună practică

PILONUL 1

Creșterea eficienței serviciilor publice prin metode novatoare

Restructurarea profundă a administrației publice centrale și locale, prin modernizarea serviciilor publice și realizarea unui model organizațional eficient al structurilor administrative, prin reducerea birocrăției și eficientizarea acestor servicii, constituie obiective de guvernare în ceea ce privește reforma administrației publice. Un serviciu public modern necesită schimbarea culturii de management prin implementarea unor instrumente novatoare.

Întrucât, acțiunile care sunt generate de această transformare vor trebui să fie accesibile, realizabile și practice, considerăm esențială împărtășirea de bune practici pe această tematică, proiecte care au condus către o **administrație publică transparentă, care să sprijine un climat propice pentru dezvoltarea economică și care să promoveze dezvoltarea capitalului său uman**. Cazurile de bună practică pot prezenta rezultate foarte concrete, al căror proces poate fi destul de ușor de multiplicat la nivelul mai multor instituții ale administrației publice, chiar și în condiții locale diferite.

Aplicații câștigătoare

Premiul 1, 78 puncte : Ministerul Finantelor Publice – Trezoreria Statului - „Sistemul de plăți electronic al Trezoreriei Statului”

Premiul 2, 69 puncte: Instituția Prefectului Județul Timiș – „Parteneriat pre și post-aderare între Instituția Prefectului Județul Timiș și Camera de Comerț, Industrie și Agricultură Timișoara”

Premiul 3, 68 puncte: -Instituția Prefectului Județul Hunedoara – „Eficientizarea comunicării instituționale prin utilizarea soluțiilor electronice”

Mențiune, 67 puncte: Direcția județeană de evidență a persoanelor Cluj – „Modernizarea activităților de evidență a persoanelor în județul Cluj”

Mențiune, 65 puncte: Primăria sectorului 2 – „Ambulanța socială”

Instituția: Ministerul Finantelor Publice – Trezoreria Statului

Titlul bunei practici: „Sistemul de plăți electronic al Trezoreriei Statului”

Persoană de contact: Laurențiu Andrei

Parteneri Business Information Systems

Descrierea bunei practici Trezoreria Statului (TS) din cadrul Ministerului Finantelor Publice (MFP) a implementat o aplicatie software si un sistem pentru administrarea conturilor-STEPS. Toate operatiunile financiare care au fost gestionate anterior in mod manual, prin interventie umana si inregistrate pe suport de hartie, sunt acum prelucrate in mod automat prin intermediul acestei aplicati, ceea ce inseamna ca acestea sunt operate extrem de rapid, mai sigur si cu costuri infinit mai mici. Avand in vedere spectrul larg de operatiuni acoperite la nivel national de catre TS, atat in sectorul public cat si privat, impactul si beneficiile sistemului sunt uriase, iar acestea se reflecta si asupra cetatenilor si agentilor economici (in calitatea lor de platitori de taxe si impozite), prin reducerea presiunii asupra bugetului de stat si prin accesul mai rapid si mai ieftin la serviciile furnizate. STEPS face posibil ca intregul flux al tranzactiilor sa se face online, in timp real. Toti clientii introduc ordinele de plata direct la Trezorerie, care la randul ei le proceseaza si le consolideaza in motorul de plati central. Incasarile TS sunt dirijate apoi, in functie de referinta (contul IBAN si codul fiscale) catre conturile clientilor, iar transferurile de fonduri (plati si incasari) sunt centralizate, oferind o baza solida pentru managementul cash-ului precum si pentru diverse prognoze. Sistemul include un instrument de prognoza auto-reglabil care permite luarea deciziilor in regim urgent, fie in mod automat, fie manual. Utilizarea unui set de standarde si conformitati compatibile cu reglementarile internationale, unele dintre acestea dincolo de ceea ce este legal impus la un moment dat, este benefica pentru performanta generala si capabilitatile de interfatare ale aplicatiei. Intregul sistem a fost proiectat inca de la inceput astfel incat sa fie usor de implementat in orice mediu din TS, iar acesta este un lucru care poate fi replicat la fel de bine pentru orice alta dezvoltare viitoare.

Problema Din punct de vedere functional, deficientele constatate in urma unor analize ce au vizat infrastructura IT si telecomunicatiile Trezoreriei Statului au condus la identificarea urmatoarelor probleme: 1. Implementarea unei arhitecturi distribuite si legaturile slabe intre birourile centrale si cele aflate in subordine, a condus la imposibilitatea implementarii unei gestiuni centralizate care sa contina toate platile si datele contabile, fiind imposibila elaborarea unor rapoarte cuprinzatoare si exacte; 2. Trezoreria nu lucra in timp real, nepermitand

inregistrarea online a angajamentelor inainte de aprobarea cererilor de plata. Acest fapt a redus abilitatea sa de a monitoriza restantele, de a implementa cash managementul si de a implementa contabilitatea de angajament; 3. Lipsa unei baze de date centrale pentru toate tranzactiile si lipsa disponibilitatii unor date istorice au impiedicat analize care necesita exploatarea seriilor de timp ale datelor pentru cativa ani fiscali.

Scopul Implementarea STEPS face parte parte dintr-un program mult mai amplu de modernizare a TS ce isi propune sa contribuie la imbunatatirea responsabilitatii, transparentei si corectitudinii operatiunilor derulate de aceasta institutie. STEPS a fost dezvoltat in concordanta cu politica de guvernare electronica “e-guvernare”, fiind un puternic instrument utilizat pentru managementul si transferul fondurilor publice de catre institutiile publice din Romania. Implementarea integrala a solutiei informatice si implicit accesul la functionalitatile extrem de complexe ale acesteia (ex. sistem automat de prognoza, instrumente pentru asistarea deciziilor, consolidarea conturilor trezoreriilor locale intr-un cont central, utilizarea unor standarde recunoscute la nivel international, procesarea automata a operatiunilor, etc) au condus la imbunatatirea cash managementului, managementului platilor si incasarilor, precum si a managementul bugetului de stat. Dintr-o perspectiva mult mai larga, STEPS isi propune sa contribuie la libera circulatie a capitalurilor si serviciilor prin valoarea adaugata adusa politicilor generale ale UE, alaturi de concepte precum moneda unica sau piata unica. STEPS foloseste standarde si instrumente bancare recunoscute la nivel international (ex. SWIFT, BIC, IBAN) si este pregatit pentru noile standarde aplicabile la nivelul UE (SEPA, TARGET2), fapt ce va asigura o interoperabilitate intre organismele guvernamentale si comunitatea de afaceri din Romania si/sau UE.

Obiective 1.Reorientarea rapida a tuturor modalitatilor si procedurilor de lucru ale TS pe o structura flexibila si transparenta pentru a fi capabila sa schimbe informatii cu sistemul bancar 2.Refacerea sistemului IT pentru asigurarea unui punct unic de acces spre/dinspre sistemul bancar si pentru realizarea platilor intraTrezorerie, capabil sa suporte 400.000 tranzactii pe zi 3.Dezvoltarea unei solutii informatice cu o suita de module de business, care sa asigure: - transferul de fonduri in timp real si procesarea automata a platilor - controlul prin reconciliere contabila continua a operatiunilor ce permite detectia timpurie si investigarea exceptiilor - monitorizare in timp real a lichiditatii - monitorizare si control continuu a resurselor informatice si a tranzactiilor financiare - control al proceselor, operatiunilor si a resurselor 4.Conectarea TS la retelele internationale sau locale de transfer de fonduri (SWIFT, Transfond) 5.Imbunatatirea managementului riscului operational 6.Training

Resurse Implementarea STEPS s-a realizat in mai multe etape, in cadrul a doua contracte de furnizare de bunuri si servicii. Contractele au fost incheiate in urma derularii procedurilor de achizitie specifice Bancii Mondiale, intrucat finantarea a fost asigurata de catre aceasta institutie (80%) precum si de catre bugetul de stat (20%). Metoda aleasa pentru selectia furnizorilor a fost licitatie internationala deschisa. Din punct de vedere al resurselor financiare, bugetul total al celor doua contracte derulate pentru dezvoltarea STEPS a fost de 3.338.182 USD, inclusiv TVA

aferent. Marea parte a acestei sume a fost utilizata pentru achizitia unei solutii la cheie, in cadrul careia au fost livrate echipamente si aplicatii de inalta tehnologie (serve, echipamente necesare pentru comunicati, licente, servicii de mentenanta, servicii suport, etc.). Din punct de vedere al resurselor umane, in vederea implementarii cu succes a celor doua contracte a fost creata o echipa de proiect care a fost impartita in mai multe grupuri de lucru, in functie de tema specifica. In implementare, au fost implicate aproximativ 40 de persoane proveniti atat din zona de business, cat si din zona tehnica (in special IT), grupurile de lucru fiind construite mixt, atat din experti ai Ministerului Finantelor Publice cat si din experti ai furnizorului solutiei informatice. Pentru monitorizarea atenta a stadiului lucrarilor, echipele de experti au fost conduse de catre doi manageri de proiect, cate unul pentru fiecare dintre partile aflate in contract. Din punct de vedere al resurselor de timp, tinand cont de dezvoltarea in etape a intregului sistem, pentru implementarea propriu-zisa a celor doua contracte au fost necesare circa 19 luni (14 luni pentru primul contract si 5 luni pentru al doilea contract), la care se mai poate adauga perioada de timp necesara pentru elaborarea documentatiei tehnice, si pentru parcurgerea etapelor in procesul de achizitie, evaluate la circa 10 luni, pentru ambele contracte.

Implementare In 2002, Banca Nationala a Romaniei a lansat proiectul de reformare a sistemului de plati – implementarea sistemului electronic de plati in timp real. Participantii la acest sistem sunt bancile comerciale care opereaza in Romania, Ministerul Finantelor Publice si Bursa de Valori Bucuresti. Pentru a obtine participarea in Sistemul Electronic de Plati din Romania, in perioada 2004-2005 Trezoreria de Stat (din cadrul Ministerului Finantelor Publice) s-a angajat in prima faza a implementarii solutiei informatice – STEPS, avand doar caracteristici de baza. STEPS a fost lansat in iunie 2005 pentru a procesa electronic platile si incasarile MFP. In primul an de functionare STEPS a tratat si prelucrat in mod automat un volum total de aproximativ 30 de milioane de tranzactii, inlocuind vechiul mecanism de compensare si decontare bazat pe hartie. In 2007, a fost lansata cea de a doua faza, care si-a propus imbunatatirea performantelor sistemului (prin adaugarea de noi functionalitati) si reducerea riscului operational, asigurand in acelasi timp, pregatirea si conformarea cu prevederile regulamentelor referitoare la transformarea zonei europene de plata (de exemplu, SEPA si TARGET 2). In acest sens, STEPS a fost actualizat pentru a se introduce o noua suita de module de business care sa asigure gestionarea lichiditatii, reconcilierea contabila continua si care sa elaboreze rapoarte competitive privind tranzactiile efectuate. In cea de a treia faza (2008-2009) STEPS a fost actualizat astfel incat sa fie conform cu noile standarde SEPA, aplicabile la nivelul UE, iar in viitorul apropiat sunt planificate o serie de noi modificari ce privesc introducerea unor noi module: i) licitatii cu obligatiuni de stat; ii) alocarea fondurilor guvernamentale si UE catre beneficiari; iii) rationalizarea fluxului privind pensiile si salariile & trecerea la formatul SEPA. Utilizarea instrumentelor de plata SEPA va contribui la imbunatatirea serviciilor guvernamentale pentru cetateni si agenti economici si va oferi beneficii majore pentru administratia publica. Principalul sponsor al proiectului a fost Secretarul de Stat din cadrul MFP responsabil cu problemele TS. Executia la nivel de decizie a fost delegata catre un singur punct de contact - managerul de proiect responsabil, care a fost de asemenea insarcinat cu derularea operatiunilor departamentului "beneficiar" din TS. Atat proiect managerul cat si membrii echipei de executie din TS-MFP au

lucrat in stransa cooperare cu reprezentantii partenerilor de afaceri – project manageri, analisti de business, echipa suport si de implementare ai Business Information Systems (www.bisnet.ro).

Problema initiala a fost generata de faptul ca echipa de proiect a TS-MFP resimea lipsa unor practici specifice domeniului bancar. Acest problema a fost rezolvata prin: 1. Realizarea unui sistem eficient de gestionare a proiectului asigurat printr-o comunicare transparenta si continua intre cele doua echipe (TS si furnizorul solutiei); 2. Metodologia si procedurile aplicabile functionarii in mediu complex de plata au fost definite de ambii parteneri inca din stagiile incipente ale proiectului; 3. Organizarea unui set complet de cursuri care sa includa atat aspecte operationale (de business) cat si administrative (tehnice); 4. Pregatirea echipei TS in perioada de implementare si suport software, realizata de catre furnizorul solutiei; 5. Lansarea unui instrument eficient pentru managementul cunostintelor (KM). Subsistemul KM s-a dovedit in sine a fi valoros atat pentru transferul de cunostinte de business cat si pentru controlul efectiv al riscului operational. Inca de la lansarea sa initiala, baza de date cu informatii a fost imbogatita in mod continuu oferind viitorilor utilizatori ai STEPS o metodologie dovedita privind practica de afaceri si o experienta optimizata. Ambele parti au impartit aceiasi viziune in ceea ce priveste potentialul de dezvoltare al proiectului initial al STEPS. Partenerii au nominalizat echipe care au participat la conferinte regionale si globale pe teme financiar-bancare – fapt ce a ajutat la crearea unei intelegeri comune a evolutiei trendului in domeniul financiar si a asigurat o sinergie pentru consolidarea in continuare a sistemului. Activitatile principale derulate in cadrul proiectului; - pregatirea proiectului, respectiv elaborarea documentatiei tehnice; - derularea



procedurilor de achizitie; - Implementarea contractelor cu subfazele acestora: o Reamenjarea si modernizarea spatiilor unde au fost livrate, instalate si puse in functiune echipamentele (renovare, climatizare, protectie PSI, acces securizat, etc), conform standardelor in domeniu o Livrare si instalare echipamente o Dezvoltare, configurare si lansare aplicatii o Conexiunea STEPS la sistemul interbancar pentru platile de mare valoare (ReGIS), administrat de BNR o Conexiunea STEPS la sistemul interbancar de mica valoare (SENT), administrat de Transfond o Conexiunea STEPS la sistemul de inregistrare,

depozitare si decontare a titlurilor de stat (SaFIR) o Implementarea si aderarea la comunitatea SWIFT pentru a putea realiza transferuri de fonduri intre STEPS si sistemul electronic de plati o organizarea sesiunilor de instruire, inclusiv furnizarea materialelor si suporturilor de curs, atat pe zona de business cat si pe zona tehnica, precum si certificarea personalului care deservește administrarea si operarea STEPS, respectiv pentru 30 persoane; o Tesatura STEPS si a conexiunilor cu cele trei componente ale sistemului electronic de plati o Go live - Extinderea sistemului

Elemente Novatoare Pe linie de business, STEPS ofera o serie de elemente novatoare, precum:

1. Utilizarea unor instrumente IT care permit automatizarea proceselor si administrarea conturilor in timp real, fiind astfel eliminata pe cat posibil interventia umana, cu impact direct in cresterea eficientei, a scaderii costurilor si minimizarii riscurilor operationale
2. Consolidarea conturilor trezoreriilor locale in contul din trezoreria centrala, fapt ce permite redistribuirea optima a fondurilor disponibile in functie de nevoile existente la un moment dat, acest lucru realizand-se online, in timp real, la nivel national
3. Utilizarea unor instrumente de prognoza pentru monitorizarea cerintelor de plata si a disponibilului in exces, care sa permita luarea de decizii in timp scurt
4. Oferă același nivel de calitate al datelor (privind securitatea, autenticitatea, siguranța, unicitatea), precum cele furnizate de SWIFT clienților săi
5. Conformarea față de cele mai noi standarde de afaceri (SWIFT, SEPA, ECB, ISO 20022, etc.), precum și față de standarde ale industriei IT (baze de date relationale-Oracle, IBM WebSphereMQ, IBM WebSphere Application Server)

Dpdtv tehnic, STEPS ofera cateva caracteristici inovatoare precum mecanismul adaptabil de rutare, de imbogatire a mesajului, puterea remarcabila pentru tranzactiile nevolatile de tip “end to end” (de sase ori mai mare decat o solutie middleware neoptimizata pentru procesarea tranzactiilor financiare), reconcilierea integrata a mesajelor financiare.

Lecții învățate 1. Luand in considerare lipsa experientei in operatiunile de tip bancar ale echipei TS, STEPS a fost conceput astfel incat sa includa un subsistem bazat pe managementul cunoasterii, care sa furnizeze:

- a.Proceduri de buna practica utilizate in activitatea desfasurata, aplicabile in conditii normale ori in situatii de exceptie
- b.Plan si proceduri specifice de continuitate a activitatilor
- c.mediu de e-learning pentru echipa TS, atat pentru partea de business, cat si pentru partea tehnica
- d.Instrumente integrate pentru crearea procedurilor, mentenanta, updating
- e.Baza de date centralizata a resurselor (active, oameni, evenimente, proceduri, etc)

Acest subsistem s-a dovedit a fi extrem de valoros atat pentru transferul de cunostinte in

domeniu, dar mai ales in ceea ce priveste reducerea in termeni reali ai riscului operational. De la lansarea sa initiala, baza de date a fost imbogatita in mod continuu, furnizand practici si experiente solide tuturor celor care acceseaza STEPS. 2. Avantajul utilizarii celor mai noi standarde, a instrumentelor de comunicare si de afaceri s-a dovedit a fi o mare realizare in timpul proiectarii, implementarii, testarii si operarii solutiei, fapt ce a condus la o crestere a relationarii cu comunitatea de afaceri. Se asigura in acest fel o sustenabilitate a sistemului, intrucat acesta este cu un pas inainte in ceea ce priveste conformitatea cu standardele si legislatia financiara, respectiv se poate realiza o interoperabilitate usoara cu viitoare sisteme.

Rezultate Un rezultat direct al implementarii solutiei consta in reducerea timpului de tranzit pentru toate tipurile de operatiuni (plati sau incasari) de la minim trei zile la doar 1 zi. Acest lucru permite TS sa realizeze un management activ al fluxurilor financiare, dispunand de sume imediat ce acestea intra in sistem. Un alt avantaj major consta in eliminarea suportului de hartie, simplificarea si rationalizarea circuitelor instrumentelor de plata prin procesare acestora automata. In cazul in care se identifica o nevoie de finantare, necesara pentru a acoperi soldul negativ ce ar putea fi inregistrat pe o perioada de timp (incasari mai mici decat platile), este absolut indispensabil ca TS sa imprumute sumele necesare de pe piata, si sa plateasca dobanzi pentru acestea. Dobanzile pentru imprumuturi contractate au reusit sa scada cu 30%, folosind STEPS. Toti clienti TS (sectorul public si privat) beneficiaza de un acces mai rapid la serviciile oferite, fiind un important motor, care poate bloca sau debloca fluxul economic (ex. rambursare TVA, colectarea impozite si a taxe, plati, etc.). Un impact major este acela de facilitare si rationalizare a fluxurilor financiare in intreaga economie romaneasca. Prin primirea si remiterea tuturor incasarilor si platilor in aceeasi zi in care operatiunea a fost ordonata, banii intra si ies din fluxul economic imediat, cu un efect de multiplicare la nivelul intregului mediu financiar si economic din Romania. Pentru a evalua influenta pe care TS o are pe piata financiara din Romania, putem spune aceasta genereaza fluxuri ce reprezinta 24% din toate incasarile, respectiv 32% din toate platile la nivel national. Analizand datele statistice pentru perioada 2006-2008, vom vedea ca traficul consolidat al operatiunilor derulate de TS a inregistrat o dinamica pozitiva, cu o crestere de 42.32%, in timp ce valoarea comisioanelor percepute de catre TS pentru operatiuni a crescut cu doar 14.74%, ceea ce corespunde cu o scadere a nivelului de comisioane de 65%, in comparatie cu perioada similara inregistrata inainte de implementarea solutiei informatice. Un alt impact consta in stabilizarea ratelor dobanzii in sectorul bancar si financiar. In cazul in care TS implica bani pe piata libera pentru propriile operatiuni, aceasta pastreaza nivelul dobanzilor generale la un nivel rezonabil, fiind bine-cunoscut faptul ca nici o banca nu va practica rate ale dobanzii mai mici decat cele pe care TS este dispusa sa le plateasca pentru un imprumut.

Documente de referință

A. Rapoarte

- http://www.bnro.ro/files/d/Pubs_ro/Anuale/RA2005.pdf
- <http://209.85.135.132/search?q=cache:d2EHmC-qHXYJ:steconomice.uoradea.ro/anale/volume/2006/finante-contabilitate-si-banci/4.pdf+Raporte+sistem+trezoreria+statului&cd=22&hl=ro&ct=clnk&gl=ro>

B. Statistici

Volumul tranzactiilor decontate a crescut, dupa cum urmeaza:

1. ReGIS:
 - a. Plati: cu 75,49 % in perioada 4/2005 - 4/2006 ; cu 28,03% in perioada 4/2006 – 4/2007 si cu 55,30% in perioada 4/2007 – 4/2008
 - b. Incasari: cu 52,86 % in perioada 5/2005 - 5/2006 ; cu 30,27% in perioada 5/2006 – 5/2007 si cu 31,50% in perioada 5/2007 – 5/2008
2. SENT:
 - a. Plati: cu 30,77 % in perioada 5/2005 - 5/2006 ; cu 6,87% in perioada 5/2006 – 5/2007 si cu 95,26 % in perioada 5/2007 – 5/2008
 - b. Incasari: cu 66,07 % in perioada 5/2005 - 5/2006 ; cu 24,78 % in perioada 5/2006 – 5/2007 si cu 37,31 % in perioada 5/2007 – 5/2008

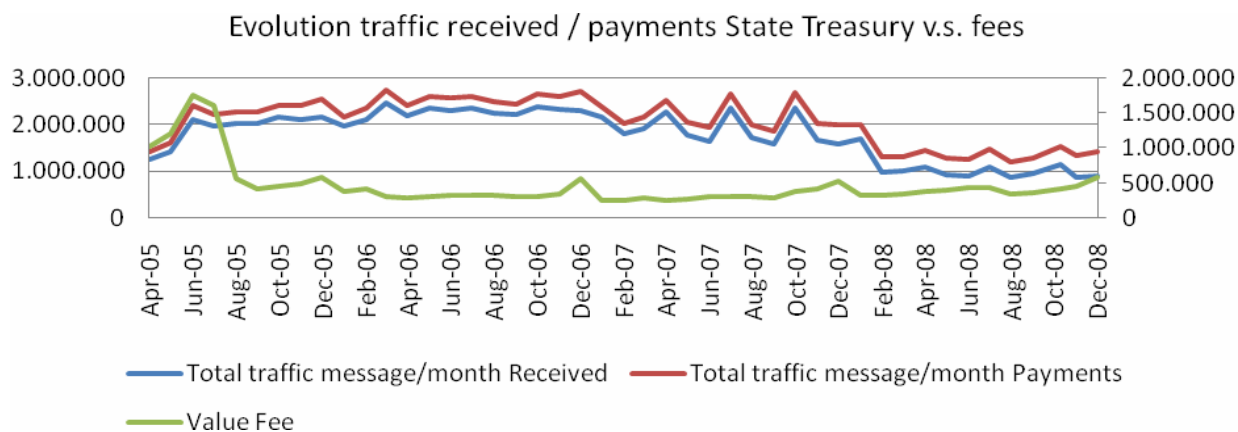
Comisionul total pt decontarea tranzactiilor efectuate de Guvern a reprezentat 27% din nivelul aplicabil in mai 2005, rezultand intr-o reducere neta a comisionului cu 72 % in 2008.

Dinamica decontarii MFP a fost imbunatatita, dupa cum urmeaza (reprezentand tranzactii de incasari & cheltuieli guvernamentale – plati prin STEP/ Trezorerie)

1. Volumul decontat al tranzactiilor MFP a crescut intre Aprilie 2005 si Decembrie 2008:

<i>Dinamica cresterii traficului intre Aprilie 2005 and Decembrie 2008 (RON): Trafic SWIFT ReGIS/ SaFIR</i>	
Traffic payments	514.78%
Traffic receipts	131.48%
<i>Dinamica cresterii traficului intre Aprilie 2005 and Decembrie 2008 (RON): Trafic prin TFDNet SENT</i>	
Traffic payments	170.99%
Traffic receipts	67.31%

2. Evolutia traficului de mesaje transmise/primate versus comision perceput pentru reafic intre Aprilie 2005 si Decembrie 2008



Viteza decontarilor a crescut cu ajutorul STEPS. Astfel, daca durata de decontare finala se incadra undeva in intervalul 3.65-5.25 zile, dupa introducerea solutiei informatice prin procesarea automata a decontarilor, acestea se realizeaza in aceeasi zi.

C. Fotografii

- <http://www.bisnet.ro/PhotoGallery.htm>

D. Articole

- In Romania – prin Asociatia Romana a Bancilor si FinMedia – o suite de 5 prezentari, din care doua pe teme SEPA:
 - SEPA - Concepte si realizari – conferinta may 2008, Bucuresti
(<http://www.bisnet.ro/2008%20Publications.htm>)
 - SEPA – Realizari si perspective – conferinta aprilie 2009, Bucuresti(<http://www.bisnet.ro/News.htm>)
- In Romania – cu ocazia acordarii unor premii de excelenta:
 - Gala de premiere e-Finance 2008 – trofeul “e-Suport”
<http://www.finmedia.ro/conferences/conferinta.php?cod=galaprmefinance&editie=6&comanda=prezentare>
 - Gala de premiere e-Finance 2007 – Trofeul “e-Succes”
<http://www.finmedia.ro/conferences/conferinta.php?cod=galaprmefinance&editie=5&comanda=prezentare>
- In strainatate:
 - Sibos 2008 – Sesiunea de interes special privind “Institutiile publice in contextul SEPA”, Septembrie 2008, Viena, Austria (Sibos 2008 Special Interest Session si Sibos 2008 - Special interest sessions - reflected by SWIFT)

- Sibos 2009 – Sesiunea de interes special privind “Eficienta implementarii standardelor SWIFT la TS din Romania”, Septembrie 2009, Hong Kong, China

E. Reviste

Publicarea a unei suite de articole in revistele specializate in domeniul financiar bancar (ex. iulie 2008 e-Finance: ["SEPA - a challenge for the Public Administration"](#) / SEPA – o provocare pentru Administratia Publica”

Programe TV si radio

F. Declaratii

- <http://www.capital.ro/articol/trezoreria-statului-va-func-x163-iona-ca-o-banc-x103-103763.html>

G. Parteneriate

Ca partener de stand, TS a participat impreuna cu BIS la SIBOS 2008. Acest mod de abordare, insotit de prezentarea solutiei novatoare, a atras un numar mare de banci, institutii si furnizori de solutii care au vizitat standul.

H. Alte documente care certifica implementarea proiectului

- <http://www.bnr.ro/apage.aspx?pid=404&actId=14245>

Instituția: Instituția Prefectului Județul Timiș

Titlul bunei practici: „Parteneriat pre și post-aderare între Instituția Prefectului Județul Timiș și Camera de Comerț, Industrie și Agricultură Timișoara”

Persoana de contact: Mihaela Boran

Parteneri

Camera de Comerț, Industrie și Agricultură Timișoara

Descrierea bunei practici

La începutul anului 2006 a fost semnată prima Convenție de Colaborare între Instituția Prefectului Județul Timiș, în calitate de conducător al serviciilor publice deconcentrate ale ministerelor și ale celorlalte organe ale administrației publice centrale (SPD) din județul Timiș, și Camera de Comerț, Industrie și Agricultură Timișoara (CCIAT), fundamentându-se pe bunele legături interinstituționale și pe existența unor relații interumane solide, statornicite în timp și având la bază: - interesul comun pentru dezvoltarea economico-socială a județului Timiș; - necesitatea organizării de acțiuni comune în vederea informării mediului de afaceri și a cetățenilor despre modalitățile de absorbție și atragere de fonduri europene în județul Timiș; - dorința îmbunătățirii climatului de afaceri și susținerea atragerii de investiții în zonă prin mijloace specifice, în relația cu partenerii români și străini. Parteneriatul dintre Instituția Prefectului Județul Timiș, în calitate de conducător al SPD din județul Timiș și CCIAT este esențial pentru ca: - informațiile dinspre mediul de afaceri spre Instituția Prefectului Județul Timiș și spre SPD din județul Timiș să ajungă în timp util pentru luarea unor decizii; - informațiile legislative să ajungă la mediul de afaceri (prin seminarii, întâlniri etc.) în cel mai scurt timp posibil; - reprezentanții autorităților locale (99 de primari) și reprezentanții societăților comerciale din județul Timiș, să stabilească contacte directe în vederea identificării unor soluții pentru crearea de noi locuri de muncă și dezvoltarea durabilă a localităților județului Timiș; - SPD să înțeleagă problematica cu care se confruntă societățile comerciale și să-și adapteze modalitățile de lucru atât reglementărilor legale cât și nevoilor mediului de afaceri.

Website

www.prefecturatimis.ro

Problema

În procesul de preaderare și postaderare la Uniunea Europeană, mediul de afaceri și instituțiile publice s-au confruntat cu problematici noi legate de modificări structurale și legislative majore. Piața forței de muncă a traversat o perioadă cu dinamică excesivă, generată de schimbările profunde care au avut loc în economie: ramuri economice noi, dezvoltarea anumitor ramuri economice pe de o parte și dispariția altor ramuri sau subramuri, pe de altă parte. Instituțiile publice și mediul de afaceri se află într-un proces continuu de adaptabilitate la noile cerințe impuse de Uniunea Europeană, dar și de nevoile cetățenilor și de organizațiile mediului de afaceri. Acestea întâmpină greutăți generate de viteza de schimbare a realităților atât în perioada de preaderare la Uniunea Europeană, cât și cea de postaderare.

Scopul

Scopul parteneriatului între Instituția Prefectului Județul Timiș și CCIAT este dezvoltarea economico - socială a județului Timiș. Acest proiect se încadrează în următoarele strategii naționale, ale județului și ale instituției: - Constituția României, articolul 123; - Legea nr. 340 din 12 iulie 2004 privind instituția prefectului; - Hotărârea nr. 460 din 5 aprilie 2006 pentru aplicarea unor prevederi ale Legii nr.340/2004 privind prefectul și instituția prefectului; - Decretul-Lege nr. 390 din 11 mai 1990 privind camerele de comerț și industrie din România; - Planul Național de Dezvoltare 2007-2013: Prioritatea națională de dezvoltare P1. "Creșterea competitivității economice și dezvoltarea economiei bazate pe cunoaștere", Sub-prioritatea "Creșterea competitivității prin îmbunătățirea accesului pe piața al întreprinderilor, în special al celor mici și mijlocii", Prioritatea națională de dezvoltare P4. „Dezvoltarea resurselor umane, promovarea ocupării și incluziunii sociale și întărirea capacității administrative”, Sub-prioritatea "Promovarea ocupării depline"; - Cadrul Strategic Național de Referință 2007-2013: Prioritatea "Creșterea competitivității pe termen lung a economiei românești"; - Programul de Guvernare 2009-2013: Capitolul 11 "Competitivitatea, mediul de afaceri și IMM-urile"; - Strategia de Dezvoltare Economico – Socială a județului Timiș 2009 – 2015; - Programul de Dezvoltare Economică și Socială a județului Timiș în anul 2009.

Obiective

Obiectivele parteneriatului între Instituția Prefectului Județul Timiș și CCIAT sunt: - Organizarea de acțiuni comune în vederea informării despre modalitățile de absorbție și atragere

de fonduri europene în județul Timiș; - Îmbunătățirea climatului de afaceri și susținerea atragerii de investiții în zonă prin mijloace specifice, în relația cu partenerii români și străini; - Crearea de noi locuri de muncă în județul Timiș, precum și menținerea celor existente.

Resurse

Pentru desfășurarea acțiunilor cuprinse în Programul Comun de Acțiuni, elaborat în cadrul parteneriatului între Instituția Prefectului Județul Timiș și CCIAT, se utilizează resurse umane ale instituțiilor partenere, în vederea stabilirii tematicii și a desfășurătorului evenimentului, identificării grupurilor țintă și transmiterea invitațiilor către aceștia, identificării lectorilor și invitării acestora la seminarii. O parte din acești lectori sunt specialiști din cadrul serviciilor publice deconcentrate partenere, ai Instituției Prefectului Județul Timiș sau CCIAT. Partea logistică este oferită de partener (săli pentru desfășurarea acțiunilor, dotate cu videoproiector, ecran de proiecție și sonorizare, echipamente de calcul și echipamente periferice de calcul, mape, pliante, broșuri, materiale consumabile). Pentru mediatizarea evenimentelor sunt folosite site-urile și bazele de date deținute de parteneri, conferințele de presă, rețeaua multiplicatorilor de informație europeană din județul Timiș și rețeaua promotorilor locali din județul Timiș.

Implementare

Datorită constrângerilor bugetare din ce în ce mai mari, a resurselor și a mijloacelor umane și financiare limitate, s-a impus ca o necesitate identificarea unor noi metode de lucru pentru a putea face față nevoilor tot mai mari în ceea ce privește dezvoltarea economico-socială a județului Timiș. În acest sens, a fost identificat ca o modalitate de cooperare funcțională, parteneriatul Instituției Prefectului Județul Timiș, “voce a organismelor guvernamentale” cu CCIAT, în calitatea sa de “voce a mediului de afaceri”. La începutul anului 2006, în perioada de preaderare la Uniunea Europeană, a fost semnată prima Convenție de Colaborare între Instituția Prefectului Județul Timiș și CCIAT, fundamentându-se pe bunele legături interinstituționale și având la bază interesul comun pentru dezvoltarea economico-socială a județului Timiș, organizarea de acțiuni comune în vederea absorbției de fonduri europene și a pregătirii mediului de afaceri pentru a face față exigențelor impuse de Uniunea Europeană, îmbunătățirea climatului de afaceri, susținerea atragerii de investiții în zonă prin mijloace specifice și crearea de locuri de muncă, în relația cu partenerii români și străini. Pornindu-se de la aceste elemente, cât și de la experiența acumulată, s-au căutat noi soluții pentru îmbunătățirea colaborării, în folosul reciproc, în cel al comunității de afaceri și al cetățenilor județului Timiș, față de care există responsabilități majore. În cadrul Convenției de Colaborare s-a stabilit: - elaborarea anuală a unui Programul Comun de Acțiuni (PCA); - utilizarea în comun a bazelor de date ale Instituției Prefectului Județul Timiș și CCIAT, pentru realizarea unor documente de interes comun; - susținerea de către Instituția Prefectului Județul Timiș, a tuturor demersurilor inițiate de CCIAT pentru îmbunătățirea mediului de afaceri local și dezvoltarea durabilă a județului Timiș; - asigurarea de către CCIAT, a cadrului organizatoric și logistic necesar desfășurării evenimentelor cuprinse în PCA; - asigurarea personalului specializat pentru susținerea

seminariilor, conform tematicilor stabilite în PCA, de către Instituția Prefectului Județul Timiș, serviciile publice deconcentrate și CCIAT. Pentru elaborarea PCA, se organizează întâlniri între reprezentanți ai instituțiilor partenere, în vederea stabilirii tematicilor prioritare pentru anul ce urmează, a identificării grupurilor țintă, a lectorilor și a stabilirii desfășurătorului evenimentului. Locația pentru desfășurarea acțiunilor este pusă la dispoziție de către CCIAT. Pentru mediatizarea evenimentelor sunt folosite site-urile și bazele de date deținute de parteneri, conferințele de presă ale instituțiilor, rețeaua multiplicatorilor de informație europeană din județul Timiș și rețeaua promotorilor locali din județul Timiș. Propunerile de colaborare se modifică și se completează în funcție de solicitările mediului economic și de modificările legislative în vigoare, de necesitățile crescânde ale autorităților locale (primării) și nu în ultimul rând a cetățenilor. În urma semnării acestei convenții, a fost elaborat PCA 2006, cuprinzând un număr de 14 de acțiuni orientate spre nevoile concrete ale mediului de afaceri (seminarii, mese rotunde și simpozioane în domeniul mediului, al cercetării, creativității și inovației în afaceri, al schimburilor comerciale, investițiilor locale, legislației și reglementărilor fiscale și ale transporturilor rutiere, în perspectiva integrării României în Uniunea Europeană). Acesta a constituit primul pas al unei colaborări care s-a arătat a fi fructuoasă și recunoscută ca utilă de către mediul de afaceri din județul Timiș. În anul 2007, în urma aderării României la Uniunea Europeană, PCA a presupus organizarea de seminarii tematice și sesiuni de informare a mediului de afaceri privind legislația comunitară și noile oportunități de finanțare europeană, achizițiile publice, forme de organizare și subvenționare în agricultură. În cursul anului 2007, în cadrul PCA au fost realizate un număr de 19 acțiuni și buletinul de informație economică “Business Media”, care se transmite zilnic membrilor CCIAT în vederea mediatizării noutăților legislative. Problemele tratate în cadrul acțiunilor cuprinse în PCA 2008 (seminarii, misiuni economice, conferințe, mese rotunde, cursuri și work-shop-uri) au inclus activitatea de export în noul context european, cerințele europene în industria de prelucrare a lemnului, oportunitățile de finanțare în domeniul competitivității economice și dezvoltării rurale, noutățile legislative în domeniul fiscal, vamal, al transporturilor, al protecției mediului și al industriei alimentare. În mai 2008 a avut loc întâlnirea de lucru a semnatarilor Pactul Teritorial pentru ocuparea forței de muncă și incluziune socială în Regiunea Vest, cu scopul prezentării proiectului Secretariatului Tehnic Permanent, ale cărui activități au fost demarate. În anul 2008 au fost realizate 24 de acțiuni și s-a continuat mediatizarea legislației în vigoare în toate domeniile de activitate, prin buletinul de informație economică “Business Media”. În data de 18 martie 2009 a fost încheiat Protocolul de Colaborare pentru anul 2009 care are în vedere: - elaborarea PCA 2009; - organizarea în comun a Topului Firmelor din Județul Timiș; - colaborarea în cadrul proiectului “Crearea Secretariatului Tehnic Permanent al Pactului Regional Regiunea V Vest”, finanțat prin Programul Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane, prin implementarea de strategii comune în domeniul incluziunii sociale și ocupării forței de muncă.

Elemente Novatoare

Forumul de dialog „În direct cu cetățeanul”, aflat pe site-ul www.prefecturatimis.ro, asigură cetățenilor o legătură activă cu conducerea Instituției Prefectului Județul Timiș. Pagina interactivă oferă un spațiu dinamic de comunicare și repere concrete pentru soluționarea nelămuririlor și problemelor cu care se confruntă cetățenii. Site-ul CCIAT, www.cciat.ro oferă

persoanelor fizice și juridice posibilitatea de a se abona la buletinul de informație economică „Business Media”. În cadrul parteneriatului, se dorește obținerea finanțării proiectului „Centru Multimedia pentru îmbunătățirea comunicării dintre Instituția prefectului Județul Timiș, serviciile deconcentrate, CCIAT și mediul economic din județul Timiș”, prin intermediul Programului Operațional Dezvoltarea Capacității Administrative și au fost întreprinse demersurile pentru ca proiectul să fie cuprins în propunerea Bugetului de Stat 2010, în vederea obținerii cofinanțării necesare din partea Ministerului Administrației și Internelor (MAI). În anul 2003, acest proiect a obținut primul loc la concursul „100 de proiecte pentru România”, organizat de MAI. Implementarea proiectului va îmbunătăți accesul mediului economic și al cetățenilor județului Timiș la serviciile publice și va reduce numărul de greșeli comise de mediul economic datorită necunoașterii reglementărilor legale, prin asigurarea comunicării online a diferitelor structuri administrative cu peste 1.500 de societăți comerciale reprezentative din județ.



Lecții învățate

În condițiile actualei crize economico-financiare, datorită constrângerilor bugetare din ce în ce mai mari și a resurselor umane, materiale și financiare limitate, s-au căutat noi metode de lucru pentru a putea face față nevoilor tot mai mari în ceea ce privește asigurarea dezvoltării economico-sociale a județului Timiș. În acest sens, s-au identificat noi soluții pentru îmbunătățirea colaborării, în folos reciproc, al comunității de afaceri și al cetățenilor județului Timiș. Pentru desfășurarea activităților din cadrul Programului Comun de Acțiuni, se utilizează sediile și dotările partenerului, acest lucru contribuind la reducerea cheltuielilor publice. Parteneriatul între Instituția Prefectului Județul Timiș și CCIAT, contribuie la rezolvarea sau previne apariția unor probleme în timp util, oferind posibilitatea dialogului direct între mediul de afaceri și administrația publică locală și județeană, serviciile publice deconcentrate și organismele implicate în gestionarea fondurilor europene. Realizând diverse misiuni economice de documentare și schimburi de bune practici europene, cei doi parteneri promovează și facilitează colaborarea între mediul de afaceri și SPD, pentru dezvoltarea inovării, transferului de tehnologie și creșterii competitivității mediului de afaceri din județul Timiș.

Rezultate

Timp de patru ani au fost organizate un număr de 99 de evenimente de interes pentru mediul de afaceri și cetățenii județului Timiș, care s-au bucurat de succes și apreciere din partea participanților: - În anul 2006 au fost realizate un număr de 14 acțiuni cu 1.021 participanți, persoane fizice și juridice, reprezentanți ai mediului de afaceri și ai autorităților publice (primari), din care 476 membri ai CCIAT. Cele mai căutate acțiuni au fost cele în care au fost prezentate surse de finanțare din fonduri, în toate domeniile de activitate, precum și cele care vizau, la perioada respectivă, informații cu privire la procesul de integrare al României. - În anul 2007 au fost realizate un număr de 19 acțiuni cu 1.068 participanți, din care 349 membri ai CCIAT. De asemenea, buletinul de informație economică „Business Media” a fost transmis către 1.799 beneficiari dintre care 1.060 membri CCIAT. - În anul 2008 au fost realizate un număr de 24 acțiuni cu 1.593 participanți, din care 572 membri ai CCIAT. De asemenea, buletinul de informație economică „Business Media” a fost transmis către 1.059 beneficiari dintre care 870 membri CCIAT. - În primul semestru al anului 2009, au fost realizate un număr de 42 de acțiuni. Proiectul „Centru Multimedia pentru îmbunătățirea comunicării dintre Instituția prefectului Județul Timiș, serviciile deconcentrate, CCIAT și mediul economic din județul Timiș”, având o valoare totală de 2.170.000 lei, a fost cuprins în proiectul Bugetului de Stat 2010, în vederea acordării cofinanțării necesare. Activitățile proiectului “Crearea Secretariatului Tehnic Permanent al Pactului Regional Regiunea V Vest”, în valoare de 1.900.000 lei, au fost demarate în anul 2008. Parteneriatul dintre Instituția Prefectului Județul Timiș, în calitate de conducător al serviciilor publice deconcentrate și CCIAT, a contribuit la creșterea în fiecare an a numărului societăților comerciale înmatriculate în județul Timiș, astfel: - La 31 decembrie 2006, numărul societăților comerciale înmatriculate în județul Timiș a fost 39.851; - La 31 decembrie 2007, numărul societăților comerciale înmatriculate în județul Timiș a fost 43.618; - La 31 decembrie 2008, numărul societăților comerciale înmatriculate în județul Timiș a fost 46.813.

Referințe

Comunicat de presă privind o masă rotundă cuprinsă în PCA 2007; Comunicat de presă privind o conferință cuprinsă în PCA 2008, Comunicat de presă privind o misiune economică cuprinsă în PCA 2009

Linkuri

<http://www.cciat.ro/comunicate1.php>,
<http://www.cciat.ro/index.php?menuId=13&viewCat=1076>,
<http://www.cciat.ro/modules.php?module=epress&id=445&lg=ro>

PREMIUL 3

Instituția: Institutia Prefectului Judetului Hunedoara

Titlul bunei practici: „Eficientizarea comunicării instituționale prin utilizarea soluțiilor electronice”

Persoana de contact: Alexandra Irina Pădurean

Parteneri

Oficiul Județean de Telecomunicații Speciale Hunedoara, Consiliul județean Hunedoara, Primarii Municipiilor, Orașelor și Comunelor din județul Hunedoara și Serviciile Publice Deconcentrate la nivelul județului Hunedoara

Descrierea bunei practici

Demersuri ale Instituției Prefectului județul Hunedoara pentru eficientizarea comunicării cu partenerii instituționali (reducerea costurilor comunicării și reducerea duratei implicate de transmiterea de informații) se regăsesc începând cu anul 2006, dar au întâlnit reticență, atât în rândul partenerilor instituționali, dar și în rândul propriilor angajați, obișnuiți cu metodele de comunicare clasice (poștă scrisă, fax, notă telefonică). În contextul actual, am considerat că este oportună reluarea demersurilor, iar existența bune practici a Instituției Prefectului Bihor, premiată în cadrul Conferinței Internaționale „Inovație și calitate în administrația publică” organizată de Agenția Națională a Funcționarilor Publici în septembrie 2008, a constituit un argument decisiv. Prin sistemul „Mail și SMS” se pot transmite documentele scanate pe adresele de e-mail ale APL, concomitent, indiferent de cantitatea de informație transmisă. Pentru transmișerile urgente, emailul va fi urmat de trimiterea unui SMS către destinatari pe telefonul mobil al persoanei desemnate de APL, pentru a li se reaminti primirea emailului (de genul « Domnule Prima/Secretar al _____, Instituția Prefectului Hunedoara v-a transmis un email referitor la.... »). Intrarea în aplicația de transmitere a SMS-urilor se face pe bază de parolă, numai de una dintre persoanele desemnate prin ordin al prefectului. Sistemul este destinat exclusiv pentru comunicarea cu partenerii instituționali, nu și pentru transmiterea răspunsurilor la petițiile adresate de persoane fizice. Pentru acest tip de comunicare, se va utiliza în continuare modalitatea de comunicare prin intermediul Poștei Române. Costul transmișerii emailurilor este nesemnificativ, iar pentru transmiterea SMS-urilor în condițiile în care Serviciul de Telecomunicații Speciale poate să asigure internetul și aplicația pentru transmiterea mesajelor

scrise, în mod gratuit, atunci costurile pentru o astfel de comunicare sunt evident reduse.

Problema

O mare parte dintre adresele și solicitările transmise de ministere și de alte organe ale administrației publice centrale către autoritățile publice locale sunt intermediare de Instituția Prefectului. Datele solicitate sunt, de cele mai multe ori, centralizate aici pentru a fi apoi retransmise solicitantului, în termene care necesită eficiență. În mod tradițional, toate aceste adrese erau transmise prin poștă, fax sau note telefonice, modalități consumatoare de resurse: umane, materiale, financiare și de timp. Aspecte corelate: rapiditatea transmiterii informației; actualitatea informației; aparatele „fax” din sediile APL nu sunt programate pentru primire automată după încheierea programului de lucru; se află în biroul primarului unde nu este acces permanent; nu se poate asigura o dată-limită certă până la care documentele să fie înregistrate la destinatari, pentru transmiterea prin poștă nu se confirmă primirea, din cauza costurilor financiare relativ ridicate.

Scopul

Scop: Eficientizarea comunicării dintre Instituția Prefectului – județul Hunedoara și partenerii săi instituționali, prin reducerea costurilor și a timpului de transmitere a informației către autoritățile publice locale și prin crearea unei rețele de comunicare viabile prin utilizarea soluțiilor electronice. Documente programatice: Planul de acțiuni elaborat în urma autoevaluării CAF efectuate în anul 2006 cuprinde ca prim obiectiv „Îmbunătățirea comunicării la nivelul Instituției Prefectului - județul Hunedoara”, cu trei domenii de acțiune principale: comunicarea internă pe verticală; comunicarea pe orizontală și comunicarea cu exteriorul. Planul de acțiuni CAF 2008 cuprinde un obiectiv specific referitor la eficientizarea comunicării cu partenerii instituționali prin utilizarea mijloacelor electronice. Rezultate așteptate: reducerea consumului de timp, de materiale consumabile și a efortului financiar pentru susținerea unei informări rapide a partenerilor instituționali și a unei comunicări operative permanente cu aceștia. Indicatori: bază de date adrese de e-mail; bază de date de contact ale partenerilor instituționali; parteneriat semnat; număr de adrese transmise în cadrul parteneriatului; număr deficiențe de funcționare; procedură de lucru pentru utilizarea sistemului de comunicare electronică.

Obiective

1. Unificarea modalității de comunicare cu exteriorul efectuată de Instituția Prefectului – județul Hunedoara. 2. Transmiterea cu celeritate a informației către toți partenerii instituționali - 69 de instituții ale administrației publice locale, Consiliul Județean, aprox. 30 de servicii publice deconcentrate. 3. Reducerea costurilor și a timpului de transmitere a informației; reducerea numărului de persoane implicate în transmiterea corespondenței. În prezent, diferitele etape ale comunicării interinstituționale (multiplicare, inserare în plicuri, transmiterea de fax-uri,

efectuarea apelului telefonic de confirmare a primirii faxului, a plicului transmis prin poștă sau a mesajului transmis prin poștă electronică) sunt efectuate de cel puțin două persoane diferite, implicând, în plus față de costurile financiare, un timp considerabil alocat procesului de transmitere a corespondenței.

Resurse

Nu au fost utilizate resurse financiare. Singurele resurse implicate sunt cele umane și de timp. Materialele consumabile utilizate reprezintă costuri nesemnificative. Resurse umane: 4 persoane (un manager public, cei trei consilieri ai Compartimentului Afaceri Europene și Relații Internaționale). Resursa-timp: alocate conceperii, redactării, prezentării și transmiterii documentelor implicate de concretizarea propunerii de eficientizare. Resurse materiale: hârtie, tonner, plicuri și timbre poștale aferente transmiterii documentelor către parteneri.

Implementare

Durată: aprilie–august 2009 I. Activități premergătoare: 1. Identificarea prevederilor legale care susțin obligativitatea înscrierii primărilor în Sistemul Electronic Național, precum și a utilizării corespondenței electronice în paralel cu mijloacele clasice de corespondență–februarie 2006 2. Solicitarea utilizării poștei electronice: au fost deschise conturi de poștă electronică pentru primăriile care nu figurau cu adresă de e-mail. A fost concepută o adresă prin care, împreună cu prevederile legale corespondente, li se solicita autorităților administrației publice locale să comunice o adresă de e-mail validă, prin care să se poată desfășura cu rapiditate comunicarea cu Instituția Prefectului 3. Identificarea „comunicării externe” ca punct slab cu ocazia autoevaluării modului de funcționare a instituției–iunie 2006 4. Eficientizarea comunicării cu partenerii instituționali prin utilizarea mijloacelor electronice se regăsește ca activitate prioritară propusă pentru îmbunătățirea comunicării externe în Planul de acțiuni CAF 2008 5. Analiza costurilor implicate de tipurile de comunicare/corespondență în raport cu rezultatele obținute și operativitatea transmiterii II. Activitățile din cadrul Bunei Practici: 1. Stabilirea tipurilor de documente pentru care se utilizează sistemul (în urma consultării cu toate structurile de specialitate ale instituției) Au fost identificate tipurile de documente produse de structurile de specialitate a căror difuzare se va face prin sistemul Mail și SMS către autoritățile administrației publice locale și serviciile publice deconcentrate 2. Desemnarea persoanelor autorizate pentru utilizarea sistemului 3. Conceperea unui proiect de acord de colaborare, conținând drepturile și obligațiile partenerilor Prin prisma experienței anterioare a instituției, în ceea ce privește măsurile de comunicare prin intermediul poștei electronice, s-a decis formalizarea modalității de comunicare, prin semnarea de către toți partenerii instituționali (autorități ale administrației publice județene și locale și servicii publice deconcentrate) a unui parteneriat/acord/protocol de colaborare. Au fost prevăzute atât obligațiile Instituției Prefectului-județul Hunedoara, cât și cele care revin fiecăruia dintre parteneri. Toate aceste informații (acord de colaborare, prezentarea proiectului) au fost transmise partenerilor instituționali, cu rugămintea de a furniza datele necesare creării bazei de date pentru funcționarea sistemului. Totodată, proiectul

acordului de colaborare a fost supus unui proces de consultare în două etape succesive, pentru a ne asigura că sunt prevăzute toate situațiile neclare și că nu există dificultăți de înțelegere la nivelul partenerilor, dar și din cauză că nu toți destinatarii au răspuns solicitării, motiv în plus pentru a dori implementarea soluției „Mail și SMS” Pentru o vizibilitate mai bună a beneficiilor sistemului propus de instituție, a fost organizată o întâlnire la care au fost invitați să participe reprezentanții tuturor unităților administrativ-teritoriale din județul Hunedoara, ocazie cu care li s-a prezentat pe scurt intenția instituției 4. Actualizarea bazei de date cu adresele de e-mail și numerele de telefon ale partenerilor. S-a transmis fiecărui partener o prezentare a propunerii, o schiță a acordului de colaborare, însoțite de solicitarea de a comunica adresele de e-mail oficiale ale instituțiilor și un număr de telefon care va fi utilizat pentru acest tip de comunicare 5. Conceperea instrucțiunilor interne pentru utilizarea sistemului (instrucțiuni comunicate și partenerilor). 6. Testarea sistemului „Mail și SMS” (configurarea, testarea propriu-zisă a sistemului, creare grup destinatari) 7. Semnarea acordului de colaborare între Instituția Prefectului-județul Hunedoara și autoritățile administrației publice locale și județene /serviciile publice deconcentrate – activitate care se va desfășura după finalizarea perioadei de programare soft și testare a sistemului. Obligațiile partenerilor: În esență, Instituția Prefectului-județul Hunedoara, se obligă: - să transmită în format electronic, toate categoriile de documente identificate, aferente acestui tip de comunicare - documentele care conțin semnătura persoanelor împuternicite se vor transmite scanat, în format PDF sau JPEG; - celelalte documente se vor transmite în formatul prestabilit de expeditorul inițial, în cazul documentelor retransmise de instituția prefectului, sau în format Microsoft Word sau Excel pentru documentele create de instituția prefectului. - să asigure celeritatea transmiterii documentelor, pentru a se asigura informarea în timp util a partenerilor instituționali - să includă în subsolul mesajelor transmise numele persoanei de contact și coordonatele acesteia - să răspundă în scris, în formatul solicitat, comunicărilor primite de la parteneri - să creeze, să actualizeze și să mențină baza de date cu datele de contact comunicate de parteneri - să informeze partenerii despre rezultatele monitorizării funcționării sistemului Subsecvent, partenerii instituționali se obligă: - să desemneze o persoană de contact, care va răspunde pentru implementarea sistemului - să verifice căsuțele de e-mail, aferente adresei de poștă electronică comunicate în scris Instituției Prefectului - județul Hunedoara, zilnic, la ora 10,00 și la ora 14,00 - să asigure circuitul documentelor în cadrul propriilor instituții, pentru documentele transmise în cadrul acordului - să respecte termenele aferente comunicărilor din cadrul acordului și formatul solicitat - să comunice de urgență Instituției Prefectului - județul Hunedoara modificarea adresei de poștă electronică sau a numărului de telefon mobil utilizate pentru aceste comunicări 8. Monitorizarea utilizării sistemului(sistem în perioada de testare) Comunicare: prezentarea proiectului în cadrul unei întâlniri organizate la Prefectura județului Hunedoara; organizarea unei conferințe de presă, planificată pentru momentul semnării acordului.

Elemente Novatoare

Ținând cont de faptul că este vorba despre buna practică inițiată în anul 2008 de Instituția Prefectului – județul Bihor, nu pot fi identificate foarte multe elemente novatoare. Cu toate acestea, lecțiile învățate din încercările anterioare de eficientizare a comunicării, ne-au determinat să alegem formalizarea acestei modalități de comunicare, prin semnarea unui acord

de colaborare. Am considerat că este bine ca regulile de comunicare nou-introduse să fie reglementate în scris, cel puțin pentru perioada necesară ca „noul” să devină o practică. De aceea, s-a optat pentru varianta ca regulile de comunicare să fie asumate de toate instituțiile implicate printr-un acord de colaborare, semnat pentru o perioadă inițială de 1 an, timp în care utilizarea și funcționarea sistemului va fi monitorizată lunar, iar rezultatele monitorizărilor vor fi aduse la cunoștința beneficiarilor. Un alt aspect nou, este cel legat de colaborarea cu Serviciul de Telecomunicații Speciale, pentru soluțiile tehnice ale sistemului, în scopul eliminării costurilor financiare implicate de transmiterea mesajelor scrise. Utilizarea oricărui furnizor privat de telefonie mobilă ar fi generat costuri suplimentare pentru această etapă a comunicării și posibile obiecțiuni față de obiectivul principal de reducere a costurilor de transmitere a informațiilor dinspre Instituția Prefectului - județul Hunedoara către instituțiile publice din județ.

Lecții învățate

În anul 2006 au fost create adrese de poștă electronică pentru primăriile fără adresă de e-mail. Alternativa transmiterii informației prin intermediul poștei electronice nu a fost utilizată unitar la nivelul instituției, fiind suprapusă cu transmiterea prin poștă /fax și urmată de telefonul de confirmare a primirii informației. Utilizarea neunitară a poștei electronice a condus la o lipsă de interes a autorităților administrației publice locale în a verifica propria adresă de e-mail. De la început am luat în calcul riscurile interne obiective și subiective care pot să apară în perioada de pregătire a aplicării mijloacelor noi de comunicare și în primele luni de funcționare a noului sistem de comunicare. Riscurile subiective, legate de reticența propriilor angajați și a destinatarilor cu privire la funcționalitatea sistemului, sunt de departe cel mai dificil de înlăturat - sistemul nou-introdus vine să modifice practici deja împământenite. Beneficiile utilizării poștei electronice sunt însă atât de evidente, încât soluția poate să pară facilă, chiar banală, dar administrația publică este încă dominată de birocrație și centralism, astfel că soluțiile sunt acceptate mult mai ușor dacă sunt impuse de nivelurile ierarhic superioare. În măsura în care soluția identificată a preluat din buna practică a altei instituții a prefectului, în aceeași măsură, celelalte instituții ale prefectului din țară pot să o preia și să o adapteze la realitățile din propriile județe.

Rezultate

1. Actualizarea bazei de date cu toate datele de contact ale autorităților publice locale și ale serviciilor publice deconcentrate (adrese de poștă electronică, numere de telefon mobil, persoană desemnată de conducerea instituției pentru comunicarea electronică). 2. Pentru tipul de documente prestabilit [solicitări de date în urma unor radiograme; solicitări diverse de date și informații – însoțite /neînsoțite de formulare, machete, materiale ajutătoare - (de ex.: pentru elaborarea raportărilor, a planurilor de acțiune, a evaluărilor; note telefonice; rapoarte; documente rezultate în urma procesului de organizare a alegerilor; Informări diverse, mediatizare informație europeană sau informație specifică activității proprii (de ex.: ghiduri, documente programatice, buletine informative); convocări ale primarilor /viceprimarilor,

secretarilor, reprezentanților structurilor de specialitate din autoritățile administrației publice locale sau ale reprezentanților serviciilor publice deconcentrate (la instruirii, ședințe de lucru etc.); Convocări ale Colegiului Prefectural și ale comisiilor care funcționează pe lângă Instituția Prefectului], se folosește o singură modalitate de comunicare, controlată, rapidă, cu cheltuieli reduse semnificativ, indiferent de cantitatea de informație transmisă. Astfel, au fost eliminate costurile implicate de multiplicarea documentelor, de transmiterea prin Poșta Română sau prin fax (mai ales cele legate de timpul transmiterii). Practic, toți destinatarii au acces la informație instantaneu. 3. Pentru angajații instituției au fost elaborate instrucțiuni de utilizare a sistemului, astfel încât procesele de transmitere a mesajelor electronice, de atașare a documentelor și de transmitere a SMS-urilor să nu întâlnească dificultăți tehnice. 4. Reducerea numărului de persoane și a timpului alocat de acestea pentru transmiterea corespondenței.

Referințe

Planurile de acțiune CAF 2008; Prezentarea inițiativei; Acordul de colaborare; Adresele din lunile aprilie și iunie pentru realizarea bazelor de date; Instrucțiunile de utilizare a sistemului

Linkuri

<http://www.sips.ro/prefectura/index.php?id=103>



ROMÂNIA
INSTITUȚIA PREFECTULUI
JUDEȚUL HUNEDOARA

Deva, 330025, Str. 1 Decembrie 1918, nr. 28
Tel.: 0254 211 850; 0254 211 851; Fax: 0254 215 010

E-mail: prefhd@prefecturahunedoara.ro; www.prefecturahunedoara.ro



ISO 9001:2001

Nr. 6388 / 25.06.2009

I. CONSILIUL JUDEȚEAN HUNEDOARA

Domnului Mircea Ioan MOLOT – Președintele Consiliului Județean Hunedoara

II. Primarii Municipiilor, Orașelor, Comunelor

Doamnelor/Domnilor Primari,

III. Serviciile Publice Deconcentrate

Conducătorilor Serviciilor publice deconcentrate,

În urma centralizării datelor primite de la dumneavoastră ca răspuns la inițiativa Instituției Prefectului – județul Hunedoara de a eficientiza comunicarea dintre instituțiile noastre prin utilizarea poștei electronice, confruntându-le cu datele existente deja în baza de date a Instituției, dorim să ne asigurăm, înaintea semnării protocolului, de validitatea datelor deținute:

Adresă de poștă electronică	Număr de telefon mobil	Persoană de contact	Funcție

Totodată, vă informăm că v-au fost transmise, pe adresa de poștă electronică de mai sus, următoarele documente:

- forma finală a acordului de colaborare;
- instrucțiunile de utilizare a sistemului de comunicare.

Vă rugăm să ne confirmați actualitatea datelor de mai sus pe adresa de poștă electronică a instituției: prefhd@prefecturahunedoara.ro, sau la fax nr.: 0254/215 010/215 099, până **miercuri, 15 iulie 2009, ora 12,00**, iar în cazul în care considerați că schița de acord de colaborare poate să fie îmbunătățită, vă rugăm să ne transmiteți observațiile dumneavoastră până la aceeași dată - limită (15 iulie 2009).

În măsura în care vom primi datele validate de dumneavoastră în timp util, iar funcționarea sistemului de transmitere a mesajelor va fi testată, **estimăm că semnarea protocolului va putea să aibă loc în săptămâna 3-7 august 2009.**

Vă mulțumim pentru colaborare.

Cu sinceră considerație,

SUBPREFECT,

Ioan INIȘCONI



PREFECT,

Ioan Gabriel SAMOILESCU

SUBPREFECT,

Dorin - Oliviu GLIGOR

Elaborat,

Manager public, Alexandra Irina PĂDUREAN

D:\My Documents\INSTITUTIA PREFECTULUI\2009\5_MAI\Mail si SMS\Mail2SMS_confirmare_date.doc

Persoană de contact: **Dorina Miliian**, consilier Compartimentul Afaceri Europene și Relații Internaționale sau **Corin Ciordas**, consilier afaceri europene: tel 0254 / 211850 / int. 29024 sau 29023

MENȚIUNEA 1

Instituția: Direcția Județeană de Evidență a Persoanelor Cluj

Titlul bunei practici: „Modernizarea activităților de evidență a persoanelor în județul Cluj”

Persoana de contact: Sîrca Viorel

Parteneri Consiliul Județean Cluj și Instituția Prefectului Județului Cluj

Descrierea bunei practici

Posibilitatea punerii în legalitate pe linie de evidență a persoanelor există pentru fiecare cetățean român, indiferent de etnie, sub condiția prezentării acestuia la serviciul public comunitar de evidență a persoanelor (SPCLEP) de la locul de domiciliu sau de reședință pentru a solicita eliberarea unui act de identitate în baza documentelor prevăzute de lege. Pentru cunoașterea situației tuturor persoanelor care nu solicită eliberarea actelor de identitate în termenul prevăzut de lege (ca urmare a împlinirii vârstei de 14 ani/expirării termenului de valabilitate), personalul SPCLEP realizează un ansamblu de măsuri specifice, prevăzute în documentele care guvernează materia de referință. Începând cu luna aprilie a anului 2006, au fost adoptate o serie de măsuri legislative referitoare la Strategia Guvernului de îmbunătățire a situației romilor (modificarea și completarea Hotărârii Guvernului nr. 430/2001 prin Hotărârea Guvernului nr.552/2006). Pentru a veni în sprijinul cetățenilor, lucrătorii din cadrul DJEP Cluj împreună cu lucrătorii SPCLEP din județul Cluj, se deplasează cu stația mobilă pentru preluarea de acte și de imagini, având ca scop eliberarea de acte de stare civilă și acte de identitate. Menționăm faptul că stația mobilă a fost achiziționată în cadrul Proiectului Phare: „Modernizarea activităților de evidență a persoanelor din județul Cluj”. Prin deplasarea cu stația mobilă se urmărește punerea în legalitate a cetățenilor de etnie romă precum și a persoanelor cărora starea sănătății sau posibilitățile materiale nu le permit să se prezinte la SPCLEP pentru obținerea unor acte de stare civilă sau documente de identitate. În cadrul acțiunii sunt preluate, verificate și pregătite în vederea întocmirii cereri pentru eliberarea de acte de stare civilă sau acte de identitate. Persoanele respective intră în posesia acestor acte în termenul legal prevăzut de actele normative în vigoare.

Website

Problema

Plecând de la analiza situației existente la Serviciile Publice Comunitare Locale de Evidență a Persoanelor din județul Cluj și transmisă la Direcția Județeană de Evidență a Persoanelor Cluj, pe linie de evidența persoanelor și stare civilă, problemele identificate sunt: - lipsa datelor (număr real de persoane fără acte de identitate sau acte de stare civilă, nevoi specifice etc.); - număr ridicat de persoane fără acte de identitate; - existența în comunitățile de romi a unui număr mare de cetățeni care nu au acte de identitate sau acte de stare civilă; - numărul mare de cetățeni de etnie romă, în special copii, neînregistrați la starea civilă. Conform informărilor din teritoriu există doar un număr foarte scăzut de persoane romi care se informează cu privire la obținerea de acte de stare civilă sau acte de identitate.

Scopul

Principalul scop al acțiunilor propuse și desfășurate de către lucrătorii din cadrul Direcției Județene de Evidență a Persoanelor Cluj împreună cu lucrătorii Serviciilor Publice Comunitare Locale de Evidență a Persoanelor din județul Cluj, este de a reduce numărul de persoane care nu sunt puse în legalitate, de a identifica cetățenii care nu dețin acte de stare civilă și acte de identitate precum și de a sprijini persoanele din această categorie socială pentru obținerea acestor acte. Acțiunile vizează și punerea în legalitate a cetățenilor din comunitățile de romi, dat fiind faptul că foarte mulți romi se află în situația aceasta.

Obiective

Pentru punerea în legalitate a persoanelor fără acte de stare civilă sau de identitate s-au stabilit următoarele obiective: - Creșterea gradului de informare publică privind modul de obținere a actelor de stare civilă și a actelor de identitate, precum și actele necesare pentru eliberarea acestora. Pentru atingerea acestui obiectiv se vor urmări: informarea grupului țintă, dezvoltarea unei rețele de informare la nivel local, pe teme legate stare civilă și evidență; - Asigurarea de îndrumare și consiliere pentru persoanele de etnie romă care se adresează Serviciilor Publice Comunitare Locale de Evidență a Persoanelor din județul Cluj, în vederea obținerii de acte de stare civilă sau de identitate; - Propunerea de acțiuni pentru punerea în legalitate a cetățenilor care nu dețin acte de identitate (pierdute, distruse, etc.) sau acte de stare civilă.

Resurse

În luna decembrie 2008 a fost achiziționată stația mobilă din cadrul Proiectului Phare:

„Modernizarea activităților de evidență a persoanelor din județul Cluj“. Stația mobilă este utilizată pentru deplasarea în teren făcând posibilă desfășurarea acțiunilor de punere în legalitate cu acte de stare civilă și acte identitate a persoanelor. Potrivit „Graficului acțiunilor privind punerea în legalitate a persoanelor ce nu dețin acte de identitate, cărora urmează a le expira, sunt deteriorate, pierdute, etc.“ lucrătorii Direcției Județene de Evidență a Persoanelor Cluj, împreună cu lucrători din cadrul Serviciilor Publice Comunitare Locale de Evidență a Persoanelor din județ, se deplasează cu stația mobilă, periodic, în vederea preluării documentelor pentru întocmirea actelor de stare civilă și a actelor de identitate. Aceste acțiuni se desfășoară în sprijinul persoanelor cărora starea sănătății sau posibilitățile materiale nu le permit să se prezinte la serviciul public comunitar local de evidență a persoanelor pentru obținerea documentelor de identitate, precum și a tinerilor care au împlinit vârsta de 14 ani și nu au solicitat eliberarea cărții de identitate. Persoanele respective intră în posesia actelor de identitate în termenul legal prevăzut de actele normative în vigoare. Pentru ca aceste acțiuni să se desfășoare la un randament cât mai înalt, dotările necesare au fost achiziționate prin derularea prin parteneriat cu Consiliul Județean Cluj a proiectului Phare “Modernizarea activităților de evidență a persoanelor în județul Cluj” contract RO2006/018-147.01.03.02.03 CJ 084, pentru dotarea cu echipamente IT și alte echipamente pentru asigurarea unei activități eficiente. În cadrul aceluiași proiect, în luna decembrie 2008 a fost achiziționată, o stație mobilă (autoturism VW Touareg), destinată deplasărilor în teritoriu pentru preluări de imagini și acte pentru punerea în legalitate a persoanelor care nu au posibilități materiale sau starea sănătății nu le permite să se deplaseze la sediile serviciilor de evidență a persoanelor pentru eliberarea unui act de identitate.

Implementare

La nivelul Direcției Județene de Evidență a Persoanelor Cluj există un Grafic al acțiunilor privind punerea în legalitate a persoanelor ce nu dețin acte de identitate, cărora urmează a le expira, sunt deteriorate, pierdute, etc., acțiuni ce se vor desfășura în anul 2009. În luna Ianuarie a fiecărui an se elaborează „Planul de Măsurii privind punerea în legalitate cu acte de stare civilă și acte de identitate a populației de etnie romă al Direcției Județene de Evidență a Persoanelor Cluj”, pe anul în curs. Pentru a avea rezultate optime Direcția Județeană de Evidență a Persoanelor Cluj derulează demersuri importante în vederea intensificării activităților privind cunoașterea problematicei și consilierea corespunzătoare a etnicilor romi cu privire la înregistrarea actelor și faptelor de stare civilă/eliberarea certificatelor de stare civilă și, respectiv, a actelor de identitate, astfel: - sunt întreprinse măsuri pentru responsabilizarea cu privire la domeniul de referință, a factorilor decizionali din cadrul serviciilor publice comunitare de evidență a persoanelor; - la nivelul județului, persoanele cu atribuții în domeniu contactează consilierii județeni pentru problemele romilor, analizând împreună stadiul punerii în legalitate a cetățenilor de etnie romă și stabilind măsuri concrete care să ducă la realizarea acestui deziderat; - reprezentanții romilor sunt informați cu privire la greutățile întâmpinate de către lucrătorii de evidență a persoanei pentru punerea în legalitate cu acte de identitate a populației de etnie romă, respectiv lipsa sau deteriorarea certificatelor de stare civilă, etc.; - serviciile publice comunitare județene de evidență a persoanelor solicită reprezentanților romilor din cadrul birourilor județene pentru romi transmiterea unor informații referitoare la persoanele care nu dețin

certificate de stare civilă/acte de identitate, astfel încât să poată fi create premise informaționale cât mai bune în vederea desfășurării acțiunilor specifice în comunitățile respective. pentru punerea în legalitate a cetățenilor români de etnie romă cu certificate de stare civilă, respectiv, cu acte de identitate; - pentru înregistrarea în registrele de stare civilă sau eliberarea actelor de identitate, reprezentanților romilor li se aduc la cunoștință documentele necesare pentru realizarea acestui lucru (fiindu-le înmânate liste cu toate actele necesare pentru această activitate, inclusiv cu programul de lucru cu publicul ale serviciilor publice comunitare de evidență a persoanelor); - reprezentanții romilor sunt informați cu privire la prevederile art. 40 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 97/2005 privind evidența, domiciliul, reședința și actele de identitate ale cetățenilor români, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 290/2006. potrivit căroră, pentru eliberarea actelor de identitate a persoanelor cu handicap și a celor fără venituri, șeful serviciului public comunitar de evidență a persoanelor poate acorda scutire de la plata cheltuielilor de producție și eliberare a acestor documente. La nivelul Instituției Prefectului Județului Cluj au avut loc în fiecare lună întrunirea „Grupului mixt de lucru a județului” la care a participat reprezentantul direcției noastre și reprezentanți de la diferite instituții din județ care se confruntă cu probleme legate de cetățenii de etnie romă, reprezentanți ai romilor din cadrul Biroului Teritorial Cluj a A.N.R., fundația Ramses, Partida Romilor, ocazie cu care s-au discutat probleme legate de etnia romă și s-au clarificat aspecte cu privire la obținerea de către cetățenii romi a certificatelor de stare civilă și a actelor de identitate. În conformitate cu prevederile Instrucțiunilor Inspectoratului Național pentru Evidența Persoanelor nr. 502727 din 12.01.2009 privind întocmirea documentelor pe linie de management, organizarea activității de evidență a persoanelor și de stare civilă și monitorizarea indicatorilor specifici care se transmit, periodic, la Inspectoratul Național pentru Evidența Persoanelor, a adresei I.N.E.P. nr. 282057/13.06.2006 și a Planului de măsuri N 282146/28.06.2006 pentru punerea în legalitate cu acte de stare civilă și acte de identitate, a populației de etnie romă, la nivel național, întocmit în conformitate cu prevederile H.G. nr. 522/2006 pentru modificarea și completarea H.G. nr. 430/2001 privind aprobarea Strategiei Guvernului României, de îmbunătățire a situației romilor, în vederea punerii în legalitate a cetățenilor români de etnie romă cu acte de identitate și certificate de stare civilă, la începutul fiecărei luni comunicăm la I.N.E.P. activitățile desfășurate de către lucrătorii Direcției Județene de Evidență a Persoanelor Cluj, precum și cei din cadrul Serviciilor Publice Comunitare Locale de Evidență a Persoanelor de la nivelul județului, privind acțiunile desfășurate pentru punerea în legalitate a cetățenilor de etnie romă.

Elemente Novatoare

De ani de zile se încearcă să se reducă numărul persoanelor care nu dețin un act de identitate valabil sau care nu au acte de stare civilă dar această activitate a fost îngreunată datorită imposibilității de deplasare în unele zone din județul Cluj. În anul 2008, luna decembrie, prin proiectul Phare “Modernizarea activităților de evidență a persoanelor în județul Cluj”, a fost achiziționată, o stație mobilă (autoturism VW Touareg) destinată deplasărilor în teritoriu pentru preluări de imagini și acte pentru punerea în legalitate a persoanelor care nu au posibilități materiale sau starea sănătății nu le permite să se deplaseze la sediile serviciilor de evidență a persoanelor pentru eliberarea unui act de identitate. De la data achiziționării stației mobile,

periodic, lucrătorii de la Direcția Județeană de Evidență a Persoanelor Cluj, precum și cei din cadrul Serviciilor Publice Comunitare Locale de Evidență a Persoanelor de la nivelul județului, se deplasează în teritoriu pentru preluări de documente pentru eliberarea actelor de stare civilă și de identitate.

Lecții învățate

Deplasările cu stația mobilă în zone unde se găsesc cetățeni fără acte de identitate sau fără acte de stare civilă, trebuie făcute conform unui plan de acțiuni bine întocmit și pe baza unui grafic de deplasări. Înaintea fiecărei acțiuni se ia legătura cu șeful Serviciului Public Comunitar Local de Evidență a Persoanelor din aria de competență precum și cu primarii din comunele unde se vor face deplasările pentru a stabili locul unde se va desfășura acțiunea de preluare de documente și imagini pentru eliberarea actelor de identitate. Cu aproximativ o săptămână înainte, autoritățile locale aduc la cunoștință cetățenilor, desfășurarea acțiunilor de preluare de documente în vederea eliberării de acte de identitate. Urmând acești pași, lucrătorii din cadrul Direcției Județene de Evidență a Persoanelor Cluj, precum și cei din cadrul Serviciilor Publice Comunitare Locale de Evidență a Persoanelor de la nivelul județului pot prelua un număr mare de acte, încercând să satisfacă cerințele tuturor cetățenilor.

Rezultate

O echipă a DJEP Cluj și Direcției de Evidență a Persoanelor Cluj-Napoca s-a deplasat în data de 20.11.2008, în comunele Mociu și Cămărașu iar în data de 22.11.2008 lucrătorii celor două direcții s-au deplasat în comunele Țaga, Geaca și Cătina, cu stația mobilă în vederea preluării documentelor pentru întocmire cărți de identitate. În urma acestor acțiuni au fost preluate 78 de dosare. În data de 30.01.2009 o echipă a DJEP Cluj, împreună cu lucrători din cadrul SPCLEP Huedin s-au deplasat cu stația mobilă în comuna Negreni și satul Bucea - din aceeași comună iar în data de 26.05.2009 o echipă a DJEP Cluj, împreună cu lucrători din cadrul SPCLEP Gherla s-au deplasat cu stația mobilă în comuna Borșa, în vederea preluării documentelor pentru întocmirea cărților de identitate. Menționăm faptul că aceste acțiuni de punere în legalitate cu acte de identitate s-au desfășurat prin deplasarea cu stația mobilă achiziționată în cadrul Proiectului Phare: „Modernizarea activităților de evidență a persoanelor din județul Cluj“. S-a urmărit punerea în legalitate a cetățenilor de etnie romă precum și a persoanelor cărora starea sănătății sau posibilitățile materiale nu le permit să se prezinte la serviciul public comunitar local de evidență a persoanelor pentru obținerea documentelor de identitate, precum și a tinerilor care au împlinit vârsta de 14 ani și nu au solicitat eliberarea cărții de identitate. În urma acestor acțiuni au fost preluate în vederea întocmirii C.I. un număr de 600 cereri. Persoanele respective au intrat în posesia actelor de identitate în termenul legal. Prin adresa Instituției Prefectului Județului Cluj nr.7104/II/01.04.2009 ni s-a solicitat sprijinul pentru participarea D.J.E.P. Cluj în perioada 16.04.2009 – 30.04.2009 alături de reprezentanții Instituției Prefectului Județului Cluj, Consiliului Județean Cluj, DEP Cluj – Napoca, IPJ Cluj, Direcției Regionale de Statistică Cluj, Serviciului de Probațiune de pe lângă Tribunalul Cluj, în efectuarea demersurilor privind: - identificarea cetățenilor români de etnie romă, din comunitatea de romi din str. Cantonului f.n.

și Pata – Rât Cluj – Napoca, posesori de acte de identitate, compararea și verificarea acestora în baza de date; -identificarea persoanelor din aceste comunități care nu posedă acte de identitate sau certificate de stare civilă; -emiterea de C.I., C.I.P. sau certificate de naștere pentru persoanele identificate în aceste comunități de romi cu respectarea normelor legale.



Monitorul de Cluj

PREMIERA * O statie mobila le va face carti de identitate romilor si celor ce traiesc in zone izolate

▪ Buletin in 24 de ore

AUTOR: IOANA OROS

12.000 de clujeni care nu sint inregistrati in bazele de evidenta a populatiei isi vor putea face, din vara, cartea de identitate in numai 24 de ore. O statie mobila, dotata cu aparatura necesara, se va deplasa in comunitatile izolate sau sarace, pentru a le face localnicilor acte aproape pe loc.

Statie de 60.000 de euro

Directia Judeteană de Evidență a Populației Cluj implementează, în premiera națională, un proiect de achiziționare a unei stații mobile cu ajutorul căreia se vor prelue date în vederea realizării actelor de identitate în zone greu accesibile. Practic, va fi un autoturism de teren dotat cu echipamente IT pentru activitatea de preluare documente. Se vor introduce datele, se vor face fotografiile pentru carti de identitate, iar apoi documentele se vor tipări la Cluj și vor fi înmânate beneficiarilor în numai 24 de ore. „Statia mobila se dorește a fi un instrument care să vină în ajutorul tuturor cetățenilor care sînt în zone izolate, cei care sînt internați în diverse institutii de protecție și ocrotire, cei fără venituri care nu pot să se deplaseze la serviciile publice comunitare care îi arondează și în mod special cetățenilor de etnie roma care se regăsesc în comunitățile respective și care nu au nici acte de stare civilă, nici de identitate și care nu se pot deplasa în vederea clarificării situației“, a declarat comisarul șef Viorel Sirca, directorul Direcției Județene de Evidență a Populației Cluj. Coordonatorii proiectului sînt de părere că, în primul an de la achiziționare, 30% din persoanele care nu dețin acte de identitate vor fi introduse în baza de date de evidență a populației.

Achiziționarea stației, care costă în jur de 60.000 de euro, va avea loc în a doua jumătate a acestui an. Pe lângă aceasta, va fi realizată și o arhivă electronică pentru păstrarea actelor de stare civilă în format electronic, iar 35 de funcționari publici vor face cursuri de pregătire pentru a lucra cu noul sistem. Finanțarea proiectului se face din fonduri PHARE și depășește 100.000 de euro.

Ajutor pentru romi

Beneficiare sînt, în primul rînd, comunitățile de romi. „Nu știm cîți din cei 12.000 de clujeni sînt romi, însă sînt foarte mulți. Aceștia trebuie ajutați să intre în legalitate“, a spus comisarul șef Viorel Sirca. În cazul celor care nu au o locuință, cum sînt cei din Pata Rit, Direcția de Evidență a Populației va emite carti de identitate provizorii, valabile maxim un an, timp în care se poate reglementa și statutul juridic al proprietăților sau al terenurilor unde locuiesc. Un alt proiect european, care îi vizează pe cetățenii de etnie roma, are drept scop promovarea pe piața muncii a acestei categorii de persoane. 30 de romi vor urma cursuri de pregătire în meseria de zidar-pietrar-tencuitor.

Referințe

Fișierul cuprinde articole din presă, comunicate și imagini privind acțiunile desfășurate de către DJEP Cluj cu ajutorul stației mobile pentru punerea în legalitate a cetățenilor

Linkuri

www.djepcluj.ro; www.cjcluj.ro

MENTIUNEA 2

Instituția: Primăria Sectorului 2 București

Titlul bunei practici: „Ambulanța socială”

Persoana de contact: Mariana Georgescu

Descrierea bunei practici

Proiect unicat la nivelul României, care a dus la creșterea calității vieții și reducerea costurilor îngrijirilor medicale, „Ambulanța Socială” are ca motto „Urgența este o metodă de lucru, nu un scop în sine”. Acest proiect este soluția optimă pentru acordarea de servicii socio - medicale complete și complexe categoriilor sociale defavorizate (persoanelor vârstnice, cu venituri reduse, persoanele fara adapost, cele aflate în risc social, persoanele cu handicap, victimele violentei domestice si cele ale catastrofelor). Luând în considerare numărul semnificativ al persoanelor aflate în situații de risc social și inexistența unui serviciu medico-social integrat, în luna octombrie a anului 2003 s-a implementat proiectul „Ambulanța Socială”, achiziționându-se o ambulanță medicală destinată urgențelor și serviciilor medicale la domiciliu. Inițiat ca o soluție împotriva excluziunii sociale, serviciul are un număr de telefon non-stop – 9862, unde pot fi anunțate cazurile sociale care au nevoie de asistență medicală. Ideea „Ambulantei Sociale” a apărut dat fiind faptul că spitalele se confruntă cu astfel de cazuri – persoane fără adăpost aduse în diverse stări ce necesită internare și tratament. Sectorul 2 al Municipiului București este prima unitate administrativ teritorială din România care a înființat acest stip de serviciu. Atunci când este semnalat cazul, echipa mobilă a Ambulanței Sociale, complet dotată cu aparatură medicală de ultimă generație, se deplasează de urgență la fața locului, oferind primul ajutor, precum și tratament pe toată perioada în care este necesară asistența medicală specializată. În urma analizei datelor statistice din primii 4 ani de activitate s-a impus lărgirea paletelor de servicii și mărirea puterii de intervenție. Astfel, la începutul anului 2008 au fost achiziționate încă 3 autosanitare. În prezent funcționează un număr de 6 ambulanțe, fiind dotate ca un spital mobil, deservite de echipe de intervenție multidisciplinare.

Problema

În Sectorul 2 a fost identificată o problemă specială, aceea a persoanelor aflate în situația de urgență socială. Prin urgență socială, definim cazurile persoanelor aflate în situații de risc social, ce necesită intervenție imediată pentru prevenirea degradării fizice și sociale. Numeroase persoane își duc existența în locuințe insalubre, nu se pot deplasa și nu își pot cumpăra singure alimente și medicamente. Numărul mare de persoane aflate în risc medical și social, care nu

sunt preluate de sistemul medical de stat, a condus la necesitatea rezolvării acestor cazuri. Totodată, numărul important de cazuri sociale cazate în spitale pentru perioade lungi de timp a creat supraaglomerarea unităților sanitare, suprasolicitarea cadrelor medicale și implicit creșterea costurilor spitalicești. Plecând de la aceste considerente, s-a creat un serviciu care acorda prim-ajutor, duce pacientul la spital și îi asigură asistență medicală de specialitate la domiciliu sau în adăposturi sociale.

Scopul

Numărul mare de persoane aflate în risc medical și social, care nu sunt preluate de sistemul medical de stat, deoarece cazurile acestea nu sunt considerate urgențe conform reglementărilor medicale legale în vigoare, au condus la necesitatea rezolvării, pe plan local, a acestor cazuri medicale considerate cronice de către sistemul medical și prin urmare nepreluate de către acestea. Proiectul „Ambulanța Socială” are ca scop realizarea rapidă și eficientă a măsurilor de protecție socială necesare persoanelor care reprezintă urgențe sociale, cazurilor persoanelor ce se află în situații de risc social și care necesită intervenție imediată pentru prevenirea degradării fizice și sociale și pentru evitarea riscului vital, și care îndeplinesc una din următoarele condiții:

- nu au locuință în proprietate sau în folosință; - locuiesc în condiții improprii; - sunt persoane vârstnice, dependente; - sunt încadrate în categoria persoanelor cu handicap sau invaliditate, sunt dependente și nu au susținători legali; sunt victime ale violenței domestice.

Obiective

Proiectul „Ambulanța Socială” are în vedere o serie de obiective, printre care enumerăm: - crearea unui sistem eficient de servicii sociale la nivel local, pentru asigurarea incluziunii sociale a categoriilor vulnerabile și creșterea calității vieții persoanei; - modernizarea, îmbunătățirea și diversificarea serviciilor publice oferite cetățenilor, prin crearea unui sistem coerent, complet, eficient și coordonat, de asistență socială; - realizarea rapidă și eficientă a măsurilor de protecție socială necesare persoanelor care reprezintă urgențe sociale; - realizarea unui sistem medical complementar celui de stat; - asigurarea de asistență medicală pentru persoanele defavorizate; - prevenirea îmbolnăvirilor, păstrarea sănătății, depistarea precoce a afecțiunilor persoanelor expuse riscului de marginalizare socială; - reducerea numărului cererilor de instituționalizare; - menținerea și ameliorarea capacităților fizice și psihice ale persoanelor asistate; - reducerea costurilor

Resurse

În prezent „Ambulanța Socială” utilizează un număr de 6 autosanitare dotate cu echipamente de ultimă generație: 4 ambulanțe tip B, destinate intervenției de urgență și transportului medical asistat al pacienților, prevăzute cu aparatură electromedicală, sistem centralizat de oxigen –

terapie și truse medicale de urgență și resuscitare conform standardelor, prevăzute cu analizoare portabile pentru efectuarea la fața locului a unor analize medicale ce permit o diagnosticare rapidă și sigură și 2 ambulanțe de transport tip A, dotate cu sistem centralizat de oxigen – terapie și truse medicale de urgență. Autosanitarele sunt deservite de echipe mobile de intervenție multidisciplinare (medic, asistent social, asistent medical și psiholog), personal pregătit pentru a asigura asistenta medico-socială și pentru a putea răspunde cu promptitudine și profesionalism solicitărilor specifice programului și persoanelor fara adăpost, femeilor supuse abuzurilor, comunităților cu venituri reduse, neasigurate medical. Numărul de urgență 9862 este apelabil non-stop, făcând posibilă rezolvarea situațiilor de risc social major, persoanelor care solicită ajutor și necesită intervenție imediată pentru prevenirea degradării fizice și sociale sau pentru evitarea riscului la care sunt expuși. Succesul acestui program este garantat deopotrivă de parteneriatele încheiate cu o serie de spitale bucureștene, organizații nonguvernamentale și societăți private. Aceste parteneriate permit finalizarea acțiunilor realizate de către membrii echipei mobile, oferind soluții după rezolvarea urgenței sociale precum: - întoarcerea la domiciliu cu asigurarea de îngrijiri socio – medicale după caz, - cazarea temporară într-un adăpost - înscrierea în programele existente ale fundațiilor sau instituțiilor de stat - identificarea de soluții pentru reintegrare socială. În baza unui amplu program de responsabilizare socială corporatistă, pe care instituția noastră îl promovează în ultimii ani, a fost posibilă dotarea echipajelor de lucru ale Ambulanțelor sociale cu telefoane mobile ale căror costuri sunt suportate de către unul dintre parteneri, comunicarea fiind asigurată în permanență. De asemenea, costurile legate de consumul de combustibil al celor șase autosanitare este suportat de către o companie importantă, partener de bază al acestui proiect, consumul nefiind limitat. Totodată, medicamentele și produsele alimentare acordate persoanelor asistate sunt asigurate de o organizație neguvernament

Implementare

Programul este realizat în următoarele etape: I. Identificarea nevoilor socio-medice ale beneficiarilor - Realizarea de instrumente adecvate (fișă de dispecer, referat de anchetă socială, fișă de ambulanță, fișă de ambulanță-reevaluare, chestionare de măsurare a satisfacției beneficiarilor), - Colectarea și analizarea solicitărilor; - Realizarea anchetelor sociale și a evaluărilor medicale; - Analizarea datelor; - Stabilirea beneficiarilor. II. Procesul de selecție a beneficiarilor: a) Solicitarea acordării serviciilor socio-medice: Sesizarea cazului se face prin apelarea numărului de urgență al AMBULANȚEI SOCIALE, 9862 sau prin depunerea unei solicitări la Primăria Sectorului 2, urmând a se face ancheta socială și evaluarea medicală, apoi selecția beneficiarilor. b) Realizarea anchetelor sociale și a evaluărilor medicale: Asistenții sociali realizează anchetele sociale, verifică și culeg informații despre potențialii beneficiari, care sunt utile pentru procesul de selecție. Evaluările medicale sunt realizate de către personalul medical al serviciului. Ancheta socială cuprinde date despre persoana evaluată: situația locativă, nivelul veniturilor, situația socială, problematica expusă de persoana evaluată (nevoile identificate; dorințele persoanei evaluate) concluzii și propuneri. Pe baza datelor culese se realizează selecția beneficiarilor, în conformitate cu prevederile legale în vigoare. c) Informarea solicitanților cu privire la rezultatele procesului de evaluare: În urma informațiilor obținute din evaluarea socio-medicală, persoanele solicitante sunt selecționate după criterii stabilite de

legislația de specialitate în domeniul asistenței sociale și înștiințate în termenul cel mai scurt. III. Asistență medicală și îngrijire la domiciliu Scopul activității este prevenirea cazurilor de îmbolnăviri severe și agravarea stării de sănătate a beneficiarilor din cauza neglijenței sau a lipsei accesului la îngrijire medicală. Mulți dintre beneficiarii noștri nu sunt asigurați medical deoarece nu își pot plăti asigurarea medicală lunară. Ei nu se pot înscrie la medicul de familie și nu beneficiază de servicii medicale gratuite. Beneficiarii nu apelează la servicii medicale din considerente ca ignoranța, lipsa educației sanitare, sărăcia, teama, lipsa informațiilor privind serviciile medicale la care au acces. Servicii medicale acordate: I. servicii prespitalicești: consulturi medicale, analize medicale la domiciliu, tratamente ambulatorii, evaluări medicale periodice; II. transport asistat: transportul pentru internarea în unitățile medicale când starea sănătății o impune; transportul la unități medicale a persoanelor nedeplasabile; transportul copiilor victime ale abuzului la Institutul de Medicină Legală pentru obținerea certificatului constatator; transportul persoanelor cu dizabilități la Comisia de Evaluare Medicală în vederea evaluării pentru încadrarea în grad de handicap; transportul pentru internarea/externarea beneficiarilor din centrele D.G.A.S.P.C. Sector 2 în/din unități medicale și medico-sociale; transportul copiilor nedeplasabili la Comisia pentru Protecția Copilului. III. servicii postspitalicești: evaluări medicale periodice, analize medicale la domiciliu, tratamente ambulatorii recomandate la externarea din spital, transport pentru efectuarea de recuperare medicală; Activități ale echipelor mobile de intervenție: } evaluări medicale } acțiuni de screening pentru diagnosticarea hipertensiunii tensiunii arteriale și a hiperglicemiei; } acțiuni umanitare prin care sunt oferite, alimente, articole de îmbrăcăminte, încălțăminte și păături persoanelor fără adăpost care habitează pe raza sectorului 2 în perioadele în care se înregistrează temperaturi foarte scăzute; } asigurarea de asistență medicală în cadrul diverselor acțiuni și evenimente în care au fost implicate persoane asistate ale Primăriei Sectorului 2; Încă de la inaugurarea proiectului, s-au încheiat parteneriate cu instituții care finanțează activitățile din cadrul acestuia: ♣ Organizația Suedează pentru Ajutor Umanitar Individual IM – furnizează medicamente și materiale sanitare, alimente și îmbrăcăminte pentru persoanele asistate; ♣ JTI România – asigură costul combustibilului; ♣ Vodafone România furnizează echipamente și servicii de telefonie mobilă. IV. Activități de informare despre drepturile și obligațiile beneficiarilor Prin telefonul 9862 are loc informarea beneficiarilor cu privire la drepturile și obligațiile lor în cadrul procesului de furnizare a serviciilor. La sediile instituției se organizează activități de informare a beneficiarilor, prin intermediul pliantelor, panourilor, etc. Grupul Consilierilor Obștești informează grupurile de persoane cu care vin în contact despre serviciile furnizate. V. Consiliere socială și psihologică. Consilierea socială se realizează la domiciliul beneficiarilor și urmărește abilitarea beneficiarilor în vederea dobândirii autonomiei sociale. Cuprinde informarea beneficiarilor, respectiv a reprezentanților legali cu privire la drepturile și obligațiile lor sociale. Consiliere psihologică se realizează cu precădere la domiciliul beneficiarilor și este dedicată persoanelor greu deplasabile din cauza stării deficitare de sănătate, celor cu boli cronice sau în fază terminală, persoanelor cu afecțiuni psihice. VI. Mediere socială asigură accesul beneficiarului la instituțiile societății civile abilitate în a-i oferi drepturile garantate prin lege și presupune: medierea relației beneficiarilor cu organizațiile nonguvernamentale, cu alte instituții ale societății în funcție de nevoile existente; asistarea beneficiarilor în vederea obținerii anumitor documente necesare și medierea conflictelor din comunitate. Se urmărește educarea beneficiarilor pentru dobândirea autonomiei sociale, a

capacităților de relaționare cu instituțiile și structurile societății.

Elemente Novatoare

„Ambulanța socială”, o premieră pentru România, este un serviciu complementar, care reprezintă puntea de legătură dintre social și medical, o zonă care înaintea implementării acestui proiect era neacoperită. Sectorul 2 este prima unitate administrativ teritorială din România care a implementat un astfel de proiect al cărui succes incontestabil este evident prin rezultatele obținute. Este cel mai complex sistem de acest gen, fiind singurul din Europa, care acoperă o arie foarte largă de servicii, asigurând în același timp asistență socială și medicală, tratamente ambulatorii, atât pentru persoanele aflate în stradă, cât și la domiciliu, persoanelor defavorizate aflate în situații de risc social și intervenind în cazurile de urgențe medicale. Datorită dotărilor tehnice de care dispun autosanitarele, Primăria Sectorului 2 realizează trimestrial, cu titlu gratuit, activități de profilaxie medicală, acțiuni de screening pentru diagnosticarea hipertensiunii arteriale și a hiperglicemiei, toate acestea având ca principal scop depistarea bolilor cronice în stadii incipiente sau mai puțin avansate, care în lipsa acestor acțiuni preventive ar conduce la avansarea bolii și implicit la creșterea costurilor determinate de tratamentele medicale. Asigurarea unei palete largi de servicii socio – medicale pentru acele persoane care nu sunt înscrise la Casa Națională de Asigurări de Sănătate, sau care suferă de afecțiuni ce necesită servicii medicale nedecontate de Casă.

Lecții învățate

Utilitatea proiectului s-a demonstrat pe parcursul celor 6 ani de la implementare prin creșterea progresivă a numărului colaboratorilor, atât din mediul privat cât și al societății civile, care au solicitat în timp alăturarea ca parteneri în dezvoltarea activităților programului, precum: • Organizația Suedeză pentru Ajutor Umanitar Individual IM • JTI România • Vodafone România Proiectul are o influență reală asupra societății prin rezultatele notabile, dintre care amintim: - reintegrarea unui număr semnificativ de persoane care au revenit în societate, prin ameliorarea stării de sănătate și reducerea gradului de dependență - reducerea numărului zilelor de spitalizare și implicit a costurilor sistemului public de sănătate - reducerea numărului cererilor de cazare în centre specializate de îngrijire și găzduire - creșterea numărului de persoane – membrii ai familiilor beneficiarilor direcți – care și-au reluat viața socială obișnuită, fiind degrevați de sarcinile de îngrijire și întreținere a persoanelor preluate de programul „Ambulanța Socială” - prevenirea degradării stării de sănătate a persoanelor fără adăpost prin diagnosticare precoce și prin tratarea unora dintre bolile acute, precum și printr-o monitorizare a bolilor cronice ale acestora și prevenirea bolilor transmisibile - creșterea eficienței sistemului de asistență socială în Sectorul 2 și scăderea costurilor de asistență socială a persoanelor aflate în perioadă de risc social

Rezultate

Printre rezultatele obținute în urma implementării proiectului s-au evidențiat: a) Creșterea calității vieții persoanelor asistate prin: — Mărirea numărului de beneficiari asistați; — Diminuarea cazurilor de persoane vârstnice instituționalizate; — Mărirea ratei de viață a persoanelor vârstnice care beneficiază de servicii socio – medicale la domiciliu; — Reducerea incidenței unor boli datorate bătrâneții, singurătății și sărăciei; — Reducerea incidenței unor situații grave cu consecințe asupra persoanei vârstnice (furturi, agresiuni, depozități de locuințe); — Scăderea numărului de îmbolnăviri prin prevenție și educație sanitară; — Prevenirea degradării stării de sănătate a persoanelor fără adăpost prin diagnosticare precoce și prin tratarea unora dintre bolile acute, printr-o monitorizare a bolilor cronice și prevenirea bolilor transmisibile. b) Reducerea presiunii financiare asupra instituțiilor sanitare. Cazurile persoanelor care reprezintă urgență socială nu se internează într-o unitate spitalicească, ci beneficiază de servicii socio-medice la domiciliu pe perioada bolii sau a invalidității. c) Creșterea gradului de solidaritate și coeziune la nivelul comunității; d) Prevenirea unor fenomene sociale ca abandonul familial, violența domestică; e) Rezolvarea unor cazuri dificile prin colaborarea cu mai multe instituții abilitate. La nivelul beneficiarilor indirecti s-au înregistrat rezultate la nivelul: • Familiilor beneficiarilor direcți prin preluarea de către servicii de specialitate a îngrijirilor preventive și curative ale bolnavilor, membrii familiilor acestora beneficiază la rândul lor de consiliere și susținere socială și psihologică de specialitate. • Membrilor comunității. Prin activitățile derulate de către Ambulanța Socială la nivelul beneficiarilor direcți, Ambulanța Socială joacă un rol de mediere, informare, orientare medico-socială la nivelul întregii comunități. • Unităților spitalicești. Prin activitățile pre și postspitalicești, Ambulanța Socială determină scurtarea perioadei de spitalizare pentru beneficiarii săi, determinând fluidizarea fluxului de pacienți „cazuri sociale” care rămân internați având nevoie decât de tratament ambulatoriu. Eficiența proiectului se poate constata din evoluția numărului beneficiarilor pe parcursul celor 6 ani de funcționare de la 237 în 2003, la peste 3.000 de beneficiari în 2005, pentru ca în anul 2008, numărul asistaților aproape s-a dublat față de ultimii doi ani precedenți.

Consolidarea administrației publice prin consultarea și atragerea la actul de decizie a cetățenilor

O **administrație publică eficientă implică încredere publică**. Cetățenii se așteaptă ca funcționarii publici să servească interesul public în mod **just**, să **administreze cu decență resursele publice** și în același timp să fie implicați în procesul de decizie la nivel local pentru a se identifica cu acea comunitatea căreia îi aparțin, dezvoltându-se astfel sentimentul de apartenență și simțul civic.

Pentru realizarea modificărilor la nivelul instituțiilor și al culturilor organizaționale ale acestora, pentru schimbarea de mentalitate și atitudine a funcționarilor publici, nu sunt suficiente prevederile legale. Acestea trebuie coroborate cu promovarea principiilor bunei guvernări și ale consultării și implicării active a cetățenilor la procesul de luare a deciziilor la nivelul unității administrativ teritoriale și al comunității.

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

Aplicații câștigătoare

Premiul 1, 90 puncte: Primăria Municipiului Timișoara – „Consilii consultative de cartier”

Premiul 2, 80 puncte: Primăria Municipiului Alexandria – „Dezbaterile publice – Model de dialog cu cetățenii. Regulament privind sanatatea populației și protecția mediului la nivelul populației municipiului Alexandria”

Premiul 3, 79 puncte: Instituția Prefectului Județul Sălaj- „Grupuri mixte locale de lucru pentru îmbunătățirea situației romilor”

Mențiune, 73 puncte: Primăria sectorului 2 – „Grupul de Consilieri Obștești Sector 2”

Mențiune, 64 puncte: Instituția Prefectului Județul Cluj – „Preluarea propunerilor cetățenilor pentru eficientizarea activității serviciilor publice”

Instituția: Primăria Municipiului Timișoara

Titlul bunei practici: „Consilii consultative de cartier”

Persoana de contact: Adrian Schiffbeck

Parteneri Parteneri au fost, în diverse faze ale proiectului, organizații neguvernamentale din Timișoara - Centrul Euroregional pentru Democrație, Asociația Pro Democrația, AID-ONG, Fundația Vest pentru Jurnalism.

Descrierea bunei practici Consiliile consultative de cartier (C.C.C.) s-au înființat și funcționează potrivit Legii 215/2001 și a Hotărârii C.L. Timișoara 195/2003. Regulamentul orientativ de funcționare și organizare a consiliilor de cartier este prevăzut în anexa la HCL Timișoara nr. 29 din 2005. Poate fi membru al consiliului de cartier orice cetățean cu domiciliul în Timișoara, cu vârsta minimă de 18 ani. Fiecare C.C.C. este format din minim 7 persoane - cetățeni care și-au manifestat dorința să dezbată împreună diversele aspecte ale vieții colective (reprezentanți din învățământ, sănătate, cultură, servicii și comerț, asociațiile de proprietari etc) - limita care nu trebuie depășită fiind de 50 de membri. Selecția membrilor se face în cadrul ședinței de constituire, având în vedere C.V.- ul, pe baza votului majorității celor prezenți. Ședința de constituire este condusă de un reprezentant al administrației locale, care prezintă prevederile regulamentului de funcționare. Cetățenii prezenți votează pentru un birou alcătuit din 1 președinte, 1-3 vicepreședinți și 1 secretar, care organizează activitatea consiliului. Mandatul membrilor C.C.C. este de trei ani și se exercită de la data constituirii până la data la care se constituie consiliul nou ales. C.C.C. se reunesc cel puțin trimestrial, în spațiile puse la dispoziție prin grija Primăriei, în general în școlile din cartiere. Ședințele, conduse de președinte, sunt publice. Procesul-verbal al ședinței este redactat de secretar, trimis Primăriei și accesibil oricui îl solicită. Pentru luarea unei hotărâri este necesară majoritatea voturilor membrilor prezenți. Membri C.C.C. sunt voluntari, nu beneficiază de retribuire sau alte facilități (abonament pe mijloacele de transport). Ei lucrează pentru binele comunității și sunt implicați în procesul de luare a deciziilor. Consiliile de cartier se reunesc de trei ori pe an în prezența primarului Timișoarei, pentru a evalua stadiul investițiilor propuse anual de către fiecare cartier.

Website <http://www.primariatm.ro>

Problema Problema care necesita rezolvare era lipsa unei comunicări directe structurate a administrației locale cu cetățenii din cartiere. Sesizările referitoare la infrastructură, spații verzi, iluminat public, transport în comun, necesitau gruparea periodică în funcție de priorități, în vederea includerii în listele anuale de investiții. Consultarea cetățenilor prin intermediul consiliilor consultative se impunea și în vederea constituirii unor puncte de vedere unitare, reprezentative. Au apărut situații în care locuitorii din cartiere își exprimau păreri contrare referitoare la unele proiecte pentru zona lor (gen amenajarea unui parc, parcuri sau loc de joacă pentru copii). Ne-am propus stimularea și consolidarea spiritului civic, a participării și inițiativelor cetățenești. Derularea unei acțiuni de salubritate, un festival al cartierului sau tipărirea unui ziar pentru cetățeni contribuie la conștientizarea implicării, care lăsa de dorit în rândurile populației și ale societății civile.

Scopul Participarea este un element esențial în politicile Uniunii Europene. Printre principiile bunei guvernări enumerate în Cartea Albă a Guvernării Europene, participarea apare alături de coerență, responsabilitate, deschidere și eficiență. Fiecare dintre principii este calificat ca având o importanță majoră în punerea în practică a guvernării democratice. Documentul UE statuează faptul că o participare îmbunătățită crează posibilitatea unei încrederi sporite în rezultatul final al politicii adoptate. Operațional, prin crearea consiliilor consultative s-a urmărit creșterea gradului de informare a cetățeanului din cartier asupra lucrărilor ce urmau să se execute în zona sa de interes. Totodată, funcționarii municipalității prezenți la întâlnirile cu cetățenii preiau de la aceștia propunerile lor cu privire la cum trebuie să arate o anumită stradă, un anumit loc de joacă, un anumit parc etc, încercând să le coreleze – și în funcție de factorul cost – cu planurile municipalității. Strategic și operațional, s-a urmărit creșterea nivelului de coeziune socială la nivelul comunităților. Prin participarea cetățenilor din diverse categorii sociale, de vârstă, profesionale, la întâlnirile din cartiere sau la organizarea și derularea evenimentelor proprii, oamenii se cunosc între ei, fac schimb de idei și păreri, socializează și dezvoltă relații interpersonale. Beneficiile pe termen lung se pot vedea în crearea de noi proiecte care să le aducă îmbunătățirea calității vieții.

Obiective Obiectivele proiectului au fost stabilite o dată cu realizarea regulamentului orientativ de funcționare, supus aprobării Consiliului Local Timișoara în anul 2003. În acest act normativ se prevede faptul că se intenționează construirea unui dialog eficient între cetățeni și administrație, prin intermediul consiliilor consultative. Comunicarea în acest mod avea să ducă la rezolvarea concretă a multiplelor și diverselor probleme din cartiere. Totodată, ca și obiectiv, se stabilea creșterea gradului de implicare a cetățeanului atât la nivelul procesului decizional, cât și în organizarea de evenimente în cartiere, prin atragerea lui în a participa direct ca membru în consiliu la dialogul cu reprezentanții administrației. Obiectivul general îl reprezintă identificarea și rezolvarea problemelor din comunitățile locale.

Resurse Resursele și metodele utilizate țin de logistica administrației locale. Ședințele consiliilor de cartier au loc în spațiile administrate de municipalitate – respectiv în școli din cartiere sau la sediul Primăriei Timișoara. Cele mai importante întâlniri (cele de constituire a consiliilor, întâlnirile trimestriale cu conducerea Primăriei, unele dezbateri publice) și evenimentele din cartiere au fost filmate și sunt arhivate pe suport electronic (CD sau DVD). Comunicarea cu reprezentanții cetățenilor s-a realizat direct, prin poștă, telefonic sau prin intermediul internetului. Pe site-ul Primăriei există o rubrică specială – denumită "Democrație participativă" - destinată atât activității fiecărui consiliu de cartier (cu prezentarea unor comunicate de presă și imagini din timpul întâlnirilor), cât și prezentării dezbaterilor publice (anunțurile dezbaterilor, procesele-verbale ale discuțiilor). Fiecare viitor membru al unui consiliu de cartier depune o cerere de înscriere la Primăria Timișoara, care conține datele sale personale, informații despre locurile de muncă, date de contact și exprimarea intenției de a face parte dintr-un anumit consiliu. Cererile de înscriere sunt centralizate la Biroul Relații Publice și există o bază de date electronică cu membrii consiliului și informațiile de contact ale acestora. Baza de date este folosită în principal la trimiterea prin poștă a invitațiilor de participare la întâlniri. La finalul fiecărei ședințe se întocmesc de către președinții și secretarii consiliilor (aleși prin vot direct de către cetățeni) procese-verbale cu toate discuțiile care au loc. Aceste documente se întocmesc în dublu exemplar, se păstrează de către președintele consiliului și se transmit Biroului Relații Publice, unde se centralizează. De asemenea, funcționarul responsabil de relația cu consiliile de cartier păstrează evidența corespondenței cu compartimentele de specialitate din Primărie și reprezentanții cetățenilor. Resursele umane implicate în proiect sunt funcționari din cadrul Biroului Relații Publice, dar și din departamente de specialitate sau servicii publice ale municipității, prin participarea la întâlnirile din cartiere, întocmirea răspunsurilor la solicitări și implicarea în rezolvarea problemelor. Financiar, a fost aleasă soluția alocării de fonduri în funcție de proiectele specifice în fiecare cartier în parte sau, în anumite cazuri, pe proiecte care includeau mai multe cartiere (proiecte ample de infrastructură).

Implementare Planificarea procesului a început o dată cu vizita efectuată în anul 2003 de către o delegație a Primăriei Timișoara la Mulhouse, de unde s-a preluat modelul organizării consiliilor consultative. La Mulhouse, fiecare consiliu consultativ de cartier este condus de către un viceprimar și are alocată o sumă anuală, care se cheltuiește în funcție de necesitățile din cartier și prioritățile stabilite de cetățeni. La Timișoara, consiliile consultative sunt conduse de către cetățeni aleși dintre locuitorii cartierelor. În ce privește latura financiară, legislația în vigoare prevede că sumele de bani pot fi alocate prin bugetul local în urma unor proiecte concrete ale consiliilor de cartier (proiecte culturale) depuse prin intermediul unor asociații sau instituții, având în vedere că organizațiile cetățenești nu au personalitate juridică. De-a lungul funcționării consiliilor consultative de cartier, până în prezent, s-au realizat peste 150 de întâlniri cu cetățenii la școlile din cartier, unde au fost prezenți, alături de consiliile de cartier, cetățeni din zonă interesați de problemele discutate. Au fost invitați și au dat lămuriri locuitorilor despre problemele ridicate primarul Gheorghe Ciuhandu, viceprimarii, directori și funcționari din cadrul Direcțiilor Edilitară, de Urbanism, Patrimoniu, Direcției de Dezvoltare, Direcției Comunicare, Centrului de Asistență Socială, Poliției Comunitare, Poliției de proximitate. S-au făcut prezentări cetățenilor în cartiere legate de proiecte concrete ale municipității: lucrări la drumuri și

canalizare, construirea unor piețe noi, reabilitarea blocurilor vechi și a clădirilor istorice, îmbunătățirea calității spațiului urban. Au fost centralizate de Biroul Relații Publice și s-au dat răspunsuri la peste 200 de propuneri ale consiliilor consultative cu privire la probleme identificate în zonele pe care le reprezintă. Au fost trimise sute de invitații de către Biroul Relații Publice spre membrii consiliilor, vizând participarea la întâlnirile publice. S-au organizat între 10 și 15 dezbateri publice anual unde, ocazional, în funcție de temele discutate, au fost prezenți reprezentanții cetățenilor din cartiere. S-au derulat până la sfârșitul anului 2008 nouă întâlniri trimestriale/anuale între conducerea Primăriei și consilii, pentru evaluarea programelor investiționale. A fost purtată corespondență telefonică și prin poșta electronică, discuții la sediul municipalității, între funcționarul desemnat pentru relația cu consiliile și reprezentanții acestora, în urma cărora cetățenii au fost informați direct cu privire la stadiul unor lucrări tehnice în cartiere. S-au derulat două sărbători de cartier în 2006, șase în 2007 și câte opt astfel de evenimente în cei doi ani următori, în organizarea și mediatizarea lor fiind implicată Primăria, Casa de Cultură și Consiliul Local Timișoara. Au fost tipărite și distribuite două ediții din broșura informativă "Consiliul de cartier". S-au organizat conferințe de presă unde s-au prezentat rezultatele activității organizațiilor de cetățeni. S-au publicat zeci de comunicate de presă referitoare la întâlnirile consiliilor și rezultatele acestora, precum și zeci de articole în publicația lunară a Primăriei Timișoara, „Monitorul”. Membri ai consiliilor și funcționari din Primărie au fost invitați la emisiuni radio și TV unde și-au prezentat proiectul. O televiziune locală și un ziar local au derulat în 2006 o campanie de informare asupra specificului problemelor din cartiere, în emisiunile săptămânale de-a lungul celor patru luni ale proiectului și în articolele publicate fiind invitați să își exprime opiniile reprezentanții cetățenilor și ai Primăriei. S-au realizat de către Primărie fotografii și filme ale evenimentelor organizate de cetățeni în cartiere. Ca urmare a consultării cetățenilor, au fost realizate o serie de lucrări de infrastructură și de amenajare a spațiilor verzi în cartiere, dar și lucrări majore de investiții. Spre ex. în anul 2008, la propunerea și/sau cu consultarea consiliilor de cartier s-au realizat: pe partea de mediu, proiecte și lucrări în valoare de 400.000 de euro (studii economice pentru amenajarea de locuri de joacă, spații verzi și parcuri ecologice, ecologizarea unor lacuri, modernizarea unor parcuri); pe partea de drumuri - reparații capitale în trei cartiere rezidențiale, au fost modernizate bulevarde și străzi din cartiere, valoarea investițiilor fiind de 2.750.000 de euro; în patru cartiere au fost continuate lucrările la rețelele de apă și canalizare, valoarea totală a acestora fiind de 2.250.000 de euro. S-au efectuat studii pentru extinderea a două rețele de mijloace de transport în comun, cu suma de 28.500 de euro. Au fost realizate lucrări de reparații la trei lăcașe de cult și au fost susținute financiar opt sărbători ale cartierelor, suma totală investită de municipalitate ridicându-se pe această latură de cultură-social la 80.000 de euro. În bugetul pentru anul 2008 au fost prevăzuți 1.500.000 de euro pentru studii și lucrări de renovare a clădirilor din cartierele istorice ale orașului, studii privind reabilitarea urbană a zonelor istorice și reconstrucția și modernizarea uneia dintre cele mai mari piețe agroalimentare ale orașului, proiecte derulate de asemenea cu informarea/consultarea consiliilor consultative de cartier.

Elemente Novatoare Proiectul este inovativ prin premiera la nivel național. Poate deveni multiplicabil prin aplicarea modelului în alte localități. Autoritățile sau organizațiile interesate de aplicarea sa ar trebui să aloce resurse umane și financiare, să aibă contacte cu alte organizații

care activează mai ales la nivel social, să deruleze programe de instruire a cetățenilor asupra democrației participative. Procesul consultării este deosebit de complex, iar rezultatele apar treptat și în timp. Proiectul poate fi pus în practică dacă există voință politică și dacă autoritățile realizează că este sprijinită și administrația, care beneficiază de o informare directă și concretă, din partea voluntarilor. Sunt importante rolurile jucate de ONG și mass-media, ca actori implicați de multe ori direct în proces. Rolul funcționarilor din administrație care coordonează consiliile poate fi decisiv, atunci când se găsesc căile potrivite de comunicare cu cetățenii. Au existat discuții cu organizații și/sau municipalități din țară (Sibiu, Iași) și din străinătate (Chișinău) pentru consultanță/colaborare. Cazul de bună practică este un model de implementare a sistemului de democrație participativă ca mod de îmbunătățire a procesului decizional, are elemente de implicare directă a cetățeanului în luarea deciziei administrative și de colaborare internațională între orașe – în spiritul promovat de UE. Se înscrie într-un trend pozitiv pe termen lung în ceea ce privește obținerea de rezultate concrete.

Lecții învățate Pe parcursul derulării proiectului au fost întâmpinate obstacole, legate de modul de organizare a întâlnirilor – la început, acestea se desfășurau fără o tematică anume, nefiind posibilă o abordare eficientă a problemelor. Un număr prea redus sau prea ridicat de cetățeni prezenți împiedicau desfășurarea în condiții bune a ședinței respective. Multitudinea de probleme supuse rezolvării făcea ca și în interiorul consiliului consultativ, în relația cu administrația locală sau în interiorul Primăriei comunicarea să fie uneori dificil de realizat. Obstacolele au fost abordate pe ideea concentrării asupra unor tematici anume și a preluării spre rezolvare a aspectelor sesizate pe segmente și în etape, cu implicarea celor direct responsabili de chestiunile respective (inclusiv regii autonome și societăți subordonate Consiliului Local). Una din lecțiile învățate din proiect este faptul că doar o comunicare adecvată între administrație și cetățeni ca reprezentanți ai consiliului de cartier, pe de o parte, și între consiliul de cartier și cetățenii pe care îi reprezintă, pe de altă parte, poate duce la rezolvarea unor probleme din comunitate și chiar a conflictelor apărute. Colaborarea cu societatea civilă este esențială în mediatizarea activității consiliilor, dar și în conștientizarea acestora asupra rolului pe care îl au de jucat. Interesul mass-media trebuie atras permanent, pentru a dezvolta o imagine corespunzătoare a activității reprezentanților cetățenilor în cartiere.

Rezultate Îmbunătățirile obținute se reflectă în organizarea mai eficientă a întâlnirilor din cartiere. Acestea se desfășoară pe marginea unor subiecte clar delimitate, pentru a permite abordarea detaliată a temelor discutate. Comunicarea interpersonală între reprezentanții consiliilor și cei ai Biroului Relații Publice din Primărie s-a îmbunătățit de asemenea, observându-se în urma acestui tip de comunicare rezultate concrete în cartiere, din punct de vedere al îmbunătățirii

infrastructurii și al punerii în practică a propunerilor lansate de consiliile de cartier. De asemenea, a fost îmbunătățită comunicarea dintre membrii consiliilor, acest lucru regăsindu-se în modul în care ei au reușit să implementeze proiecte concrete cum sunt cele legate de organizarea evenimentelor proprii anuale sau de tipărirea publicațiilor (ziarelor de cartier) destinate cetățenilor. Rezultatele proiectului se exprimă în lucrări de investiții concrete

realizate la propunerile consiliilor consultative.



Așa cum menționam și în partea de descriere a procesului, s-au amenajat parcuri, terenuri de sport și locuri de joacă, s-au forat fântâni publice, au fost iluminate ornamental lăcașuri de cult, s-au amenajat drumuri și s-au introdus rețele de apă și canalizare, s-au modificat trasee ale unor mijloace de transport, toate aceste lucruri în concordanță cu propunerile venite din partea cetățenilor. Rezultatele se regăsesc și în succesul obținut în cartiere de evenimentele anuale dedicate locuitorilor zonelor respective.

Linkuri <http://www.primariatm.ro/index.php?menuId=15&viewCat=558>

PREMIUL 2

Instituția: Primaria Municipiului Alexandria

Titlul bunei practici: Dezbaterile publice – Model de dialog cu cetățenii. Regulament privind sănătatea populației și protecția mediului la nivelul populației municipiului Alexandria

Persoana de contact: Bunea Carmen/ Florea Mihaela

Parteneri: Agenția pentru Protecția Mediului Teleorman, Autoritatea de Sănătate Publică Teleorman

Descrierea bunei practici

Primăria municipiului Alexandria a organizat, pe data de 05 iunie 2009 – Ziua Mondială a Mediului, dezbaterile publice a documentului de lucru „Regulament privind sănătatea populației și protecția mediului la nivelul municipiului Alexandria”, pe următoarele domenii : – Sănătatea populației – Protecția mediului oferind oportunitatea unui dialog real între cetățeni și instituțiile publice cu atribuții în domeniu (Agenția pentru Protecția Mediului Teleorman, Autoritatea de Sănătate Publică Teleorman, Administrația Domeniului Public Alexandria, Serviciul public de Colectare, Transport, Depozitare, Tratare Deșeuri Municipale, Serviciul Public Sanitar Veterinar Teleorman, Inspectoratul pentru Situații de Urgență Teleorman, Sistemul de Gospodărire a Apelor Teleorman ș.a.) în vederea stabilirii obiectivelor comune privind sănătatea populației și protecția mediului, posibilitatea de a contribui direct la elaborarea unui regulament la nivelul municipiului Alexandria. Anunțul privind intenția de adoptare a fost făcut prin afișare la sediul Primăriei municipiului Alexandria, inserare în site-ul instituției (<http://www.alexandria.ro>), transmitere către mass-media locală, comunicare, în scris, către factorii interesați de domeniile abordate în ședința respectivă. Observațiile și propunerile factorilor implicați au fost incluse în proiectul de hotărâre cu privire la aprobarea Regulamentului privind sănătatea populației și protecția mediului la nivelul municipiului Alexandria, adoptat în ședința Consiliului local al municipiului Alexandria din 16 iunie 2009. Diseminarea rezultatelor proiectului s-a realizat prin transmiterea acestora către instituțiile partenere implicate, instituții interesate, alte primării din județ, cetățeni, precum și prin organizarea unei conferințe de presă.

Website

<http://www.alexandria.ro>

Problema

Necesitatea adoptării unui comportament responsabil față de natură și mediul înconjurător, a sensibilizării locuitorilor municipiului Alexandria de a proteja, de a contribui prin forțe proprii la îmbunătățirea mediului și atragerii acestora la actul de decizie au determinat administrația publică locală, responsabilă cu gestionarea problemelor de mediu, administrarea spațiilor verzi din zonele urbane, protecția animalelor și protecția factorilor de mediu, să elaboreze, împreună cu cetățenii, pentru cetățeni, un Regulament privind sănătatea populației și protecția mediului la nivelul municipiului Alexandria. Acest regulament este un răspuns la necesitatea rezolvării problemelor privind sănătatea populației și protecția mediului cu care se confruntă comunitatea, printr-o viziune unitară, exprimată în obiective specifice, concretizate pe domenii de interes.

Scopul

Elaborarea Regulamentului privind sănătatea populației și protecția mediului la nivelul municipiului Alexandria reprezintă o alternativă realistă de creștere a calității vieții și mediului pentru toți cetățenii comunității, indiferent de vârstă, gen, apartenență etnică sau cu nevoi speciale, de sensibilizare a locuitorilor municipiului pentru a proteja și a contribui prin forțe proprii la îmbunătățirea acestora. În elaborarea proiectului Regulament privind sănătatea populației și protecția mediului la nivelul municipiului Alexandria s-au avut în vedere obiectivele Strategiei Uniunii Europene pentru Dezvoltare Durabilă și prioritatea Strategiei Lisabona revizuită și anume “ să facem din Europa un loc mai atractiv pentru a trăi și a investi ”, Planul Local de Acțiune pentru Mediu ce vizează diminuarea poluării, utilizarea eficientă a resurselor naturale regenerabile și neregenerabile, dezvoltarea educației ecologice și promovarea activităților social-economice cu impact minim asupra mediului natural, precum și politicile Uniunii Europene în materie.

Obiective

Regulamentul privind sănătatea populației și protecția mediului la nivelul municipiului Alexandria vizează, în principal: protecția și conservarea spațiilor verzi, reducerea emisiilor de noxe în atmosferă, asigurarea unui mediu de viață sănătos, interzicerea producerii, comercializării de plante cu statut de organisme modificate genetic, prevenirea sau refacerea mediului geologic și a ecosistemelor terestre afectate, protecția atmosferei, protejarea mediului înconjurător și utilizarea rațională a resurselor de apă, gestionarea deșeurilor, deținerea și creșterea animalelor în mediul urban, interzicerea zgomotului și vibrațiilor, apărarea împotriva incendiilor.

Resurse

Resurse umane: Direcția Tehnic – Investiții, Compartimentul Protecția mediului, Direcția Administrație Publică Locală și Serviciul Programe cu Finanțare Internațională din cadrul Primăriei municipiului Alexandria; Echipamente IT: Direcția Tehnic – Investiții, Compartimentul Protecția mediului, Direcția Administrație Publică Locală și Serviciul Programe cu Finanțare Internațională din cadrul Primăriei municipiului Alexandria; Parteneri: Agenția pentru Protecția Mediului Teleorman, Autoritatea de Sănătate Publică Teleorman – rol coordonator, asigurând consultanță de specialitate în domeniu; Voluntari: Asociațiile de proprietari – diseminare informații către cetățeni, chestionare. Model de bună practică: Dezbateră publică a documentului Strategia de dezvoltare economică și socială a municipiului Alexandria pentru perioada 2008-2013, exemplu de participare a cetățenilor în procesul de luare a deciziilor la nivel local - Ghidul de bune practici elaborat în cadrul proiectului „Transparență și Participare în Administrație Publică ” - Phare 2005, Consolidarea democrației în România, dezvoltat în parteneriat de către asociația Asistență și Programe pentru Dezvoltare Durabilă-Agenda 21, București, Agenția Națională a Funcționarilor Publici.

Implementare

Atragerea cetățenilor la actul de decizie, sensibilizarea locuitorilor municipiului Alexandria de a proteja, de a contribui prin forțe proprii la îmbunătățirea mediului și a sănătății, au determinat administrația publică locală, să organizeze în perioada 15 mai – 05 iunie 2009 dezbateră publică a documentului Regulament privind sănătatea populației și protecția mediului la nivelul municipiului Alexandria. Anunțul privind intenția de adoptare a fost făcut prin afișare la sediul Primăriei municipiului Alexandria, inserare în site-ul instituției (<http://www.alexandria.ro>), transmitere către mass-media locală, comunicare, în scris, către factorii interesați de domeniile abordate în ședința respectivă. Observațiile și propunerile factorilor implicați au fost incluse în proiectul de hotărâre cu privire la aprobarea Regulamentului privind sănătatea populației și protecția mediului la nivelul municipiului Alexandria, adoptat în ședința Consiliului local al municipiului Alexandria din 16 iunie 2009. Rezultatele proiectului și experiența obținută au fost diseminate către instituțiile partenere implicate, instituții interesate, alte primării din județ, cetățeni. Totodată, acestea au fost diseminate și în cadrul unei conferințe de presă.

Elemente Novatoare

Voluntariatul constituie un element nou în derularea proiectului. În cadrul acestuia, voluntarii au asigurat diseminarea informațiilor și a chestionarelor, către cetățeni. Analiza informațiilor cuprinse în aceste chestionare a condus la următoarele concluzii: — Împreună, cetățeni și administrație publică, putem face ca Alexandria să arate ca un oraș european; — Utilitatea adoptării Regulamentului privind sănătatea populației și protecția mediului la nivelul

municipiului Alexandria, — Obținerea rezultatelor preconizate prin implementarea Regulamentului privind sănătatea populației și protecția mediului la nivelul municipiului Alexandria. Propunerile, sugestiile referitoare la regulament și implementarea acestuia, au fost incluse în proiectul de hotărâre cu privire la aprobarea Regulamentului privind sănătatea populației și protecția mediului la nivelul municipiului Alexandria, adoptat în ședința Consiliului local al municipiului Alexandria din 16 iunie 2009.

Lecții învățate

Dezbaterea publică a documentului de lucru Regulamentului privind sănătatea populației și protecția mediului la nivelul municipiului Alexandria a oferit: — oportunitatea unui dialog real între cetățeni indiferent de gen, apartenență etnică sau cu nevoi speciale și instituțiile publice cu atribuții în domeniu în vederea stabilirii unor obiective comune privind sănătatea populației și protecția mediului; — posibilitatea de a contribui direct la elaborarea unui regulament la nivelul municipiului Alexandria; — stimularea participării active a cetățenilor, indiferent de gen, apartenență etnică sau cu nevoi speciale, în procesul de elaborare a actelor normative; — Creșterea gradului de transparență decizională la nivelul administrației publice locale; — Consolidarea administrației publice locale prin consultarea și atragerea cetățenilor la actul de decizie.

Rezultate

Regulamentul privind sănătatea populației și protecția mediului la nivelul municipiului Alexandria este un răspuns la necesitatea rezolvării problemelor privind sănătatea populației și protecția mediului cu care se confruntă comunitatea, printr-o viziune unitară, exprimată în obiective specifice, concretizate pe domenii de interes. Regulamentul privind sănătatea populației și protecția mediului la nivelul municipiului Alexandria. trebuie considerat ca un document de lucru, deschis și perfectibil, cu impact și influență asupra comunității locale.

PREMIUL 3

Instituția: Instituția Prefectului Județului Sălaj

Titlul bunei practici: Grupuri mixte locale de lucru pentru imbunatatirea situatiei romilor

Persoana de contact: Lacatus Alin

Parteneri Asociatia Sanse Egale Zalau, Asociatia Sanse Egale pentru Femei si Copii Salaj, Fundatia Wassdas

Descrierea bunei practici

Conform H.G. 522/2006 - Strategia Guvernului Romaniei pentru imbunatatirea situatiei romilor, Institutia Prefectului are responsabilitatea de a implementa prin Biroul Judetean pentru Romi(BJR), masuri cu caracter obiectiv in vederea imbunatatirii situatiei socio-economice a comunitatilor de romi de la nivel judetean. Totusi in acest cadru legislativ nu este exemplificat modul si procesul de consultare a comunitatilor de romi de la nivel local in ceea ce priveste problemele cu care acestia se confrunta. Drept urmare Institutia Prefectului judetului Salaj, prin BJR a initiat un proces de infiintare a unui numar de 30 de Grupuri Mixte Locale de Lucru pentru imbunatatirea situatiei romilor (GMLL) din judetul Salaj. Oportunitatea infiintarii acestor grupuri de lucru fiind de un real folos pentru cele 30 de comunitati de romi din judet, avand in vedere faptul ca peste 80% dintre persoanele rome sunt persoane dezavantajate, sau persoane aflate in situatie de risc. GMLL-urile au luat fiinta in anul 2005, odata cu modificarea structurii organizationale a BJR Salaj, din anul 2005 si pana in momentul actual utilitatea GMLL-urilor s-a dovedit foarte utila avand in vedere faptul ca prin procesul de consultare directa a comunitatilor de romi din judet s-a constatat o crestere a situatiei socio-economice in procent de aproximativ 10%/an. Tot in acest context comunitatile de romi au reusit sa isi dezvolte stima de sine, sa isi solidifice aparteneta la un grup etnic (unele comunitati fiind foarte dezorganizate), precum si integrarea lor in comunitatea locala. De asemenea comunitatea de romi locala si-a dezvoltat simtul proprietatii prin actiunile de voluntariat intreprinse impreuna cu GMLL. Grupul Mixt de Lucru este compus din reprezentanti ai primariei, ai institutiilor publice locale, organizatii rome si lideri romi locali, lideri care prezinta interesele directe ale comunitatii de romi locale.

Problema

Lipsa persoanelor de etnie roma intr-o structura asociativa menita sa reprezinte intr-o maniera formala si organizata problemele comunitatii de romi din care face parte.

Scopul

Scopul principal al GMLL, este acela de a consulta comunitatea de romi prin liderii/liderul local in privinta problemelor cu care se confrunta si de a solutiona problemele acestora in functie de prioritate pe baza Planului Local de Actiune, aprobat si implementat anual de catre GMLL. Documente programatice: - H.G. 522/2006 – Strategia Guvernului Romaniei pentru imbunatatirea situatiei romilor - Planul judetean strategic de dezvoltare - FSE POS-DRU, axa prioritara 5 - promovarea masurilor active de ocupare si axa 6 – promovarea incluziunii sociale.

Obiective

Infiinitarea unei structuri formale la nivel local pentru solutionarea problemelor comunitatii de romi. Implicarea comunitatii de romi in procesul decizional privind solutionarea problemelor cu care se confrunta. Diminuarea decalajelor de natura educationala, sociala, economica si financiara dintre comunitatea locala de romi si persoanele majoritare.

Resurse

Resurse financiare: bugetul Prefecturii Salaj, bugetele locale, resurse financiare atrase prin proiecte si programe. Resurse umane: reprezentantul BJR Salaj, persoane calificate din cadrul institutiilor publice locale inclusiv primarii, persoane din cadrul ONG-urilor roma colaboratoare, voluntari din cadrul comunitatilor de romi Resurse materiale si logistice: Institutia Prefectului judetului Salaj

Implementare

Grupurile Mixte de Lucru GMLL), activeaza din anul 2005, avand un caracter multianual. Biroul Judetean pentru Romi Salaj (BJR), a initiat o serie de machete de lucru, cum ar fi: - macheta Planului local de actiune - macheta de raportare a activitatii semestriale a GMLL - macheta privind componenta GMLL Planul Local de Actiune(PLA), reprezinta principalul instrument de lucru al GMLL, masurile din acesta fiind defalcate pe buget, responsabil de implementare a masuri si rezultate asteptate. PLA are un caracter anual, acest plan este intocmit pe baza nevoilor prioritizate pe care le are comunitatea de romi, dupa procesul de consultare cu aceasta si este aprobat de catre primaria locala. Macheta de raportare s-a dovedit un instrument foarte util deoarece BJR Salaj poate observa printr-o raportare unitara a masurilor din PLA impactul pozitiv al acestora asupra populatiei de etnie roma, precum si faptul daca masurile Planului local de actiune raspund nevoilor comunitatii

de romi in urma procesului de consultare cu aceasta. Raportarea catre BJR Salaj se face semestrial. GMLL este compus din urmasorii reprezentanti: - lideri din comunitatea locala de romi - persoane din cadrul primariei - persoane din institutiile publice locale: scoala, cabinet medical, politie, biserica, etc. - persoane din organizatiile de romi locale. Partea tehnica de functionare a GMLL-urilor la nivel judetean este asigurata de catre BJR Salaj, iar la nivel local este asigurata de catre secretarul primariei locale. Intalnirile GMLL au un caracter trimestrial sau la solicitarea presedintelui acestuia in functie de situatia problematica. Presedintele GMLL este primarul sau dupa caz viceprimarul. Procesul de comunicare de la nivel institutional, dintre BJR Salaj si Grupurile mixte locale de lucru, se efectueaza atat formal (prin intalniri anuale cu reprezentantii primariilor locale, cat si intr-o maniera informala prin deplasarile efectuate de catre BJR Salaj in cele 30 de localitati in care activeaza GMLL-urile.

Elemente Novatoare

Pentru prima data au fost promovate comportamente active in comunitatea de romi sub forma voluntariatului in cadrul unor activitati din PLA sau in cadrul unor proiecte axate pe dezvoltarea comunitatii. Responsabilizarea liderilor locali in procesul de solutionare a problemelor comunitatii. Mobilizarea comunitatii a fost initiata pentru prima data de catre membrii Grupului mixt de lucru local.

Lecții învățate

Pentru a cunoaste o comunitate de romi, in primul rand trebuie sa existe o comunicare eficienta intre administratia publica locala si comunitate. Dezavantajul unora poate crea probleme intregii comunitati, desi aparent nu pare. Depasirea unor stereotipuri, duc la diminuarea situatiilor de discriminare directa sau indirecta. O persoana nu se poate dezvolta de una singura (comunitatea de romi). Sa nu legi niciodata prietenie cu omul pe care nu-l poti respecta. (Charles Darwin)

Rezultate

Consolidarea procesului de consultare a comunitatii de romi (inexistent in unele comunitati pana in anul 2005) Participarea efectiva a persoanelor de etnie roma in procesul decizional privind problemele individuale sau de grup cu care se confrunta. Schimbarea atitudinii institutiilor publice locale in procesul de comunicare cu comunitatile de romi Constientizarea unitatilor administrativ teritoriale asupra problemelor comunitatilor de romi si incercarea de solutionare a acestora. Intarirea colaborarii si comunicarii intre dintre primarii si comunitatile de romi Ridicarea standardului socio-economic in procent de 35% a comunitatilor de romi in perioada 2005-2008. Perfectarea acestui sistem de colaborare intre institutiile publice locale si comunitatea de romi locala a condus al ridicarea stimei de sine a persoanelor de etnie roma si dezvoltarea simtului proprietatii acestora, prin activitatile de voluntariat.

MENTIUNEA 1

Instituția Primăria Sectorului 2 București

Titlul bunei practici: Grupul de Consilieri Obștești Sector 2

Persoana de contact: Mariana Georgescu

Descrierea bunei practici

Grupul de Consilieri Obștești Sector 2 este un organism consultativ, fără personalitate juridică, constituit pe lângă Primăria Sectorului 2, aflat sub directă coordonare a Primarului Sectorului 2. Acest grup constituit din voluntari cu diverse calificări și din diferite medii sociale, are ca scop perfectarea mijloacelor de schimb informațional între administrația publică locală și cetățeni, în vederea unei mai bune gospodăririi a treburilor publice ale Sectorului, precum și a unei implicări mai largi a cetățenilor în procesul de adoptare și aplicare a deciziilor publice. Prin activitatea desfășurată se realizează o mai mare și mai eficientă implicare cetățenească pentru îmbunătățirea performanțelor administrației publice locale a Sectorului 2. Aceștia participă cu inițiative, măsuri și recomandări la buna administrare și gestionare a treburilor publice ale comunității în legătură cu problemele generale ale cetățenilor din Sectorul 2. Grupul Consilierilor obștești este format din oameni serioși, responsabili, fără coloratură politică, implicați în acest proiect cu titlu de voluntariat, din dorința de a se constitui în actori activi ai procesului administrativ – teritorial. Consilierii obștești „glasul comunității” și instrumentul cu care autoritatea locală ajunge cu mult mai rapid și mai eficient în mijlocul societății. Consilierii obștești sunt împărțiți în grupe de lucru pe domenii de interes pentru a-și eficientiza activitatea și pentru o mai bună gestionare a teritoriului, sectorul 2 a fost împărțit în 14 zone, fiecare având un coordonator. Echipele de lucru au legături permanente cu cetățenii în teritoriu, preluând de la aceștia problemele specifice zonei și preocupându-se de rezolvarea acestora. Problemele din teritoriu sunt transmise, prin telefoanele mobile cu care Primăria Sectorului 2 a dotat consilierii obștești, la Call Centerul instituției, de unde sunt repartizate spre soluționare, către instituțiile abilitate.

Problema

Proiectul a luat naștere ca urmare a conturării necesității de a beneficia de un instrument prin care să se realizeze mult mai facil schimbul informațional între administrația publică locală a Sectorului 2 și cetățeni. Ca autoritate publică locală trebuie să oferim cetățenilor informații

complete și corecte despre proiectele de investiții, infrastructură, etc. pe care le derulăm, despre modul în care pot lua parte la acestea, să îi consultăm și să avem mijloacele adecvate, optime pentru a prelua de la comunitate informații referitoare la nevoile, sugestiile sau propunerile acesteia. Am considerat că cel mai facil instrument pentru a îndeplini aceste deziderate, este reprezentat de însăși membrii comunității, a căror implicare are un impact direct asupra funcționării democratice a instituțiilor care organizează viața socială. Prin contribuția lor aceștia semnalează neregulile cu care se confruntă comunitatea pentru a face posibilă intervenția factorilor implicați pentru rezolvarea lor

Scopul

Grupul de Consilieri Obștești Sector 2 are ca scop crearea unui mijloc eficient de comunicare cu cetățenii, urmărind creșterea gradului de implicare în procesul administrativ al Sectorului 2, precum și fluidizarea schimbului de informații între administrație și locuitorii sectorului nostru, asigurând reducerea procedurilor administrative prin eficientizarea timpului de răspuns la solicitările cetățenilor și a timpului în care Primăria Sectorului 2 ia cunoștință în cel mai scurt timp posibil, de eventualele probleme apărute în sector. Creșterea calității actului administrativ are loc prin: o propuneri pentru îmbunătățirea eficienței și eficacității structurilor administrației publice locale ale Sectorului 2; o propuneri de proiecte de îmbunătățire și modernizare a sistemului de management administrativ; identificarea resurselor – umane, financiare, materiale – și a modului de întrebuințare a acestora; acordarea de sprijin și asistență pentru organizarea de acțiuni de educație civică, acțiuni culturale, artistice, de mediu și de agrement; o propunerea de soluții pentru o mai bună utilizare a resurselor locale cu scopul creșterii calității serviciilor de protecție socială oferite cetățenilor; o propunerea de măsuri pentru o dezvoltare durabilă și de protecție a mediului înconjurător; propunerea de măsuri de promovare și stimulare a clasei micilor investitori; conlucrarea cu inspectorii de zonă pentru a realiza un sistem comunicațional eficient Primărie și cetățeni

Obiective

Obiectivul principal îl reprezintă implicarea cetățenilor în derularea proiectului prin responsabilizarea vis-a-vis de problematicile edilitare, utilizând conceptul de voluntariat. Printre alte obiective se pot număra: • Asigurarea dreptului cetățeanului de a avea acces la informațiile cu caracter public; • Implicarea cetățenilor în administrarea sectorului, participând la deciziile adoptate de administrația publică locală a Sectorului 2; • Aducerea la cunoștința autorităților locale a nevoilor cetățenilor și formularea unor eventuale sugestii pentru rezolvarea unor probleme; • Formularea unor recomandări pentru modernizarea serviciilor publice și a infrastructurii locale; • Identificarea eventualelor resurse umane, financiare, materiale care ar putea contribui la îmbunătățirea administrării treburilor publice în sector; • Reducerea timpului de transmitere a informației către autoritatea locală; • Verificarea soluționării problemelor cuprinse în sesizare

Resurse

Actualmente, Grupul de Consilieri Obștești are o structură constituită din 513 membri. Fiind locuitori ai comunității Sectorului 2, consilierii obștești întruchiează “vocea”acesteia, canalul de transmitere către reprezentanții administrației publice locale a sesizărilor, recomandărilor și așteptărilor pe care le au cetățenii. Totodată, consilierii obștești sunt un sprijin important în procesul de elaborare și implementare a strategiilor de dezvoltare ale administrației locale la nivelul Sectorului 2. Informațiile pe care aceștia le preiau din mijlocul comunității și experiența profesională diversificată a membrilor Grupului contribuie la conturarea proiectelor de investiții și infrastructură, a celor comunitare, sociale sau de mediu, culturale și de ordine și liniște publică pe care le inițiem. Primăria Sectorului 2 pune la dispoziția consilierilor obștești o serie de instrumente pentru a putea realiza cu maximă eficacitate și eficiență procesul menționat mai sus. Anual, instituția noastră editează un material informativ intitulat “Investiții edilitare și de infrastructură în Sectorul 2”, care este difuzat tuturor consilierilor obștești, în vederea transmiterii către cetățeni a celor mai actualizate informații legate de programele de investiții edilitare, de infrastructură, investiții sociale, proiectele propuse spre finanțare europeană sau programele cultural – educative, ce se realizează în sector în anul în curs. De asemenea, publicația lunară proprie editată de Primăria Sectorului 2, “Foișorul de Foc”, reprezintă un instrument util pe care consilierii obștești îl difuzează la nivelul sectorului în vederea informării cât mai exacte și mai prompte a cetățenilor cu privire la proiectele, programele și acțiunile inițiate, coordonate și derulate de instituția noastră. Periodicul conține de asemenea, pe lângă informațiile privind investițiile edilitare sau din domeniul educativ, cultural, ecologic și activități specifice derulate de Grupul de Consilieri Obștești, fiind așadar un mijloc de familiarizare a cetățenilor cu existența acestui organism și cu rolul acestuia. Primăria Sectorului 2 a pus la dispoziția Grupului, un spațiu dotat cu mobilierul și tehnica de calcul necesare pentru desfășurarea în condiții optime a activității acestui grup și de asemenea a asigurat telefoane mobile pentru fiecare membru, astfel încât să fie posibilă comunicarea cât mai eficientă și operativă între aceștia și responsabilii din cadrul Primăriei.

Implementare

Înființat în anul 2003, Grupul Consilierilor Obștești și-a început activitatea cu 55 de voluntari în structura sa, determinați să contribuie la buna gospodărire a Sectorului 2. Numărul acestora a crescut progresiv, cu fiecare an, astfel că în anul 2009, numărul consilierilor obștești ai Primarului Sectorului 2, a ajuns la peste 500. Aceștia sunt repartizați în 14 zone, fiecare având arondate 2 sau mai multe străzi, în funcție de densitatea populației din sectorul 2. Au fost numiți responsabili pentru fiecare zonă și de asemenea există un coordonator care administrează întreg organismul. Primăria Sectorului 2 solicită sprijinul acestora într-o multitudine de problematice legate de aspectele administrative, fiind un sprijin important în procesul de elaborare și implementare a strategiilor de dezvoltare la nivelul Sectorului 2. Consilierii obștești se află în strâns contact cu cetățenii din zonele care le sunt arondate, având astfel posibilitatea de a le transmite mult mai facil și direct informațiile edilitare care pe aceștia îi interesează în funcție de zona în care locuiesc. De asemenea, preiau de la membrii comunității sesizările, nevoile,

așteptările și recomandările care vizează administrația locală a Sectorului 2, aducând-o cu mai multă rapiditate, promptitudine și eficiență în atenția instituției Primăriei Sectorului 2. Acest din urmă proces se desfășoară între fiecare consilier obștesc și operatorii Call Centerului Primăriei Sectorului 2, prin intermediul telefoanelor mobile cu care consilierii au fost dotați, fără excepție, de către instituția noastră. Consilierii obștești preiau problemele cetățenilor, fie prin dialogul cu aceștia, fie în urma vizitei și observării neregulilor din zonele de care sunt responsabili. Problemele identificate în Sector sunt sesizate, sunând la Call Centerul Primăriei Sectorului 2, la numărul de telefon 0788.222.201, unde sesizarea este înregistrată. Robotul telefonic solicită apelantului (consilierul obștesc) informații referitoare la numele / prenumele său, adresa și descrierea problemei sesizate. Operatorii ascultă mesajele intrate în baza de date, verifică datele înregistrate (existența adresei pe raza Sectorului 2, identificarea consilierului obștesc cu numărul de telefon de pe care a fost transmis mesajul), urmând a înregistra sesizarea telefonică în aplicația implementată la nivelul instituției: INFOCET, prin intermediul Call Centerului. Se completează o serie de câmpuri: tipul problemei, numele, prenumele, numărul de telefon de la care a fost transmisă problema, ID-ul mesajului primit pe Call Center, adresa indicată în conținutul sesizării, termenul de rezolvare, starea mesajului recepționat și descrierea problemei semnalate. Se realizează transferul datelor înregistrate în Call Center într-un document Word, care este transmis spre informare și soluționare către direcțiile de specialitate ale Primăriei Sectorului 2, instituțiile, regiile, societățile comerciale competente, cu precizarea termenului de trimitere a răspunsului de 24 de ore. Zilnic, operatorii întocmesc o listă a sesizărilor înregistrate pe parcursul zilei respective, cu menționarea destinatarului pentru fiecare problemă sesizată, după care se notează destinatarul fiecărei problematice înregistrate și cuprinse în listă. Instituțiile abilitate pentru rezolvarea sesizărilor, informează operatorii Call Centerului asupra modului de soluționare a problemelor identificate și transmit răspunsurile care se atașează sesizărilor primite, se operează în sistemul INFOCET în funcție de modul în care au fost soluționate și se arhivează la sesizările înregistrate și transmise. În vederea perfectării sistemului, se efectuează demersuri pentru ca în viitor, operatorii să înregistreze și să transmită consilierilor obștești care au făcut sesizările, răspunsurile primite din partea instituțiilor către care au fost transmise spre soluționare. Consilierii obștești transmit către Call Centerul Primăriei Sectorului 2 sesizări referitoare la o mare diversitate de problematice, facilitând astfel accesul autorității locale la neregulile înregistrate pe raza Sectorului sau la așteptările și recomandările pe care cetățenii doresc să le aducă în vederea îmbunătățirii calității vieții și a modernizării și dezvoltării Sectorului. Astfel, sesizările pe care consilierii obștești le preiau din comunitate și le aduc la cunoștința reprezentanților administrației locale a Sectorului 2, fac referire la o serie de aspecte precum: • neîncadrarea în termen sau restante în efectuarea lucrărilor la rețelele edilitare • starea de degradare, amplasarea inestetică sau abateri în ceea ce privește chioșcurile, tonetele sau alt mobilier comercial precum și mobilierul urban • garaje, mașini și caroserii abandonate • identificarea de spații pentru amenajarea de parcuri de reședință • depozitarea pe domeniul public a diverse materiale, ambalaje, resturi menajere și de construcții care îngreunează traficul rutier și pietonal • firme și reclame luminoase care afectează vizibilitatea zonei și semnele de circulație • lucrări ilegale de construcții pe domeniu privat și clădiri aflate în stare de degradare • starea calitativă a sistemului de colectare/ scurgere a apelor pluviale • gradul de degradare a invelișului asfaltic; identificarea spărturilor și gropilor din asfaltul străzilor și trotuarelor • gradul de curățenie al zonei; existența coșurilor și containerelor pentru gunoi • starea spațiilor amenajate pentru copii, a parcurilor și spațiilor verzi - lipsa pomilor, nevoia de toaletare a lor, plantarea de

flori • modul de funcționare a iluminatului public; • câinii fără stăpân • identificarea cetățenilor cu probleme sociale majore • nerespectarea legilor de ordine publică; existența grupurilor de infractori, oameni fără adăpost, alte manifestări care tulbură ordinea publică, inclusiv în zonele limitrofe unităților de învățământ • încălcarea legilor privind comerțul ambulant și stradal

Elemente Novatoare

Grupul de Consilieri Obștești este cel mai amplu program de implicare a societății civile, sub forma voluntariatului, fiind primul proiect de acest gen implementat la nivelul țării de către Primăria Sectorului 2. Prin crearea acestui organism, administrația locală a Sectorului 2 a obținut un important sprijin în ceea ce privește îmbunătățirea și raționalizarea dialogului cu comunitatea. În prezent acesta este facilitat datorită faptului că se face prin intermediul cetățenilor. Consilierii obștești se constituie într-un canal de comunicare eficient și operativ al Primarului cu cetățenii. Reprezentanții grupului de Consilieri Obștești sunt un excelent diseminator al informației în rândul comunității, consilierul obștesc, fiind un cunoscător al nevoilor de dezvoltare ale acesteia, poate aduce cel mai rapid și mai credibil la cunoștința cetățenilor informații legate de realizările Primăriei Sectorului 2 și perspectivele de dezvoltare și modernizare. El este unul dintre principalele instrumente de preluare a feed-backului de la comunitate vis-à-vis de proiectele edilitare implementate. Ca elemente de schimbare esențiale a fost crearea Call Centerului Primăriei care preia mesaje non-stop și dotarea cu telefoane mobile cu circuit închis a tuturor consilierilor obștești, făcând astfel posibilă o creștere semnificativă a vitezei de transmitere a sesizărilor și a soluționării mării majorități a acestora în maximum 24 de ore, în funcție de amploarea celor sesizate.

Lecții învățate

Proiectul Grupului de Consilieri Obștești este o soluție importantă pentru îmbunătățirea implicării cetățenilor în actul administrativ. Încurajând co-responsabilitatea între cetățeni și reprezentanții administrației publice locale se asigură o informare eficientă și în timp real. Prin intermediul consilierilor obștești cetățenii pot comunica autorităților așteptările lor, având garanția că acestea vor fi luate în considerare. Observarea și semnalarea calității serviciilor reprezintă o metodă sigură și simplă de a cointeresa comunitatea în problemele administrative, de a îmbunătăți performanța prestatorilor și de a face cetățenii mai responsabili. Beneficiul său major este faptul că informațiile, sesizările, propunerile consilierilor obștești vin din rândul comunității, implicându-se în bunul mers al acesteia prin observarea tuturor activităților care se desfășoară în sectorul 2. Promptitudinea cu care sesizările ajung în atenția instituțiilor abilitate pentru soluționare demonstrează eficiența și eficacitatea Grupului de Consilieri Obștești și influența reală pe care acesta o are la nivelul comunității. Astfel, imaginea grupului s-a îmbunătățit rapid, determinând creșterea numărului consilierilor obștești de la un an la altul. Rezultatele efective obținute, satisfacția lucrului bine împlinit, mulțumirea celorlalți membri ai comunității, sentimentul de utilitate sunt doar o parte din factorii care au generat creșterea numărului consilierilor obștești.



Rezultate

Acest Grup a eficientizat semnificativ activitatea administrației locale a Sectorului 2 prin implicarea consilierilor obștești în procesul de sesizare a problemelor apărute la nivelul sectorului. S-au înregistrat o serie de rezultate dintre care menționăm creșterea numărului de soluționări, prin dialogul avut cu cetățenii și prin contactul operativ cu Call Centerul Primăriei. Prin crearea Grupului de Consilieri Obștești metodologia de transmitere a informațiilor referitoare la neregulile și deficiențele apărute în derularea proceselor de realizare sau în executarea serviciilor furnizate cetățenilor s-a îmbunătățit notabil, am înregistrat și o scădere a timpului de soluționare a celor sesizate. Operativitatea cu care consilierii obștești transmit informațiile spre Call Centerul Primăriei și promptitudinea cu care le supun în atenția organismelor abilitate spre soluționare, a făcut posibilă supravegherea mai îndeaproape a sectorului. Deși munca prestată este voluntară, toți consilierii obștești sunt în permanentă atenție la ce se întâmplă în jurul lor, sesizând autoritățile cu privire la orice neregulă apărută. Prin organizarea lor în 14 zone s-a reușit monitorizarea sectorului și conlucrarea acestora alături de structurile instituției, reprezintă un câștig extraordinar pentru administrația locală a Sectorului 2, în ceea ce privește implicarea cetățenilor în procesul administrativ. Nu ar fi suficientă numai sesizarea problemelor, recomandărilor și nevoilor cetățenilor către administrația publică locală a sectorului 2, fără verificarea și controlul îndeplinirii celor semnalate și prin deplasarea acestora în teren pentru a controla modul și calitatea soluționării problemelor. Rezultatele acestui program s-au concretizat și evidențiat în nenumărate proiecte și acțiuni culturale, social-educative sau de mediu, desfășurate de Primăria Sectorului 2 împreună cu Grupul Consilierilor Obștești. Trebuie menționată și contribuția importantă pe care acest organism o are în ceea ce privește diseminarea în comunitate a informațiilor referitoare la proiectele și programele pe care le desfășurăm. Prin implicarea în proiectele de interes edilitar sau de utilitate socială, cetățeanul a devenit mai responsabil, mai conștient de faptul că el însuși reprezintă un mijloc de a dobândi un plus de valoare la nivelul comunității, realizând totodată că implicarea lui este reciproc avantajoasă.

MENTIUNEA 2

Instituția: Instituția Prefectului Județul Cluj

Titlul bunei practici: Preluarea propunerilor cetățenilor pentru eficientizarea activității serviciilor publice

Persoana de contact: Simona Stupar, Mihaela Bujor

Descrierea bunei practici Prin intermediul instrumentului specific de management al calității totale, CAF - Cadrul Comun de auto-evaluare a modului de Funcționare a instituțiilor publice CAF-ul a fost realizată o analiză de ansamblu a performanței organizaționale, a deficiențelor specifice, fiind identificate pârghiile specifice de acțiune menite să sporească eficiența serviciilor oferite și să răspundă mai bine solicitărilor publicului. Această analiză instituțională a contribuit la identificarea priorităților instituționale și la formularea obiectivelor și a planului de acțiuni specifice instituției noastre. Una din acțiunile relevante prevăzute la punctul 3.3 în planul de acțiuni rezultat din CAF, a fost “Preluarea propunerilor cetățenilor pentru eficientizarea activității”. Pentru îndeplinirea acestei activități, instrumentul specific conceput și aplicat atât de către instituția noastră cât și de către unele servicii publice deconcentrate, servicii publice comunitare și unele structuri ale poliției, a fost chestionarul de sondare a nivelului de satisfacție al cetățeanului privitor la calitatea serviciilor prestate. Chestionarul a fost distribuit simultan în lunile ianuarie -februarie 2009 de către instituție, serviciile publice comunitare și unele structuri ale poliției, acestea sintetizând și transmitând Instituției Prefectului Județul Cluj pe un formular unic, interpretarea chestionarelor completate. În luna aprilie 2009 instituția noastră a realizat o primă monitorizare a măsurilor dispuse sau avute în vedere pentru a crește satisfacția clientului-beneficiar.

Website www.prefecturacluj.ro

Problema Elaborarea și aplicarea simultană, de către mai multe instituții publice, a chestionarului, a rezultat din următoarele aspecte problematice: Inexistența unui instrument unitar sub forma unui chestionar de consultare a cetățeanul-client prin care acesta să poată contribui cu sugestii la creșterea calității serviciilor oferite, Inexistența unor practici instituționale de sondare a nivelului de satisfacție al clientului privitor la calitatea serviciilor, Gradul redus de implicare al cetățenilor în îmbunătățirea calității serviciilor, Posibilitățile limitate de identificare, prin mijloacele utilizate până în prezent, a tuturor aspectelor care ar putea fi îmbunătățite,

Insuficienta colaborare între instituții pentru soluționarea unor probleme comune ,Nereflectarea la nivel de conducere a instituțiilor, a tuturor doleanțelor și așteptărilor cetățenilor-clienți beneficiari ai serviciilor, Inexistența unei monitorizări/evaluări unitare ca urmare a aplicării chestionarului.

Scopul Scopul aplicării chestionarului a fost implicarea cetățeanului - client în identificarea principalelor deficiențe de furnizare a serviciilor și evaluarea percepției acestuia în vederea îmbunătățirii managementului instituțional și soluționării mai eficiente a problemelor specifice. Sporirea eficienței serviciilor, creșterea transparenței instituționale și a gradului de satisfacție a cetățeanului este în deplin acord cu obiectivele asumate în relația cu Uniunea Europeană în doemniul reformei și modernizării administrative. Acest proiect de îmbunătățire a imaginii instituționale se încadrează în obiectivele de guvernare asumate prin capitolul 22 – Reforma administrației publice, din Programul de Guvernare pentru perioada 2009-2013 respectiv în obiectivele asumate de Guvernul României după momentul aderării la Uniunea Europeană

Obiective 1. Creșterea gradului de deschidere și transparență decizională prin cointeresarea clienților - în îmbunătățirea calității serviciilor din cadrul instituțiilor aflate sub autoritatea Instituției Prefectului Județul Cluj 2. Dezvoltarea mentalității participative a cetățeanului la dezvoltarea și reformarea instituțiilor publice 3. Modernizarea managementului organizațional al instituțiilor participante prin preluarea propunerilor cetățenilor privitor la serviciile prestate 4. Dezvoltarea colaborării interinstituționale pentru soluționarea unor probleme comune

Resurse Surse financiare Sumele din bugetul instituției și al instituțiilor cooptate în acțiunile derulate Resurse umane Managerii publici din cadrul instituției Funcționari publici din cadrul compartimentului de relații publice Funcționari publici desemnați în acest sens din cadrul instituțiilor colaboratoare Resurse materiale: Chestionarul privind sondarea nivelului de satisfacție al cetățeanului Macheta- sinteza pentru interpretarea chestionarului – aplicabilă de către toate instituțiile cooptate Secțiunea nou creată pe site-ul instituției cuprinzând chestionarul Multiplicare materiale – chestionare

Implementare La începutul lunii ianuarie 2009 a fost conturat și structurat cu întrebări specifice, chestionarul de sondare a nivelului de satisfacție al cetățeanului, beneficiar al serviciilor noastre. Aplicarea și interpretarea chestionarelor reprezintă activități specifice rezultate urmare a aplicării CAF, respectiv activitatea identificată sub nr. 3.2 - Identificarea și utilizarea instrumentelor de consultare a cetățenilor, activitate desfășurată pentru atingerea obiectivului 3. - Creșterea gradului de transparență și deschidere instituțională prin cointeresarea clienților în îmbunătățirea calității serviciilor și activități specifice din cadrul Planului de acțiuni privind menținerea și creșterea integrității la nivelul Instituției Prefectului județului Cluj (activități identificate sub nr. 1. Formularea de chestionare adresate cetățenilor și 2. Interpretarea rezultatelor chestionarelor)

din cadrul obiectivului nr. 5 - Consultarea, informare și implicarea cetățeanului în procesul de luare a deciziilor. Într-o primă etapă, în perioada 23.01- 05.02.2009 au fost distribuite un număr total de 644 chestionare, de către instituțiile implicate în acțiune, astfel: Nr. crt. Instituția Nr. chestionare 1. Instituția Prefectului județului Cluj 9 2. Direcția Generală a Finanțelor Publice a județului Cluj 210 3. Serviciul Public Comunitar Local de Evidență a Persoanelor Turda 12 4. Serviciul Public Comunitar Local de Evidență a Persoanelor Câmpia Turzii 70 5. Poliția orașului Huedin, Compartiment Cazier Judiciar 13 6. Poliția municipiului Turda, Compartiment Cazier Judiciar 53 7. Direcția de Sănătate Publică a județului Cluj 52 8. Casa Județeană de Pensii Cluj 50 9. Agenția Județeană pentru Ocuparea Forței de Muncă Cluj 35 10. Agenția județeană pentru Prestații Sociale Cluj 16 11. Casa de Asigurări de Sănătate a județului Cluj 25 12. Inspectoratul Teritorial de Muncă al județului Cluj 75 13. Direcția de Muncă și Protecție Socială Cluj 24 Fiecare instituție/serviciu/structură a centralizat chestionarele distribuite, realizând o evaluare a răspunsurilor cetățenilor sub forma unui material - sinteză care identifică atât aspectele pozitive cât și cele care pot fi îmbunătățite, alături de propunerile punctuale ale cetățenilor. Materialele-sinteză a fost transmise Instituției Prefectului județului Cluj care le- a cuprins într-o prezentare unică. În luna aprilie 2009 s-a realizat o primă monitorizare a măsurilor dispuse sau avute în vedere pentru a crește satisfacția clientului-beneficiar, printr-o adresă oficială, către toate instituțiile/serviciile/structurile implicate. Aplicarea chestionarelor și monitorizarea măsurilor dispuse s-a desfășurat în paralel, în aceeași perioadă astfel că au putut fi identificate aspecte comune dar și cele specifice fiecărei instituții/ serviciu/structură implicat/ă. Responsabilitatea îndeplinirii activităților prevăzute în planul de acțiuni a revenit unui grup de lucru care reunește diferite categorii de personal, respectiv managerii publici din Instituția Prefectului județului Cluj, iar din instituțiile colaboratoare, persoanele desemnate de conducătorii acestora.

Elemente Novatoare 1. Crearea chestionarului și aplicarea simultană a lui de către instituțiile/structurile cu cele mai frecvente solicitări din partea cetățenilor 2. Creșterea gradului de implicarea cetățeanului în îmbunătățirea calității serviciilor și dezvoltarea mentalității participative a acestuia 3. Conștientizarea, de către conducerea instituțiilor, a percepției și propunerilor cetățenilor beneficiari ai serviciilor 4. Posibilitatea identificării problemelor comune dar și a celor specifice fiecărei instituții precum și a unor soluții comune aplicabile 5. Diversitatea și numărul mare de instituții și servicii implicate – Instituția Prefectului județului Cluj, servicii publice deconcentrate cu cel mai mare număr de solicitări din partea publicului și unele structuri ale poliției 6. Postarea pe site-ul Instituției Prefectului județului Cluj a chestionarului și posibilitatea accesării și completării lui în orice moment de către orice persoană interesată 7. Utilizarea formularului unic distribuit de Instituția Prefectului județului Cluj pentru a sintetiza răspunsurilor chestionarelor, sporind astfel implicarea și conștientizarea de către fiecare instituție a aspecte pozitive dar și negative caracteristice 8. Efectuarea unei monitorizări/evaluări unitare, de la nivelul unei singure instituții – Instituția Prefectului județului Cluj, a tuturor măsurilor luate urmare a aplicării chestionarului 9. Eficiența dovedită a aplicării chestionarelor – măsuri concrete.

Lecții învățate Din modul de completare al chestionarelor a rezultat că cetățeanul este mulțumit pentru că a fost consultat și a avut prilejul să își exprime nemulțumirile și propunerile. Prin implicarea cetățeanului în evaluarea și modernizarea activităților administrative am realizat un prim pas spre dezvoltarea mentalității participative a cetățeanului. Chestionarul a devenit astfel un instrument de sprijinire a procesului decizional, în sensul modelării și adaptării soluțiilor la nevoile actuale ale societății. Aplicarea chestionarului va trebui repetată la anumite intervale de timp, încercându-se multiplicarea numărului de instituții din județ aplicante pentru a se urmări evoluțiile înregistrate de către instituții dar și pentru a evidenția evoluția cerințelor, așteptărilor cetățenilor.

Rezultate Consultarea unui număr mare de cetățeni prin intermediul celor 644 de chestionare aplicate. Dezvoltarea mentalității participative a cetățeanului Sporirea deschiderii instituționale față de problemele reale ale cetățeanului care vine în contact cu instituția. Evidențierea și conștientizarea principalelor deficiențe instituționale de funcționare dar și a aspectelor pozitive specifice datorită întocmirii de către fiecare instituție/structură a materialului sinteză a chestionarelor Adoptarea de către unele instituții a unor măsuri specifice pentru îmbunătățirea calității serviciilor a percepției cetățeanului asupra calității serviciilor furnizate

Referințe chestionarul de sondare a nivelului de satisfacție al cetățeanului privitor la calitatea serviciilor prestate aplicat propriei instituții precum și cel aplicat instituțiilor/serviciilor, chestionarele completate de cetățeni, monitorizarea măsurilor

Pentru ca pe viitor să răspundem cât mai bine cererilor sau nevoilor d-voastră vă rugăm să răspundeți la următorul chestionar. Chestionarul este anonim - acesta nu trebuie semnat și nici nu trebuie trecute date de contact ale dumneavoastră iar după completare vă rugăm să-l trimiteți pe adresa de e-mail manager@prefecturacluj.ro

Vă rugăm bifați răspunsurile cu care sunteți de acord sau să completați spațiile libere acolo unde este cazul

1. Cât de mulțumit(ă) sunteți de compartimentul cu care ați venit în contact ?	Foarte mulțumit	Destul de mulțumit	Nu prea mulțumit	Deloc mulțumit	Nu știu/Nu pot aprecia	Nu răspund
a. Intervalul de timp în care a fost soluționată problema d-voastră.						
b. Prestația profesională a personalului/persoanei responsabilă cu soluționarea problemei						

c. Spațiul destinat așteptării/informării						
d. Calitatea serviciilor oferite de compartimentul cu care ați venit în contact						
e. Disponibilitatea personalului de a vă ajuta (ex. cu informații, diverse).						
f. Programul / orarul compartimentului cu care ați venit în contact						
g. Calitatea și claritatea informației disponibilă despre compartiment (pe site, afișe, pliante, telefonic etc.)						

2. Vă rugăm să ne spuneți cum apreciați, la modul general, funcționarea compartimentului cu care ați venit în contact:

1. Foarte bună 2. Bună 3. Nici bună, nici proastă 4. Proastă 5. Foarte proastă
6. Nu răspund 9. Nu știu/Nu pot aprecia

3. În cazul în care sunt unele situații care v-au nemulțumit, vă rugăm să descrieți pe scurt ce anume v-a nemulțumit:

4. Vă rugăm să formulați propuneri de îmbunătățire a modul în care funcționează compartimentul cu care ați venit în contact

5. Vă rugăm să precizați numărul de interacțiuni, contacte, solicitări adresate compartimentului cu care ați venit în contact ?

- a. O dată b. De două ori c. De trei sau mai multe ori

6. Pentru soluționarea problemei dumneavoastră ați fost vreodată nevoit să oferiți mici atenții?

- a. Da b. Nu c. Nu răspund

Atenție! Doar pentru aceia dintre d-voastră care s-au adresat unuia dintre compartimentele instituției noastre.

7. Cum apreciați situația compartimentului, în acest moment, comparativ cu perioada anterioară?

- a. situația este mai bună acum b. situația este la fel ca în trecut
c. situația este mai proastă comparativ cu perioada anterioară d. nu știu / nu pot aprecia

8. Vă rugăm să ne spuneți în ce măsură vă este cunoscută activitatea Instituției Prefectului Județului Cluj:

- a. În foarte mare măsură b. În mare măsură c. În mică măsură Deloc d. Nu știu/ Nu pot aprecia

9. Vă rugăm să ne spuneți cum percepeți Instituția Prefectului Județului Cluj?

- a. o instituție orientată către cetățean b. o instituție birocratică, ce nu se interesează de problemele cetățeanului c. Nu știu / Nu pot aprecia

10. Care credeți că sunt activitățile pe care le desfășoară Instituția Prefectului Județului Cluj ?

Vă rugăm să le enumerați:

11. În măsura în care cunoașteți activitatea Instituției Prefectului Cluj, vă rugăm să dați o notă de la 1 la 10 pentru performanța

acestei instituții

(nota 1 este nota cea mai mică; nota 10 este nota cea mai mare)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Nu știu/Nu pot aprecia

12. Enumerați eventuale propuneri pentru îmbunătățirea/eficientizarea activității Instituției Prefectului Județului Cluj:

Vă mulțumim! Rezultatele acestui chestionar vor fi utilizate pentru îmbunătățirea serviciilor noastre !

Linkuri www.prefecturacluj.ro

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

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

Aplicații câștigătoare

Premiul 1, 83 puncte: Consiliul Județean Bacău- „Rețeaua de îngrijire la domiciliu pentru persoane vârstnice”

Premiul 2, 82 puncte: Consiliul Județean Bacău- „Servicii integrate sociale, medicale si educationale în mediul rural”

Premiul 3, 81 puncte: Ministerul Finanțelor Publice – Autoritatea pentru Coordonarea Instrumentelor Structurale– „Instituționalizarea evaluării în managementul instrumentelor structurale prin intermediul Grupului de lucru pentru evaluare”

Mențiune, 80 puncte: Ministerul Dezvoltării Regionale și Locuinței- „Dezvoltarea unui sistem de control managerial în cadrul Ministerului Dezvoltării Regionale și Locuinței”

Mențiune, 79 puncte: Instituția Prefectului Județul Cluj – „Conștientizarea și reflectarea la nivel decizional a percepției cetățeanului asupra calității serviciilor publice”

PREMIUL 1

Instituția: Consiliul Județean Bacău

Titlul bunei practici: Rețeaua de îngrijire la domiciliu pentru persoane vârstnice

Persoana de contact: Faghian Elena-Catalina

Parteneri: Consiliul Județean Bacău, Direcția Generală de Asistență Socială (DGAS), Fundația de Sprijin Comunitar (FSC)

Descrierea bunei practici Proiectul "Rețeaua de îngrijire la domiciliu pentru persoane vârstnice" își propune să îmbunătățească serviciile acordate persoanelor vârstnice din 6 comunități ale județului Bacău, să le creeze un cadru propice pentru a-și prezenta propriile puncte de vedere asupra acordării acestor servicii, cât și asupra nevoilor cu care ei se confruntă în viața de zi cu zi. Grupurile țintă sunt pe de o parte persoane care sunt îndreptățite să primească și / sau vor primi servicii prin acest proiect, iar pe de altă parte reprezentanții decidenților, autorităților și ONG-urilor care pot iniția propuneri de modificare și ajustare a acestor servicii, cu scopul final de creștere a calității vieții persoanelor de vârstă a treia. Peste 800 de persoane vârstnice dependente își îmbunătățesc modul de viață în acordarea serviciilor la domiciliu. Lunar primesc servicii adaptate nevoilor. Activitățile proiectului vizează atât acordarea efectivă de servicii către persoanele vârstnice, adaptate nevoilor și utilizând echipe de profesioniști acreditați, cât și crearea cadrului în care persoanele vârstnice să-și apere și promoveze interesele, să contribuie la planificarea serviciilor care le sunt adresate în directă colaborare cu specialiștii. Proiectul oferă pe parcursul celor 18 luni un cadru de participare și implicare a autorităților pentru ca beneficiind de experiența comunităților direct implicate în furnizare de servicii să creeze echipe similare în propriile comunități. Peste 800 de persoane vârstnice dependente își îmbunătățesc modul de viață în acordarea serviciilor la domiciliu. Lunar primesc servicii adaptate nevoilor. Planificarea pe trei ani a serviciilor destinate persoanelor vârstnice va pleca de la evaluarea reală a nevoilor acestui grup dezavantajat și se va finaliza cu existența unui document care să fie asumat de toate autoritățile Județene și locale ca un deziderat de atins.

Website www.csjbacau.ro, www.dgaspcbacau.ro, www.fsc.ro

Problema Principalele probleme ale acestui segment al populației sunt sănătatea precară, veniturile insuficiente și nivelul scăzut al ajutorului intra - și extrafamilial. Pentru persoanele în vârstă care necesită îngrijire de durată, extra-spitalicească, există doar două alternative: internarea într-un Cămin de Bătrâni sau într-un spital de boli cronice (un proces complicat și de durată, datorită numărului de locuri limitat și bugetelor mici ale acestor instituții); îngrijirea la domiciliu asigurată de rude, vecini, prieteni sau îngrijitori plătiți. Lipsa suportului intra - și extrafamilial adecvat pune persoana vârstnică dependentă în situația de a căuta, uneori cu disperare, o soluție, plătiind sume mari de bani pentru câteva ore de îngrijire. Datorită sărăciei și a lipsei de suport din partea sistemului medico-social, a familiei și a prietenilor, tot mai multe persoane necesită astfel de servicii mai ales în mediul rural, unde populația este îmbătrânită.

Scopul Proiectul își propune să îmbunătățească serviciile acordate persoanelor vârstnice din 6 comunități ale județului Bacău, să le creeze un cadru propice pentru a-și prezenta propriile puncte de vedere asupra acordării acestor servicii, cât și asupra nevoilor cu care ei se confruntă în viața de zi cu zi. Scopul final este de creștere a calității vieții persoanelor de vârstă a treia. De aceea, ca o măsură prioritară în Planul operațional pentru implementarea Strategiei Județene în domeniul asistenței sociale și protecției copilului 2006-2011, se impun ca măsuri prioritare: Înființarea unui compartiment specializat destinat asistenței sociale a persoanelor vârstnice. Realizarea unui studiu cu privire la calitatea vieții persoanelor vârstnice. Crearea premiselor în vederea extinderii rețelei de îngrijitori la domiciliu. Elaborarea planului județean de măsuri destinat protecției sociale a persoanelor vârstnice. Dezvoltarea serviciilor de îngrijire la domiciliu și a unor servicii alternative. În prezent în județul Bacău există 3 furnizori acreditați de servicii care se concentrează pe municipiul Bacău, CONSILIUL JUDEȚEAN - DGASPC implementează un proiect în Moinești și doar în Podu Turcului și Răcăciuni există servicii în mediul rural. Serviciile acordate de nu sunt însă nici pe departe suficiente. Entuziasmul și abnegația unor echipe mici de profesioniști nu pot concura cu numărul mare de persoane care au nevoie de îngrijire la domiciliu (numai în municipiul Bacău).

Obiective Principale obiective Îmbunătățirea calității vieții persoanelor vârstnice din 6 comunități ale județului Bacău prin oferirea de servicii de îngrijire la domiciliu unui număr de cel puțin 500 persoane lunar: Îngrijiri de bază, asigurate de îngrijitori la domiciliu (igiena generală și personală, supravegherea stării generale, menaj, curățenie, cumpărături, plata facturilor, socializare) – pentru cel puțin 144 persoane lunar; Îngrijiri medicale (nursing), asigurate de asistente medicale – pentru cel puțin 150 persoane lunar; Asistentă socială, consiliere și advocacy – pentru 400 persoane • Dezvoltarea capacității organizaționale a echipei de proiect, prin organizarea a 3 sesiuni de training pentru personal (35 participanți la fiecare curs); • Creșterea vizibilității proiectului pe plan local și național și promovarea serviciilor pentru vârstnici, prin: Editarea Planului județean de servicii pentru vârstnici (300 exemplare); Colaborarea cu instituții și ONG-uri cu activități similare din țară.

Resurse Echipa propusă pentru implementarea proiectului 6 Echipa managerială:Coordonator proiect (norma întreaga);1 asistent proiect (norma întreaga);1 medic geriatru (norma redusă);1 asistent medical supervizare de specialitate (norma întreaga);contabil. 6 echipe locale formate din:1 asistent social (norma întreaga);1 asistent medical (norma redusă);3 îngrijitori la domiciliu (norma întreaga) Principalele mijloace propuse pentru implementarea proiectului (echipamente, instrumente):1 autovehicul pentru supervizare și relaționare echipe;5 PC;1 copiator;1 imprimantă;7 truse medicale - Echipament de lucru (uniforme de protecție) pentru asistenții medicali și îngrijitorii la domiciliu - Echipament necesar pentru îngrijire la domiciliu (mănuși, perii, bureți) la care se adaugă materialele de curățenie necesare. În ceea ce privește echipamentele și birourile, activitatea Direcției Generale de Asistența Socială și Protecția Copilului Bacău (aparatură proprie) se desfășoară în două clădiri în care funcționează cele 20 de servicii funcționale din structura CONSILIUL JUDEȚEAN - DGASPC Bacău distribuite în 37 birouri dotate cu mobilier și echipament funcțional. De asemenea CONSILIUL JUDEȚEAN - DGASPC Bacău dispune și de 5 autoturisme și 3 microbuze. Echipamente: calculator-32 buc; xerox- 5; imprimantă – 25 buc; sursa neîntreruptibilă - 1 buc; fax- 6 buc; scanner –2 buc; telefon – 11 buc; televizor- 5 buc; video – 2 buc; camera video- 1buc; videoproiector – 1 buc; retroproiector – 1 buc; aparat foto – 5 buc ; reportofon – 5 buc; Alte resurse relevante în realizarea atribuțiilor ce îi revin în calitate de instituție publică de interes județean, Direcția Generală de Asistența Socială și Protecția Copilului colaborează și dezvoltă parteneriate eficiente cu organizații neguvernamentale ce desfășoară activități în domeniul protecției copilului și a persoanelor adulte, cu autoritățile publice județene și locale și alte instituții publice de la nivelul județului implicate în promovarea și asigurarea respectării drepturilor persoanelor aflate în dificultate(Inspectoratul Școlar, Direcția de Sănătate Publică, Inspectoratul Județean de Poliție etc.).De asemenea există o rețea de voluntari (18 persoane) care activează în cadrul centrelor rezidențiale pentru protecția copilului din cadrul CONSILIUL JUDEȚEAN - DGASPC Bacău.

Implementare Activitățile proiectului vizează atât acordarea efectivă de servicii către persoanele vârstnice, adaptate nevoilor și utilizând echipe de profesioniști acreditați, cât și crearea cadrului în care persoanele vârstnice să-și apere și promoveze interesele, să contribuie la planificarea serviciilor care le sunt adresate în directă colaborare cu specialiștii. Activitățile sunt:Lansarea proiectului,Oferirea de servicii integrate de îngrijiri comunitare în județul Bacău,Trainingul echipei,Organizarea seminarului regional „Servicii integrate de îngrijire la domiciliu”,Realizarea studiului „Planificarea serviciilor pentru persoane vârstnice la nivelul municipiului Bacău”(Identificarea și mobilizarea factorilor implicați,Evaluarea nevoilor de servicii socio-medicale pentru grupurile marginalizate,Evaluarea resurselor locale existente,Atelier de lucru “Planificarea Serviciilor comunitare”),Evaluarea proiectului se realizează pe mai multe planuri.

Elemente Novatoare FSC a fost un partener activ al ISTPH și DGPC și, după fuziune, a CONSILIUL JUDEȚEAN - DGASPC în diferite proiecte. Relația dintre cele două entități,CONSILIUL JUDEȚEAN DGASPC și FSC,s-a bazat pe principiile unui parteneriat bazat pe transparență, încredere reciprocă, lucru în echipă.În prezentul proiect, parteneriatul a demarat încă din faza de evaluare a nevoilor și elaborarea prezentei cereri de finanțare.

Experiența partenerului în acordarea serviciilor persoanelor vârstnice, în managementul de proiect și planificarea strategică a serviciilor sociale (FSC împreună cu Serviciul Public de Asistență Socială a elaborat planul strategic de servicii sociale al municipiului aprobat prin Hotărâre de Consiliu Local) sunt de un real folos în organizarea și implementarea proiectului. Aceasta relație a fost continuată și dezvoltată pe parcursul acestui proiect și după finalizarea acestuia. Proiectul se constituie ca o premisă pentru dezvoltarea serviciilor de îngrijire la domiciliu pentru persoane vârstnice la nivelul întregului județ; promovarea unui model de lucru în parteneriat : instituție publică de interes județean; Realizarea studiului „Planificarea serviciilor pentru persoane vârstnice la nivelul municipiului Bacău” care s-a finalizat cu un material complex privind serviciile de îngrijire la domiciliu.

Lecții învățate Proiectul are multiple implicații pe termen lung pentru persoanele vârstnice la nivelul județului Bacău. Echipele formate își continuă munca și după încetarea proiectului, astfel acest serviciu este privit ca pe un serviciu normal care respectă demnitatea umană. Persoana vârstnică poate fi în continuare utilă societății dacă beneficiază de un minim de sprijin. Atitudinea conform căreia bătrânețea reprezintă o povară pentru familie și societate se schimbă. Prin implicarea reprezentanților beneficiarilor în elaborarea Strategiei Județene pentru persoanele vârstnice însușim acestora sentimentul de participare și determinăm o creștere a aptitudinii de auto-reprezentare. Implicarea autorităților locale din toate comunele și orașele județului a determinat o schimbare de atitudine în sensul creșterii receptivității acestora față de inițierea și dezvoltarea de servicii pentru categoriile dezavantajate și concret, bugetarea acestor servicii. Proiectul oferă pe parcursul celor 18 luni un cadru de participare și implicare a autorităților pentru ca beneficiind de experiența comunităților direct implicate în furnizare de servicii să creeze echipe similare în propriile comunități. Managementul acestui proiect de anvergură determină cu siguranță creșterea capacității CONSILIUL JUDEȚEAN - DGASPC în acest domeniu.

Rezultate Peste 800 de persoane vârstnice dependente își îmbunătățesc modul de viață în acordării serviciilor la domiciliu. Lunar primesc servicii adaptate nevoilor: Îngrijiri de bază, asigurate de îngrijitori la domiciliu (igiena generală și personală, supravegherea stării generale, menaj, curățenie, cumpărături, plata facturilor, socializare) – pentru cel puțin 144 persoane lunar; Îngrijiri medicale (nursing), asigurate de asistente medicale – pentru cel puțin 150 persoane lunar; Asistența socială, consiliere și advocacy – pentru 400 persoane. Proiectul are însă multiple implicații pe termen lung pentru persoanele vârstnice la nivelul

județului Bacău. Echipele formate își continuă munca și după încetarea proiectului, astfel acest serviciu este privit ca pe un serviciu normal care respectă demnitatea umană. Persoana vârstnică poate fi în continuare utilă societății dacă beneficiază de un minim de sprijin. Atitudinea conform căreia bătrânețea reprezintă o povară pentru familie și societate se schimbă. Prin implicarea reprezentanților beneficiarilor în elaborarea Strategiei Județene pentru persoanele vârstnice însușim acestora sentimentul de participare și determinăm o creștere a aptitudinii de auto-reprezentare.



Totodata lunar primesc servicii adaptate nevoilor:Îngrijiri de baza, asigurate de îngrijitori la domiciliu (igiena generala și personala, supravegherea stării generale, menaj, curățenie, cumpărături, plata

facturilor, socializare) – pentru cel puțin 144 persoane lunar;Îngrijiri medicale (nursing), asigurate de asistente medicale – pentru cel puțin 150 persoane lunar; Asistenta sociala, consiliere și advocacy – pentru 400 persoane. Sunt formate 6 echipe locale de specialiști care continua munca.Sunt implicați peste 100 de lucratori din domeniu în elaborarea planului de servicii adresat persoanelor vârstnice.Autoritățile locale din toate comunele și orașele județului Bacău primesc acest studiu care sta la baza bugetarilor fondurilor destinate persoanelor vârstnice aflate în dificultate Publicații: 40 mape lansare proiect,mapele de training, 3 serii la cate 35 participanți, 40 mape seminar regional, 300 exemplare – studiu.

Referințe Rapoarte, interviuri, fotografii, articole, programe Tv si radio (locale), comunicate de presa, parteneriate(CSJ Bacau, DGSAC si FSC)

Linkuri www.csjbacau.ro,www.dgaspcbacau.ro, www.fsc.ro,
http://www.stirilocale.ro/bacau/Retea_de_ingrijire_la_domiciliu_pentru_batrani_IDN81060.html

PREMIUL 2

Instituția: Consiliul Județean Bacău

Titlul bunei practici: Servicii integrate sociale, medicale si educationale în mediul rural

Persoana de contact: Luciana Pascu

Parteneri FUNDATIA DE SPRIJIN COMUNITAR BACAU (FSC)

Descrierea bunei practici Obiective: Realizarea unui sistem inovator integrat de servicii sociale, medicale si educationale care sa raspunda lipsei serviciilor comunitare si nevoilor populatiei din comunitatile rurale sarace, Crearea unei atitudini “pro-comunitate” si de implicare a comunității, precum si formarea unei punti de comunicare intre liceeni din oras si copii din zonele rurale in vederea cresterii accesului acestora la educatie, valori sanatoase, cunosterea reciproca, stabilirea de viitoare contacte si proiecte, Promovarea dezvoltării comunitare în zonele rurale Activități principale desfasurate: asistenta medicala mobila, planificare familiala, servicii sociale pentru categorii defavorizate, centre educationale, Scolii de Vară, editare si distribuire gratuită a ziarului comunitatii rurale „Valea Zeletinului- realitati rurale”, editare și distribuire gratuită a buletinului voluntarului „Printre Tineri”, campanie anti-trafic de ființe umane. Grupurile țintă: populatia din sapte comunitati rurale, liceeni de pe raza municipiului Bacau Durata de implementare - 12 luni (2007-2008) Rezultatele cuantificate: 4860 de consultatii la domiciliul pacientilor nedeplasabili; 100 de femei beneficiare a 18 sedinte de consiliere si planificare familiala; 280 familii evaluate, cărora li s-a intocmit planuri de interventie si care au beneficiat de servicii sociale in functie de nevoile identificate; 250 de copii care au frecventat centre educationale si si-au imbunatatit performantele scolare; implicarea a 30 de voluntari (liceeni din municipiul Bacău) in organizarea scolii de vara; 300 de elevi din zona tinta, participanti in activitatile scolilor de vara; reducerea abandonului scolar (peste 90% din copiii implicati in scoala de vara isi vor continua studiile); 2000 de buletine ale voluntarilor “Printre Tineri” tiparite si distribuite gratuit; 42000 de ziare ale comunitati rurale tiparite si distribuite gratuit; 5 persoane locale angajate. Buget = 227 591 RON

Website www.fsc.ro

Problema Activitățile economice sunt reduse, agricultura de subzistență situându-se pe primul loc antrenând un număr mare de persoane care depășesc vârsta aptă de muncă; zona țintă (văile Zeletin și Berheci - 7 comune), este o zonă extrem de săracă cu numeroase familii care supraviețuiesc pe baza ajutoarelor primite din partea statului; lipsa dotărilor de servicii de sănătate și accesului dificil al locuitorilor la localitățile unde aceste servicii există; medicii de familie (8), nu pot realiza consultații la domiciliu în satele izolate; funcționarea a 3 farmacii pentru toată zona țintă; consumul exagerat de alcool, igiena deficitară, existența bolii transmisibile, sarcini nedorite sau avorturile efectuate empiric; insuficiența serviciilor sociale (cu toate eforturile înregistrate nu se reușește a se acoperi nevoile existente ale comunităților selectate) sau chiar lipsa acestora în zonele greu accesibile; Nivelul de educație și accesul populației la informație sunt reduse.

Scopul Scopul proiectului este de a oferi o abordare complexă, integrată pentru a răspunde la problemele sociale, medicale și educaționale cu care se confruntă cele mai dezavantajate zone rurale ale județului Bacău, Regiunea Nord Est. Se realizează, prin proiect, un sistem inovator integrat de servicii sociale, medicale și educaționale care răspunde lipsei serviciilor comunitare și nevoilor populației din comunitățile rurale sărace. Conform Memorandumului Comun în Domeniul Incluziunii Sociale, circa 6,5 milioane de români trăiesc în sărăcie, iar riscul cel mai mare de sărăcie îl reprezintă populația din zona rurală, detașându-se agricultorii atât ca risc de sărăcie (50,9%), cât și ca pondere în totalul sărăciei (1 sărac din 4). Din punct de vedere al dezvoltării economice, al gradului de ocupare și al nivelului de trai al populației, se evidențiază o serie de regiuni defavorizate, regiunea de Nord-Est, situându-se pe primul loc cu cel mai mare risc de sărăcie de 35,4%. Zona țintă a proiectului, se află în județul Bacău și cuprinde 7 comunități rurale (Vultureni, Dealul Morii, Huruiști, Tătăraști, Găiceana, Stănișești, Podu Turcului) din văile Zeletinului și Berheciului, cunoscute sub denumirea de « Valea Plângerii », fiind considerată a fi cea mai săracă zonă din județul Bacău. Aceste comune însumează 67 sate în care locuiesc 23.627 locuitori.

Obiective Obiective principale -Realizarea unui sistem inovator integrat de servicii sociale, medicale și educaționale care răspunde lipsei serviciilor comunitare și nevoilor populației din comunitățile rurale sărace, - Crearea unei atitudini “pro-comunitate” și de implicare a comunității, precum și formarea unei punți de comunicare între liceeni din oraș și copii din zone rurale în vederea creșterii accesului acestora la educație, valori sănătoase, cunoșterea reciprocă, stabilirea de viitoare contacte și proiecte. -Promovarea dezvoltării comunitare în zonele rurale

Resurse 1. Resurse umane Echipa de implementare Manager de proiect Asistent proiect Responsabil financiar Coordonator voluntari (școlile de vară) Asistent social Specialist planificare familială Facilitator (2 persoane) – echipa mobilă Lucrător comunitar (4 persoane) Animator centru educațional (2 persoane) 1 specialist de la Agenția Națională Împotriva Traficului De Persoane –Centrul Regional Bacău 2. Resurse financiare Buget total = 227 591 RON – 65 026 Euro din care : Contribuția CSJ (90%) = 202 704 RON – 57 915 Euro

Contribuția FSC (10%) = 24 887 RON – 7 111 Euro Curs valutar 1 Euro = 3,5 RON Capitole de cheltuieli : Resurse umane (echipa de implementare) -154 200 RON Transport local pentru deplasarea echipei și a voluntarilor în zonă – 19 400 RON Bunuri și echipamente - 7 300 RON Consumabile și alte servicii (tel fax, etc- 7 200 RON Publicații (ziarul local și buletinul voluntarilor) - 22 200 RON Costuri pentru conferințe seminarii (gustările zilnice ale copiilor participanți la cluburile din centrele educaționale și școlile de vară și organizare eveniment 1 iunie) – 25 475 RON Materiale promoționale pentru campania anti-trafic – 3 000 RON Costuri administrative – 4 200 RON 3. Resurse materiale Bunuri și echipamente existente = 2 seturi PC-uri si imprimante = 1 Kit de prezentare = telefon, fax, acces internet (birou echipa de implementare și centrele educaționale) = 2 masini de teren Contribuția în natură : - spațiu pentru centrele educaționale și școlile de vară (Primăriile comunelor Podu Turcului și Stănișești) - spațiu pentru echipa de implementare (pus la dispoziție de FSC Bacău și Consiliul Județean Bacău) Bunuri și echipamente achiziționate pe proiect : 1 PC si imprimantă 1 Ecran interactiv 2 seturi TV cu DVD (dotare centre educaționale) materiale de arta, carti, jocuri, material educativ, DVD-uri etc (dotare centre educaționale)

Implementare Durata- 12 luni (2007-2008) 1. Asistenta medicala mobila pentru zone izolate 2. Planning familial A fost pusă la dispoziție o masina de teren pentru cresterea eficacitatii serviciului. Medicii de familie si asistentele medicale, împreună cu facilitatorii (memrii ai echipei de proiect) s-au deplasat in satele izolate ale comunelor Vultureni, Stanisesti, Huruiesti, Gaiceana, Dealu Morii, Tatarasti, in functie de solicitarile prealabile ale pacientilor si de situatia locala a bolnavilor cronici, gravidelor si nou-nascutilor. După caz, unii pacienti au fost ajutati sa ajunga la Spitalul din Podu Turcului sau Spitalul Judetean Bacau. Comunitățile din cele 7 comune vizate au beneficiat și de prezența, în continuare, a farmaciei mobile. Pentru a oferi, femeilor din mediul rural, servicii specializate de consiliere și informare în planificare familiala și contracepție, s-a deplasat (o zi pe luna), pe baza unui program bine stabilit, un specialist in domeniu, în comunele : Gaiceana, Vultureni, Stanisesti, în vederea programării femeilor, s-a colaborat permanent cu cadrele medicale locale. 3. Furnizarea de servicii sociale alternative pentru categorii defavorizate, Lucratorii comunitari (rețea de 10 persoane din care 6 aparțin APL și 4 FSC) s-au ocupat de : identificarea cazurilor care necesitau sprijin: familii dezavantajate cu multi copii (la risc de abandon familial), familii monoparentale, batrini singuri dependenti, familii cu copii sau adulti reintegrati din diferite institutii, persoane cu boli grave, terminale sau cronice cu venituri limitate, etc.; evaluarea nevoilor cazurilor identificate si intocmirea unui plan de interventii; abordarea si implicarea actorilor principali ai comunitatii în vederea rezolvării cazurilor identificate, pentru gasirea de solutii locale la problemele identificate Asistentul social s-a deplasat zilnic in comunele tinta si a lucrat si supervizat intreaga activitate desfasurata de lucrătorii comunitari. S-a colaborat permanent cu referentii sociali locali. În scopul solutionarii problemelor ce nu se puteau rezolva pe plan local, asistentul social a intervenit la Direcția Județeană de Asistență Socială și Protecția Copilului Bacău (DJASPC). Acesta a intermediat , ori de câte ori a fost necesar, relatia dintre lucratorii sociali locali si forurile judetene. 4.Deschiderea a două centre educationale in doua comune: Vultureni si Stanisesti 5.Scoli de vara în comunele Podu Turcului, Vultureni, Stanisesti Activitatile în cadrul celor două centre deschise în comunele Vultureni si Stanisesti (spațiu pus la dispoziție de către

primăriile acestor comune), s-au grupat pe cluburi, cu tematici diverse. S-a recurs la implicarea parintiilor care au lucrat în centre ca voluntari -coordonatori, pentru organizarea de evenimente (1 iunie „Ziua internationala a copiilor – membrii centrului se prezinta comunitatii”) Scolile de vara s-au organizat pe o perioadă de sapte zile. S-au desfasurat activitati in cluburi, cu copiii din familii defavorizate , din cele trei comunități, Podu Turcului, Vultureni, Stanisesti. Actiunile desfasurate in cluburi au fost coordonate de către voluntari, liceeni din municipiul Bacău și organizate pe tematicile specifice cluburilor, la care s-au adăugat cele ecologice (drumetii in natura, curatari de rauri). Fiecare scoala de vara s-a incheiat cu un program artistic sustinut de copii in cadrul careia a existat si o expozitie cu produse finite create pe parcursul saptamani, la care au fost invitati toti membrii comunitatii (parinti, profesori,autorități publice locale, parteneri , etc). Pentru copiii care au frecventat cluburile centrelor și au participat la Scolile de vară s-au oferit gustări calde. 6. Campanie impotriva traficului de fiinte umane, Un psiholog împreună cu experti de la Agentia Antitrafic Bacau, s-au deplasat in școlile din toate cele 7 comune și au susținut sesiuni de informare și sensibilizare pe tema traficului de fiinte umane Fiecare sesiune a avut urmatoarea structura: Vizionare film educativ Discutii orientate pe tema riscurilor la care sunt supusi adolescentii in absenta informatiei S-au distribuit materiale informative. 7. Editarea si distribuirea gratuita a ziarului “Valea Zeletinului- realitati rurale” 8.Editarea si distribuirea gratuita a ziarului voluntarilor « Printre Tineri » S-a elaborat, editat și distribuit gratuit ziarul comunitatii zonei țintă.Rubricile ziarului cuprind atat informatii de interes imediat pentru comunitate, exemple ale locuitorilor din zona dar si informatii de interes european. La elaborarea acestuia, a fost implicată întreaga comunitate (actori principali, dar și elevi si simpli cetateni). Ziarul a fost distribuit la principalele institutii din comunitatile selectate (scoli, primarii, biserici, dispensare) si in cadrul locurilor frecventate de localnici(carciuna,magazinul comunal,frizerie) Experientele traite de liceeni băcăuani voluntari si copiii din zonele rurale vizate, pe parcursul scolilor de vara, alte informatii considerate relevante de voluntari, precum si nevoia de informare resintita de copiii din mediul rural și-au gasit raspunsuri in paginile buletinului voluntarilor « Printre Tineri ». Acesta a fost elaborat cu sprijinul atât al copiilor cât și al voluntarilor liceeni și s-a distribuit gratuit tinerilor din Bacau, profesorilor si partenerilor, precum si in cele 3 comunitati rurale, Podu Turcului, Stanisesti,Vultureni. 9. Promovarea proiectului organizarea a 4 conferințe de presă, o masă rotundă la finele proiectului cu participanti: parteneii de proiect, reprezentanți ai beneficiarilor, actori principali din alte comunități rurale din județ, autorități publice județene și centrale; transmitere comunicate și invitații la acțiuni mass-mediei 10. Raportare și evaluare Succesul proiectului s-a datorat și faptului că,în toate fazele proiectului, a existat o comunicare directă și în timp real

Elemente Novatoare - model replicabil de servicii integrate eficiente și operative pentru dezvoltarea durabilă a mediului rural - consultarea permanentă între partenerii de proiect și autoritatile publice locale din comunitățile vizate (întâlniri organizate pe tot parcursul proiectului pentru ca împreună, să încerce să soluționeze complexitatea problemelor existente în zona țintă , - model de servicii care pot fi replicate la nivel național și care ar contribui la conștientizarea necesităților de schimbare a politicilor din domeniul sănătății - model de imbunatatire a metodelor de lucru si a codurilor de conduita in regiunile rurale izolate, sarace - Implicarea parteneriatului activ creat între APL și ONG, pe termen lung, având capacitatea de a adapta

permanent serviciile oferite la nevoile concrete ale zonei - model replicabil de implicare a întregii comunități, atât a principalilor actori locali (cadre medicale, cadre didactice, consilieri locali, primari, viceprimari și alții) cât și a cetățenilor (elevi, părinți, simpli cetățeni), în soluționarea problemelor existente în comunitățile lor. - complexitatea proiectului care a presupus desfasurarea de activități sociale (colaborarea cu referenții sociali locali și lucrătorii comunitari), medicale (colaborarea cu medicii și cadrele medii sanitare locale), implicarea în procesul educativ din toate școlile zonei (colaborarea cu cadrele didactice) precum și în întreaga viață a comunităților vizate (implicarea directă în activități)

Lecții învățate Prin implicarea principalilor actori din comunitățile tinta, s-a generat perceperea corectă, de către aceștia a priorităților locale și s-a încheiat un "spirit comunitar" benefic.

Rezultate • 4860 de consultatii realizate la domiciliul pacienților nedeplasabili; • circa 300 de femei care au beneficiat de 18 sedințe de consiliere și planificare familială; • 280 de familii evaluate, li s-au întocmit planuri de intervenție și au beneficiat de servicii sociale în funcție de nevoile identificate; • 2 centre educaționale deschise în comunele Vultureni și Stănișești • 250 de copii care au frecventat centrele educaționale și și-au îmbunătățit performanțele școlare; • 30 de voluntari (liceeni din municipiul Bacău) implicați în organizarea școlii de vară; • 300 de elevi din zona tinta care au participat la școlile de vară; • 2000 de exemplare din buletinul voluntarilor « Printre Tineri » distribuite gratuit; • 42000 de exemplare din ziarul local «Valea Zeletinului- realități rurale» distribuite gratuit • 5 persoane locale angajate în acest proiect; • 30 de apariții media (comunicate, articole, interviuri, știri, reportaje). • reducerea abandonului școlar cu efectele sale pe termen lung (peste 90% din copiii implicați în școala de vară și-au continuat studiile); - evitarea supraaglomerării Spitalului din Podu Turcului (singura unitate medicală care se află în zona țintă), generată de adresabilitatea tot mai crescută a pacienților

și de lipsa specialiștilor în localitățile vizate - corectarea unor atitudini ale părinților – voluntari, diminuând astfel efectele faptelor lor asupra comportamentului copiilor și a dezvoltării lor din punct de vedere fizic și psihic, - creșterea dorinței de accesare a copiilor la valorile educaționale, prin participarea la



activitățile organizate în cadrul cluburilor celor două centre educaționale și a școlilor de vară - creșterea interesului copiilor din cele trei comune pentru informare și comunicare, prin participarea directă la realizarea buletinului voluntarilor « Printre Tineri » și prin realizarea unei punți cu liceenii din mediul urban - atitudini "pro-comunitate" din partea participanților la

școlile de vară (copii și liceeni voluntari) ,
prin participarea la activitățile organizate -
schimbare la nivelul percepției, în atitudini
și în viața socială a populației de toate
vârstele prin oferirea de informații directe și
corecte prin intermediul ziarului local ,

buletinului voluntarilor și campaniei cu
privire la traficul de ființe umane, -
informarea corectă a autoritățile locale
privind problemele sociale și medicale din
comunitățile lor.

Referințe fotografii, articole în presa locală, regională și națională, comunicate de presă,
declarații, interviuri și stiri radio și TV locale și regionale, parteneriat, rapoarte

Linkuri www.fsc.ro, www.csjbacau.ro, www.ziaruldebacau.ro,
www.observatordebacau.ro, www.deșteptarea.ro, www.1tvbacau.ro,

PREMIUL 3

Instituția: Ministerul Finanțelor Publice – Autoritatea pentru Coordonarea Instrumentelor Structurale

Titlul bunei practici: Instituționalizarea evaluării în managementul instrumentelor structurale prin intermediul Grupului de lucru pentru evaluare

Persoana de contact: Claudia Bedea

Parteneri Unitățile de evaluare din cadrul Autorităților de Management

Descrierea bunei practici La nivelul general al Cadrului Strategic Național de Referință (documentul strategic național prin care se stabilesc prioritățile de intervenție ale Instrumentelor Structurale (Fondul European de Dezvoltare Regională, Fondul Social European și Fondul de Coeziune)), există Unitatea Centrală de Evaluare (UCE) în cadrul Autorității pentru Coordonarea Instrumentelor Structurale din Ministerul Finanțelor Publice. La nivelul fiecărui program operațional a fost înființată câte o unitate de evaluare responsabilă de planificarea, contractarea și coordonarea evaluărilor intermediare și ad-hoc ale respectivelor programe, în timp ce UCE este responsabilă de managementul evaluării la nivelul CSNR, de asigurarea evaluării coordonate a programelor operaționale, precum și de dezvoltarea capacității de evaluare a instrumentelor structurale. Dezvoltarea sistemului și a capacității unităților de evaluare a început cu sprijinul proiectului PHARE 2003 „Asistență tehnică pentru programare, monitorizare și evaluare”. Ca rezultate importante subliniem implementarea unui program de instruire a membrilor unităților de evaluare, operaționalizarea Grupului de Lucru pentru Evaluare, stabilirea unui model de evaluare a instrumentelor structurale, a standardelor de evaluare, elaborarea unui manual de proceduri, demararea elaborării planurilor multianuale de evaluare, sprijinirea controlului calității rapoartelor de evaluare ex-ante a programelor operaționale. De asemenea, proiectul PHARE 2005 „Schema de evaluare intermediară PHARE” a sprijinit organizarea în continuare a reuniunilor GLE în cadrul cărora au fost discutate aspecte privind contractarea evaluărilor (în special, redactarea termenilor de referință), precum și implementarea unui program de instruire în evaluare la nivel de bază, intermediar și avansat pentru membrii unităților de evaluare.

Problema Urmare a aderării la UE, România poate fi beneficiarul, pentru 2007-2013, a unor fonduri în sumă totală de aproximativ 19,67 mld Euro. Aceste fonduri urmează a fi utilizate în scopul reducerii disparităților de dezvoltare economică și socială dintre România și SM ale UE, prin generarea unei creșteri suplimentare de 15-20% a PIB până în anul 2015. Alocarea de către CE de resurse financiare, implică responsabilități legate de evaluarea folosirii acestor fonduri, pentru SM beneficiare. În acest context, a apărut problema dezvoltării cadrului legal, instituțional și a dezvoltării capacității personalului căruia îi erau alocate responsabilități de evaluare. O evaluare a culturii de evaluare în România a evidențiat: confuzii vis-a-vis de conceptul de evaluare, instituțiile folosesc foarte puțin evaluarea; cererea de evaluare este redusă; capacitatea evaluatorilor români este destul de limitată; evaluarea este de cele mai multe ori percepută ca fiind o funcție de control sau de raportare.

Scopul Scopul evaluării este de a analiza în mod sistematic și obiectiv programele finanțate prin instrumentele structurale, pentru a determina relevanța și gradul de îndeplinire a obiectivelor, eficiența, eficacitatea, impactul și durabilitatea acestora. O evaluare trebuie să furnizeze informații credibile și utile, facilitând încorporarea lecțiilor învățate în procesele de luare a deciziilor. Introducerea evaluării în practica de management s-a realizat atât prin instrumente legislative (Regulamentul CE 1083/2006 și HG 457/2008), cât și prin instrumente operaționale (ghiduri și instruire) agreeate în cadrul Grupului de Lucru pentru Evaluare (Inter-instituțional).

Obiective Principalele obiective ale Grupului de Lucru pentru Evaluare: -De a elabora standarde comune și abordări vis-a-vis de evaluarea fondurilor; -De a propune un model pentru organizarea funcțiunii de evaluare la nivel de CSNR, cât și la nivelul celor 7 PO 2007-2013; -De a furniza o orientare strategică către toate unitățile de evaluare de la nivelul AM-urilor în realizarea atribuțiilor pe care le au și de a asigura o bună colaborare între toate unitățile de evaluare în împărtășirea experienței și în dezvoltarea de bune practici în implementarea evaluării; -De a asigura o bună coordonare a evaluărilor la nivel de CSNR și PO; -De a ține legătura cu Comitetul Național de Coordonare pentru IS și, sub instrucțiunile acestuia, de a coordona evaluările la nivel de CSNR și la nivelul PO; -De a furniza suport și de a propune îmbunătățiri ale sistemelor de evaluare de la nivelul PO; -De a evita suprapunerile și eventualele neconcordanțe ale evaluărilor între PO.

Resurse Resurse financiare: -Phare 2004 „Asistență pentru programare, monitorizare și evaluare” – au fost susținute activitățile GLE pentru anul 2006; -Phare 2005 „Schema de evaluare intermediară Phare” – au fost susținute activitățile GLE pentru anii 2007, 2008; Resurse umane: -Personalul UCE care a facilitat organizarea evenimentelor din cadrul GLE; -Experți seniori din cadrul celor 2 proiecte PHARE care au susținut acțiunile GLE;

Implementare În vederea dezvoltării capacității personalului din Grupul de Lucru pentru Evaluare au fost organizate următoarele activități: -Întâlniri lunare. Primele întâlniri lunare din anul 2006 au vizat discuții pe marginea mandatului unităților de evaluare din Autoritățile de Management (AM) și GLE; a sarcinilor și responsabilităților personalului cu atribuții de evaluare din cadrul AM-urilor; elaborarea fișelor de post pentru personalul alocat în unitățile de evaluare din AM-uri; poziționarea unităților de evaluare în structura AM-urilor; definirea standardelor de evaluare; modele pentru organizarea funcțiunii de evaluare pentru CSNR și pentru programarea programelor operaționale (PO). Pentru anul 2009, întâlnirile lunare sunt un mijloc de diseminare a informațiilor vis-a-vis de diverse documente emise de DG Employment sau DG Regio (ex. Documentul de lucru nr. 1: Evaluarea ex-ante; Documentul de lucru nr. 2: Indicatori de monitorizare și evaluare; Documentul de lucru nr. 5: Evaluarea pe parcursul implementării instrumentelor structurale etc.), diseminarea informațiilor/ liniilor directe emise de DG Regio (ex. Studiu de evaluare: Eficacitatea politicii de coeziune: egalitatea de gen și schimbările demografice etc.) sau DG Employment la întâlnirile partenerialului pentru evaluarea intervențiilor finanțate din FSE (ex. Linii directe pentru evaluarea intervențiilor împotriva discriminării etc.). -Programe de formare în domeniul evaluării: în anii 2007 -2008 o mare atenție a fost acordată organizării de cursuri de formare în domeniul evaluării (nivelurile începător, intermediar și avansați). De asemenea, programele de formare au presupus training și coaching care au pus accent pe: elaborarea întrebărilor de evaluare și a termenilor de referință, metodologii de evaluare; elemente de bază în redactarea criteriilor de selecție pentru contractarea serviciilor de evaluare; controlul calității raportului de evaluare etc.; -Ateliere de lucru; -Relații informale: fiecare membru al Unității Centrale de Evaluare este responsabil cu menținerea comunicării/ asigurarea de feedback vis-a-vis de una sau mai multe unități de evaluare din cadrul Autorităților de Management. Aceasta abordare asigură o mai bună coordonare cu aceste unități prin informarea asupra stadiului evaluărilor intermediare (din perspectiva raportării strategice), prin feedback pe documentele elaborate de aceștia (planurile multi-anuale, planurile anuale de evaluare, termeni de referință, întrebări de evaluare, criterii pentru experți, rapoarte de evaluare etc), cât și prin inputul acestora vis-a-vis de evaluările tematice/ ad-hoc care vor fi coordonate de ACIS.

Elemente Novatoare -Crearea unei structuri inter-instituționale funcționale; -Metodele de lucru folosite pentru a asigura funcționalitatea grupului de lucru pentru Evaluare (întâlniri lunare; programe de formare, ateliere de lucru; relațiile informale etc).

Lecții învățate Principalele lecții învățate sunt: -Acțiunile comune, împărtășirea experienței și schimbul de cunoștințe sunt modalități de a dezvolta aptitudinile personalului cu responsabilități în domeniul evaluării; -Bunele relații informale sunt un instrument pentru asigurarea coordonării; -Membrii Grupului de Lucru pentru Evaluare pot fi factori de diseminare a informației în Autoritățile de Management unde activează; -Abordarea participativă facilitează o mai bună coordonare.

Rezultate -Cadrul instituțional în domeniul evaluării instrumentelor structurale creat (la nivelul fiecărei Autorități de Management au fost create unități de evaluare cu cel puțin două persoane cu responsabilități în domeniul evaluării); -Fișe de post elaborate pentru personalul alocat în unitățile de evaluare din Autoritățile de Management; -Unități de evaluare create în structura organizatorică a Autorităților de Management; -Standarde de evaluare definite; -Modele pentru organizarea funcțiunii de evaluare pentru Cadrul Strategic Național de Referință și pentru programarea programelor operaționale elaborat și diseminat membrilor Grupului de Lucru pentru Evaluare; -Planurile multi-anuale/ anuale de evaluare elaborate de unitățile de evaluare ale Autorităților de Management; -Documente/ informații/ liniilor directoare emise de DG Employment sau DG Regio (ex. Documentul de lucru nr. 1: Evaluarea ex-ante; Documentul de lucru nr. 2: Indicatori de monitorizare și evaluare; Documentul de lucru nr. 5: Evaluarea pe parcursul implementării instrumentelor structurale, Studiu de evaluare: „Eficacitatea politicii de coeziune: egalitatea de gen și schimbările demografice”, „Linii directoare pentru evaluarea intervențiilor împotriva discriminării”), diseminate și discutate în cadrul GLE; -Cursuri de formare în domeniul evaluării (nivelurile începător, intermediar și avansați)organizate; -Cursuri de formare/ ateliere de lucru care au abordat tematica întrebărilor de evaluare, a termenilor de referință, metodologiilor de evaluare, criteriilor de selecție pentru contractarea serviciilor de evaluare; controlul calității raportului de evaluare organizate/ discutate;

Referințe agenda/ minutele intalnirilor GLE

Linkuri

http://portalmfp.mfinante.ro/wps/portal/!ut/p/.cmd/cs/.ce/7_0_A/.s/7_0_34S6/_s.7_0_A/7_0_34S6;jsessionid=00000Mkg5bKMb7QVWq0-hxaTuRy:10h8u03pu

MENTIUAREA 1

Instituția: Ministerul Dezvoltării Regionale și Locuinței

Titlul bunei practici: Dezvoltarea unui sistem de control managerial în cadrul Ministerului Dezvoltării Regionale și Locuinței

Persoana de contact: Petronela Iacob

Descrierea bunei practici Dezvoltarea unui sistem de control managerial în administrația românească este o obligație care decurge din Tratatul de aderare la Uniunea Europeană (Cap.28 „Control financiar”) și din alte acte normative românești. SCM are la bază recomandările Comisiei Europene cu privire la implementarea Strategiei Lisabona și evaluarea fiecărui Plan Național de Reformă al Statelor Membre (consolidarea capacității administrative prin crearea unei capacități eficiente de reglementare, de control și de aplicare a legii). Controlul intern trebuie să fie integrat în sistemul de management al fiecărei componente structurale a entității publice, întrucât prin implementarea acestuia se urmărește: asigurarea eficacității funcționării acestor structuri; fiabilitatea informației; respectarea legilor, regulamentelor și politicilor interne. Implementarea SCMI în Ministerul Dezvoltării Regionale și Locuinței a început încă de la înființarea instituției, ca o continuare a eforturilor anterioare ale Comisiei de monitorizare, coordonare și îndrumare metodologică, constituită din personalul de conducere și manageri publici, în cadrul fostului Minister al Integrării Europene. Ca urmare a reorganizării instituționale din aprilie 2007, instituția a preluat structuri noi și astfel s-a impus o abordare unitară a procesului de dezvoltare a SCM la nivelul ministerului. Dezvoltarea acestui sistem de management reprezintă componenta principală a obiectivului strategic “Întărirea capacității administrative a MDRL” prevăzut în Planul strategic instituțional pe termen mediu. Acest proces vizează implementarea unui sistem de control managerial adaptat la dimensiunile, complexitatea și mediul specific MDRL, cuprinzând toate nivelurile de conducere și toate activitățile și asigurând atingerea obiectivelor instituției cu costuri rezonabile. Implementarea acestui sistem reprezintă o oportunitate pentru orice instituție, generând o utilizare mai eficientă a resurselor și derularea eficace a activităților.

Problema În cadrul MDRL a fost identificată necesitatea aplicării unui nou tip de management pentru a îmbunătăți: eficacitatea și eficiența activităților; transparența informațiilor; conformitatea cu cadrul legislativ și politicile interne, utilizarea resurselor și importanța acordată rezultatelor și impactului politicilor instituționale. Din cauza efectelor pe care unii factori le au asupra instituției, a fost necesară dezvoltarea unui management al riscurilor cu mecanisme clare de prevenție și a unui sistem de proceduri formalizate, care să simplifice și să transparentizeze

procesele interne. În plus, conform legislației în vigoare privind controlul intern, respectiv, OMFP nr. 946/ 2005 (standardele de control intern la entitățile publice), OG nr. 119/ 1999 privind controlul intern și controlul financiar preventiv, fiecare instituție publică are obligația să implementeze acest sistem, fiind lăsat la opțiunea managerilor de instituție modul de implementare a sistemelor de control managerial.

Scopul Scopul SCM este de a responsabiliza conducerea instituției în legătură cu rezultatele pe care ministerul trebuie să le aibă în raport cu cetățenii. SCM creează un ansamblu de forme de control, stabilite de conducere în funcție de obiective, pentru realizarea unui management al fondurilor eficient. Utilizând metode specifice, structurile organizatorice și procedurile interne, SCM asigură îndeplinirea obiectivelor și predictibilitatea operațiunilor și resursele necesare. SCM se regăsește și la Comisia Europeană (cu standarde revizuite în 2008, reduse la 16 și fișe de implementare pentru standarde) și în U.S. Government Accountability Office. În Programul de Guvernare 2009-2012, la capitolul Reforma administrației publice, unul dintre obiectivele strategice stabilite este „creșterea transparenței și eficienței actului administrativ”, incluzând: introducerea standardelor de calitate pentru serviciile publice, creșterea transparenței prin consultarea structurilor asociative și a cetățenilor și simplificarea administrativă. Prin implementarea standardelor de calitate în sistemul administrativ, SCM duce la îndeplinirea acestui obiectiv în orice instituție. Cadrul legislativ: OG nr. 119/1999 privind controlul intern și controlul financiar preventiv; OMFP nr.946/2005 pentru aprobarea Codului controlului intern, completat prin OMFP nr.1389/2006; OMDLPL nr.870/2008 privind constituirea Comisiei de monitorizare, coordonare și îndrumare metodologică a dezvoltării SCM.

Obiective ·Eficientizarea activității interne prin implementarea a 25 de standarde de control, grupate în 5 elemente-cheie (mediul de control, performanța și managementul riscului, informarea și comunicarea, activități de control, auditarea și evaluarea). ·Transparență decizională prin participarea personalului de execuție în grupuri de lucru pentru implementarea standardelor. ·Oferirea suportului necesar realizării obiectivelor instituționale: eficacitatea și eficiența funcționării; fiabilitatea informației; respectarea cadrului legal, regulamentelor și politicilor interne. ·Planificare managerială realistă pentru atingerea obiectivelor, prin alocarea eficientă a resurselor. ·Îmbunătățirea circuitului informațional. ·Managementul riscurilor prin identificarea prealabilă a acestora, stabilirea acțiunilor preventive și a responsabililor aferenți. ·Identificarea și derularea eficientă a proceselor interne, prin elaborarea și respectarea procedurilor formalizate de sistem sau operaționale.

Resurse Resurse financiare – în cadrul MDRL, pentru implementarea SCM nu au fost necesare resurse financiare suplimentare. Resurse umane: ØConform OMDLPL nr. 870/2008, structura responsabilă cu implementarea SCM în cadrul instituției este Comisia de monitorizare, coordonare și îndrumare metodologică a dezvoltării sistemului de control managerial. Comisia este formată din toți directorii/ directorii generali/ conducătorii unităților. ØComisia este prezidată de către Secretarul General al ministerului sau, în absența acestuia, de către unul dintre

cei doi Secretari Generali Adjuncți, care sunt vicepreședinții Comisiei. La întrunirile Comisiei, reprezentanții Direcției de Audit Intern au calitate de invitați permanenți. Secretariatul Comisiei este asigurat de către Unitatea de Politici Publice, care asigură organizarea, îndrumarea și monitorizarea dezvoltării SCM. Secretariatul întocmește rapoarte trimestriale privind progresele înregistrate în dezvoltarea sistemului de management, rapoarte supuse spre aprobare ministrului. De asemenea, Secretariatul elaborează orice instrument de management care poate facilita implementarea SCM la nivelul ministerului sau care ameliorează fluxul informațional instituțional, instrument ce este aprobat de către Comisie. În plus, semnalează Comisiei situațiile de nerespectare a deciziilor acesteia și propune măsurile de corectare care se impun. Membrii Secretariatului coordonează cele patru grupuri de lucru formate pe cele patru mari direcții de activitate/ strategice ale ministerului (1. Dezvoltare regională, 2. Cooperare și dezvoltare teritorială, 3. Lucrări publice, locuințe și construcții, 4. Asigurarea cadrului necesar funcționării MDRL) Grupurile de lucru pentru implementarea SCM sunt în număr de patru, aferente celor patru direcții strategice ale instituției. Acestea sunt formate din 1-2 reprezentanți ai direcțiilor din minister (un titular și un înlocuitor), nominalizați de către conducătorul direcției. Întrunirile grupurilor de lucru se realizează pe direcțiile strategice și au loc ori de câte ori este necesar, în medie o dată pe lună, fiind convocate de coordonatorii acestora, respectiv membrul Secretariatului responsabil de acea direcție strategică. De asemenea, reprezentanții direcțiilor au obligația de a comunica permanent cu conducătorul direcției/ direcției generale, astfel încât, toate documentele elaborate și punctele de vedere susținute în cadrul acestor reuniuni de lucru să dețină avizul conducătorului.

Implementare Conform OMFP nr. 946/2005 orice instituție publică este obligată să dezvolte sisteme de control managerial. La nivelul MDRL, implementarea acestui sistem de management, anterior anului 2008, a fost gestionată prin coordonare interdepartamentală de către personalul de conducere. Comisia SCM exista, însă întrunirile se desfășuraseră sporadic, iar componența trebuia actualizată. Programul anterior de dezvoltare a SCMI a fost urmărit parțial, neexistând o structură clară care să monitorizeze implementarea. În aprilie 2008 a fost înființată Unitatea de Politici Publice, având ca unul dintre obiective acordarea de suport pentru implementarea și respectarea celor 25 de standarde. În iunie 2008, este reînnoit și îmbunătățit Ordinul MDLPL (în prezent MDRL) privind Comisia de monitorizare, coordonare și îndrumare metodologică a dezvoltării sistemului de control managerial, prin Ordinul nr.870/2008, cuprinzând și regulamentul de funcționare a Comisiei, a Secretariatului și a grupurilor de lucru din subordinea Comisiei. Prin OMDLPL nr. 1305/2008 a fost aprobat Programul de Dezvoltare a SCM în cadrul instituției pentru anul 2008. Principalele activități realizate au fost: Organizarea unei sesiuni de informare pentru personalul din minister (iulie 2008) la care a fost invitată compania Edata, specializată în furnizarea de servicii de consultanță în management; Stabilirea graficului de întâlniri ale Comisiei și aprobarea acestuia prin decizie a Comisiei; Identificarea necesarului de formare de către Secretariat; Aprobarea unui format standard de raportare pentru direcții cu privire la implementarea standardelor; Transmiterea de chestionare și analiza acestora despre circuitul documentelor; Elaborarea fișelor de standarde, conform Standardelor de Control Intern ale Comisiei Europene. Scopul lor: ghidarea eforturilor de implementare și găsirea de soluții personalizate pentru fiecare direcție, identificarea necesităților manageriale la nivelul

ministerului

Ødemararea implementării a 5 standarde (printre care S17–Proceduri și S11–Managementul riscurilor); Øelaborarea și aprobarea Ghidului privind elaborarea și conținutul procedurilor de sistem și operaționale în cadrul MDRL; Øcentralizarea procedurilor existente, crearea unei biblioteci virtuale care conține aceste proceduri, pe Intranet și începerea armonizării procedurilor din minister conform Ghidului mai sus menționat; Øelaborarea și aprobarea de către management a planurilor sau rapoartelor de implementare aferente celor 5 standarde. Acestea sunt discutate în grupurile de lucru, avizate de coordonatorul direcției strategice respective (membrul UPP) și asumate de către conducătorul direcției/direcției generale. Dacă o direcție consideră ca standardul în cauză este implementat deja, atunci va realiza un raport de implementare care conține: obiective, acțiunile implementate, descrierea riscurilor și a nivelului estimat și responsabili pentru acțiunile respective. Dacă o direcție consideră că standardul respectiv este în curs de implementare, va realiza planuri de implementare.

Øprocedura operațională privind grupurile de lucru. Pentru 2009, a fost elaborat și aprobat un nou Program de dezvoltare a SCM prin OMDRL nr. 192/2009. Acesta prevede: ØContinuarea procesului de implementare standardelor din 2008 și elaborarea și aprobarea planurilor/rapoartelor de implementare pentru un nou set de 10 standarde ØAprobarea calendarului de raportare a progreselor SCM și a calendarului întâlnirilor Comisiei SCMI pentru 2009 ØModificarea ROF MDRL prin introducerea prevederii conform căreia solicitările Comisiei, adresate conducătorilor de compartimente și/sau subordonaților acestora reprezintă sarcini de serviciu ØOrganizarea unei reuniuni interministeriale la nivel de experți cu privire la diseminarea bunelor practici privind implementarea SCM (iunie) și înaintarea de propuneri către Unitatea Centrală de Armonizare a Sistemelor de Management Financiar și Control de revizuire a SCM ØOrganizarea de ateliere de lucru și sesiuni de informare la nivelul MDRL, în special pe: evaluarea și monitorizarea SCM, managementul riscurilor, monitorizarea performanțelor, elaborarea procedurilor de sistem (care se aplică întregului minister) și operaționale (care se aplică unei direcții sau mai multor direcții) - programate pentru septembrie 2009 ØCrearea unor instrumente de îmbunătățire a fluxului informațional ØContinuarea aplicării prevederilor Ghidului privind elaborarea procedurilor de sistem și operaționale și acordarea de consultanță de către Secretariatul Comisiei; de la începutul anului au fost avizate 4 proceduri de sistem (PS privind elaborarea, avizarea și monitorizarea politicilor publice, PS privind coordonarea și monitorizarea misiunilor de audit/control/evaluare externe, PS privind activitatea de arhivă și PS pentru activitatea de registratură) ØElaborarea și aprobarea de către ministru a raportărilor trimestriale cu privire la stadiul implementării SCMI.

Principiile care stau la baza implementării SCM în cadrul MDRL: Desfășurarea rapidă a proceselor: membrii Secretariatului au urmărit eficientizarea procesului de adoptare a deciziilor în cadrul ședințelor Comisiei prin comunicarea cu persoane de contact desemnate de fiecare direcție în grupuri de lucru, anterior prezentării documentelor spre aprobare Comisiei; Orientare spre rezultate: Secretariatul a manifestat o preocupare pentru obținerea de rezultate concrete în termen cât mai scurt, evitarea tergiversărilor și asigurarea unei înțelegeri unitare a conceptelor.

Măsurile: organizarea ședințelor în date care să nu coincidă cu alte evenimente majore din activitatea ministerului pentru a asigura prezența factorilor decizionali, circularea materialelor cu suficient timp înainte de desfășurarea ședințelor, organizarea de reuniuni săptămânale cu grupurile de lucru pe direcții de activitate ale ministerului, realizarea de materiale-suport; Disponibilitatea pentru dialog, informare și consultanță.

Elemente Novatoare Fișele de standard au fost elaborate după Standardele de Control Intern revizuite ale Comisiei Europene, prin adecvarea acestora la specificul legislației românești. Ca instrumente de management, acestea concentrează efortul de implementare al directorilor în găsirea de soluții personalizate pentru fiecare compartiment. Pentru planificarea și raportarea implementării standardelor, Secretariatul Comisiei a standardizat cele 2 procese, creând planurile și rapoartele de implementare. Planurile reprezintă un instrument de management prin care direcțiile planifică activitățile aferente implementării unui standard, identificând riscurile și modalitățile de prevenire. Rapoartele de implementare concentrează informații despre finalizarea acțiunilor planificate prin intermediul planurilor, marcând în același timp finalizarea procesului de implementare a unui standard. Pentru imagine generală despre implementarea standardelor, Secretariatul a creat o bază de date cu planuri și rapoarte, pentru generarea de rapoarte automate, în orice moment, creând astfel un instrument de management ce oferă informații prompte pentru conducerea ministerului. Având în vedere necesitatea de a elabora proceduri standardizate, a fost elaborat Ghidul de proceduri ce orientează activitatea de elaborare a procedurilor de sistem și operaționale. Secretariatul și Direcția de Sisteme Informatice au creat o bibliotecă online de proceduri, menită să sprijine angajații MDRL în cunoașterea și aplicarea acestora.

Lecții învățate ·Stabilirea atribuțiilor legate de dezvoltarea SCMI în sarcina unei direcții s-a dovedit mai eficientă decât coordonarea interdepartamentală. Înainte de înființarea Unității de Politici Publice, care în prezent are ca atribuție specifică acordarea de suport pentru implementarea SCM în cadrul MDRL, implementarea acestui sistem de management era realizată la nivel interdepartamental. Această abordare nu și-a atins obiectivele scontate; ·Conștientizarea personalului de conducere și de execuție asupra urgenței și beneficiilor imediate ale implementării sistemului de control managerial; ·Obținerea sprijinului altor direcții și al top-managementului; ·Atingerea consensului cu persoanele desemnate înaintea prezentării documentelor către membrii Comisiei; ·Necesitatea de a organiza sesiuni informative privind SCMI; ·Necesitatea implicării instituțiilor care au atribuții în domeniul dezvoltării SCM la nivel național, atât în implementarea sistemului, cât și în evaluarea acestuia; ·Sectorul privat oferă soluții practice și eficiente pentru implementarea unui astfel de sistem de management în instituțiile publice.

Rezultate În 2008 a fost aprobat Programul de dezvoltare a SCM, elaborându-se și Ghidul informativ privind sistemul de SCM. A fost realizat Ghidul privind elaborarea procedurilor de sistem și operaționale, reglementând elaborarea procedurilor în ceea ce privește modul de redactare, conținutul, avizarea, aprobarea, distribuirea și revizuirea procedurilor; UPP are rol în avizarea procedurilor. Au fost elaborate fișele de implementare a standardelor, formatul unic de raportare și a fost creată biblioteca virtuală cu scopul de a transparentiza procedurile interne. Au mai fost derulate acțiunile: organizarea unei sesiuni de informare la nivelul ministerului; implementarea a 5 standarde; la nivel tehnic, Secretariatul Comisiei a organizat și coordonat operativ implementarea standardelor în grupuri de lucru formate din reprezentanții direcțiilor, constituite pe structura celor 4 direcții strategice trasate în Planul Strategic Instituțional. Au fost organizate în medie 5 reuniuni de lucru de către coordonatorii grupurilor de lucru și a fost

elaborată procedura pentru grupurile de lucru. În 2009 a fost aprobat Programul de dezvoltare a SCM, calendarul de raportare a progreselor și calendarul întrunirilor Comisiei SCMI. Secretariatul Comisiei a organizat 6 ședințe de lucru cu persoanele desemnate de fiecare direcție în vederea oferirii de consultanță în elaborarea planurilor și rapoartelor de implementare a standardelor. Secretariatul a centralizat necesarul de formare în domeniul SCMI și a dat aviz favorabil pentru 7 proceduri operaționale și 4 de sistem. În iunie 2009 Secretariatul a organizat reuniunea interministerială la nivel tehnic „Sistemul de control managerial intern–experiențe și perspective”, la care au participat 51 de persoane - specialiști din cadrul instituțiilor de la nivel central, cu experiență în domeniu și care sunt implicați în mod activ în implementarea SCM, experți din cadrul Ministerului Finanțelor Publice (Unitatea Centrală de Armonizare a Sistemelor de Management Financiar și Control și Unitatea Centrală de Armonizare a Auditului Public Intern) și personalul din MDRL cu atribuții în acest domeniu. Obiectivele acestei reuniuni au fost: conștientizarea importanței SCM în instituțiile publice; realizarea unui schimb de experiențe și de bune practici în ceea ce privește stadiul implementării SCM la nivelul administrației publice centrale; informarea și realizarea unui schimb de opinii în ceea ce privește modalitățile de evaluare a implementării SCM.

Referințe Documentele atesta modul în care se implementează sistemul de control managerial în cadrul Ministerului Dezvoltării Regionale și Locuinței.

MENTIUNEA 2

Instituția: Instituția Prefectului Județul Cluj

Titlul bunei practici: Constientizarea și reflectarea la nivel decizional a percepției cetățeanului asupra calității serviciilor publice

Persoana de contact: Mihaela Bujor

Descrierea bunei practici Instituția Prefectului județului Cluj și-a definit ca priorități specifice îmbunătățirea managementului organizațional, creșterea calității serviciilor oferite și sporirea eficienței actului administrativ prin: Modernizarea imaginii instituției, Simplificarea procedurilor administrative și soluționarea mai rapidă a solicitărilor, Sporirea responsabilității și autonomiei personalului angajat, Încurajarea practicării delegării, a preluării și asumării rapide a noilor sarcini de către angajați. Identificarea acestor priorități s-a realizat prin intermediul instrumentului CAF dar și al unei analize SWOT aplicată compartimentului cu aportul cel mai substanțial, permanent și vizibil la îndeplinirea lor, respectiv compartimentul de relații publice. Prin intermediul acestor instrumente s-a efectuat o analiză de ansamblu a performanței organizaționale, dar și a deficiențelor specifice, fiind identificate pârgurile specifice de acțiune. Măsurile de intervenție a conducerii au vizat atât nivelul managerial cât și cel operațional. Măsurile adoptate pentru modernizarea acestei structuri au bine definite termenele și responsabilii, cuprind toate nivelele instituționale și vizează următoarele aspecte: stabilirea unor reguli/proceduri de lucru în format standard, ușor accesibile și utilizabile, asumarea lor de către personalul angajat, modificarea fișelor de post, atât a personalului de execuție care să asigure realizarea mai eficientă a sarcinilor cât și a personalului de conducere care să verifice îndeplinirea acestora, realizarea activităților specifice și asigurarea continuității lor, cu respectarea termenelor legale, utilizarea unei evidențe informatizate a documentelor, a circuitului lor și a modului lor de soluționare actualizarea periodică a informațiilor de pe site-ului instituției, crearea unei secțiuni de întrebări și răspunsuri frecvente, pe domenii de interes, precum și sondarea nivelului de satisfacție al cetățeanului prin intermediul unui chestionar postat pe site.

Website www.prefecturacluj.ro

Problema Insuficienta promovare și percepția deformată a rolului instituției, inexistența unor reguli clare, standardizate influențează imaginea instituției. Aspectele problematice vizează:

Necunoașterea rolului și atribuțiilor instituției de către unii cetățeni ,Inexistența unor proceduri de lucru în formă scrisă, ,Nesoluționarea în echipă a unor probleme complexe și comunicarea deficitară între angajat-șef/responsabil și între departamente, Fișele de post nu cuprind referiri la: 1. obligativitatea respectării termenelor legale; 2. delegări de competențe – de ex. pe cine poate înlocui titularul fișei de post sau cine îi ține locul în situația absenței persoanei; 3. termenele la care să se efectueze o actualizare a conținutului fișelor, Inexistența unei practici de delegare în scris, explicit, a unor sarcini, între colegi, Inexistența unei secțiuni pe site-ul instituției dedicate întrebărilor cetățenilor.

Scopul Instituția Prefectului județului Cluj și-a conturat și asumat următorul scop specific - îmbunătățirea calității serviciilor și creșterea gradului de transparență și deschidere instituțională, prin asumarea cerințelor mediului extern, redefinirea structurilor instituționale și a procedurilor de lucru. Cadrul Comun de auto-evaluare a modului de Funcționare a instituțiilor publice (CAF) reprezintă un instrument de management al calității totale prin care UCRAP sprijină procesul de modernizare administrativă în instituțiile publice. Scopul utilizării acestui instrument este realizarea unei analize de ansamblu a performanței organizaționale, a deficiențelor specifice pentru identificarea pârghiilor specifice de acțiune menite să sporească eficiența serviciilor oferite și să răspundă mai bine solicitărilor publicului. Sporirea eficienței serviciilor, creșterea transparenței instituționale și a gradului de satisfacție a cetățeanului este în deplin acord cu obiectivele asumate în relația cu Uniunea Europeană în domeniul reformei și modernizării administrative. Acest proiect de îmbunătățire a imaginii instituționale se încadrează în obiectivele de guvernare asumate prin capitolul 22 – Reforma administrației publice, din Programul de Guvernare pentru perioada 2009-2013 respectiv în obiectivele asumate de Guvernul României după momentul aderării la Uniunea Europeană.

Obiective 1. Modernizarea managementului organizațional al Instituției Prefectului județului Cluj prin utilizarea unor proceduri de lucru specifice, standardizate și responsabilizarea personalului angajat 2. Creșterea gradului de transparență și deschidere instituțională prin participarea activă a clienților la procesul de îmbunătățire a calității serviciilor 3. Fluidizarea activității administrative prin multiplicarea bunelor practici instituționale

Resurse Surse financiare Sumele din bugetul instituției și al instituțiilor cooptate în acțiunile derulate Resurse umane 1 manager public din cadrul instituției Funcționari publici din cadrul compartimentului de relații publice Funcționari publici desemnați în acest sens din cadrul instituțiilor colaboratoare Resurse materiale: Materiale privind tehnici de leaborare a procedurilor de lucru Procedurile de lucru elaborate Fișele de post mdificate Chestionarul privind sondarea nivelului de satisfacție al cetățeanului Macheta - sinteza pentru interpretarea chestionarului – aplicabilă de către toate instituțiile cooptate Secțiunile noi create pe site-ul instituției cuprinzând procedurile de lucru, întrebările frecvente, chestionarul Multiplicarea materialelor – proceduri, chestionare

Implementare După identificarea aspectelor problematice a fost structurat planul de acțiuni iar măsurile specifice compartimentului de relații publice au fost stabilite și aplicate în perioada februarie până în prezent 2009. Acțiuni specifice: – Întocmirea în scris, în format standardizat, a unor proceduri de lucru specifice compartimentului de relații publice, în format standardizat, ușor accesibile și utilizabile, asumarea lor de către personalul angajat, – Utilizarea procedurilor de lucru în activitățile curente – Monitorizarea aplicării procedurilor de lucru – Adaptarea semestrială a procedurilor de lucru la noile cerințe instituționale/legislative – Modificarea fișelor de post, atât a personalului de execuție care să asigure realizarea mai eficientă a sarcinilor cât și a personalului de conducere care să verifice îndeplinirea acestora – Realizarea activităților specifice și asigurarea continuității lor, cu respectarea termenelor legale – Utilizarea unei evidențe informatizate a documentelor, a circuitului lor și a modului lor de soluționare – Promovarea rolului și atribuțiilor Instituției Prefectului județului Cluj – Asigurarea transparenței instituționale prin afișarea pe site a tuturor informațiilor publice – Identificarea și utilizarea instrumentelor de consultare a cetățenilor (ex. chestionar, registru de sugestii, cont e-mail, audiențe) – Actualizarea periodică a informațiilor de pe site-ului instituției, crearea unei secțiuni de întrebări și răspunsuri frecvente, pe domenii de interes, precum și sondarea nivelului de satisfacție al cetățeanului prin intermediul unui chestionar postat pe site – Preluarea propunerilor cetățenilor pentru eficientizarea activității Responsabilitatea îndeplinirii activităților prevăzute în planul de acțiuni a revenit unui grup de lucru care reunește diferite categorii de personal din instituție (director executiv, manager public, coordonator compartiment, funcționari publici din cadrul compartimentului de relații publice și comunicare). Asigurarea colaborării și implicării tuturor acestor categorii de personal cooptate în realizarea activităților s-a realizat prin acte de autoritate semnate de conducătorul instituției – prefectul județului Cluj, prefect care a aprobat, la termenele stabilite, toate documentele necesare îndeplinirii obiectivelor propuse. Prima prioritate, în cadrul setului de activități specifice de reformare a compartimentului de relații publice și comunicare, o reprezintă stabilirea unui set de reguli sau proceduri de lucru aplicabile acestei structuri, care să fie aprobate de conducerea instituției, cunoscute și asumate de către tot personalul care le utilizează. Pentru a asigura aplicarea și respectarea riguroasă a prevederilor procedurilor s-a intervenit în paralel, la nivel operațional, prin modificarea fișelor de post ale funcționarilor de execuție din compartimentul de relații publice și comunicare precum și a directorului coordonator al compartimentului Un alt aspect definitoriu care contribuie la fluidizarea activității de relații cu publicul este utilizarea de către instituție a unui soft care permite înregistrarea electronică a documentelor, a circuitului lor precum și a tuturor operațiunilor necesare până la soluționarea și expedierea lor. Planul de acțiune pentru îndeplinirea obiectivelor stabilite vizează, în paralel cu utilizarea programului informatic pentru evidențierea circuitului documentelor, activitățile legate de îmbunătățirea nivelului de informare a cetățeanului, prin actualizarea și modernizarea datelor existente pe site-ul instituției. Diversele solicitări ale cetățenilor precum și repetitivitatea unor anumite categorii de întrebări adresate personalului instituției au conturat o paletă largă de problematice frecvente. Conducerea instituției a considerat utilă identificarea acestor întrebări și răspunsuri frecvente, cu sprijinul tuturor structurilor specializate din instituție, sintetizarea și afișarea lor pe site-ul instituției, pentru a le face cunoscute și ușor accesibile mai multor persoane interesate. Întrebările au fost

reformulate de o manieră impersonală, astfel încât împreună cu răspunsul dat, să ofere, cu indicarea temeiului juridic incident, informații complete pentru orice alte situații similare. O altă pârghie de intervenție pentru atingerea obiectivului privind creșterea transparenței instituționale, îmbracă forma unui chestionar cu întrebări specifice care sondează nivelul de satisfacție al clientului – beneficiar al serviciilor instituției. Scopul aplicării chestionarului a fost implicarea cetățeanului - client în identificarea principalelor deficiențe de furnizare a serviciilor, evaluarea percepției acestuia în vederea soluționării mai eficiente a problemelor specifice. Prin utilizarea concomitentă a acestor pârghii diferite, respectiv modificările funcționale interne, actualizarea informațiilor aflate pe site-ului instituției, sondarea nivelului de satisfacție al cetățeanului privitor la calitatea serviciilor oferite, s-a conturat o nouă abordare a managementului instituțional, o creștere a responsabilizării personalului angajat, o standardizare și fluidizare a activităților specifice. Metoda de modernizare aplicată compartimentului de relații publice urmează a fi extinsă și generalizată în viitor, la toate structurile instituționale, reprezentând un pas esențial în restructurarea întregii instituții.

Elemente Novatoare Asigurarea schimbării percepției cetățeanului privitor la imaginea instituției, îmbunătățirea managementului organizațional, creșterea calității serviciilor oferite și sporirea eficienței actului administrativ prin următoarele mijloace simultane: Simplificarea procedurilor administrative și soluționarea mai rapidă a solicitărilor, Sporirea responsabilității și autonomiei personalului angajat, Încurajarea practicării delegării, a preluării și asumării rapide a noilor sarcini de către angajați, Consolidarea respectării criteriilor profesionale, asigurarea echității și diversității repartizării sarcinilor, Dezvoltarea relațiilor inter- servicii prin multiplicarea schimburilor între acestea și prin definirea unor obiective partajate, punând în același timp în evidență importanța fiecărui serviciu în realizarea unui rezultat global, Desființarea ideilor preconcepute de genul: “asta nu servește la nimic”, „am facut deja asta”, „știm totul”, „asta nu e pentru noi”, „întotdeauna va fi așa”, „publicul nu este echivalent cu clientul”, “de ce să schimbăm pentru că asta funcționează”, „nu putem schimba obișnuințele și mentalitățile”.



Lecții învățate Identificarea aspectelor problematice s-a realizat cu sprijinul tuturor structurilor specializate din instituție. Conturarea și aplicarea instrumentelor de lucru este accelerată dacă toți membrii structurii contribuie la elaborarea lor, doresc aplicarea lor, și le asumă și propun modificarea și adaptarea lor la noile realități. Responsabilizarea unui grup mixt de lucru - director executiv, manager public, coordonator compartiment, funcționari publici din cadrul compartimentului de relații publice și comunicare pentru îndeplinirea acțiunilor prevăzute. Asigurarea implicării tuturor acestora s-a realizat eficient prin acte de autoritate semnate de conducătorul instituției. Eficiența intervențiilor în paralel, atât la nivel operațional precum și la nivel managerial prin sprijinul acordat de conducerea instituției în îndeplinirea obiectivelor specifice. Eficientizarea funcționării unei structuri și a instituției în ansamblu, se fundamentează pe împărtășirea unui scop comun, pe structura, pe normele sau regulile de grup aplicabile, pe coeziunea și contribuția membrilor ei. Necesitatea adaptării permanente, la anumite termene prestabilite a instrumentelor de lucru – ex. chestionare, întrebări frecvente puse pe site, precum și a documentelor elaborate ex.- proceduri, fise de post. Implicarea cetățeanului în evaluarea și modernizarea activităților administrative sprijină procesul decizional în sensul modelării și adaptării soluțiilor la nevoile actuale ale societății.

Rezultate Aplicarea CAF- ului și efectuarea analize interne a contribuit la conturarea unui profil al compartimentului, la elaborarea unui plan specific de acțiune cu posibile riscuri dar și la prognozarea unor tendințe pentru viitor. Procedurile de lucru elaborate și funcționale, sub forma unui set de reguli unitare și coerente constituie un instrument practic, util și transparent, la îndemâna oricărui angajat, care contribuie la fluidizarea și eficientizarea activității la nivel instituțional. Reformularea fișelor de post asigură continuitatea exercitării respectivelor atribuții de către o altă persoană din cadrul compartimentului, care să poată prelua cu ușurință, rapid și eficient soluționarea respectivelor aspecte. Toate informații existente pe site-ul instituției au fost analizate, selectate și regrupate astfel încât să reflecte o gamă cât mai largă de activități specifice instituției, răspunzând în același timp cerințelor persoanelor care vin în contact cu aceasta. Identificarea unor întrebări și răspunsuri frecvente, sintetizarea și afișarea lor pe site-ul instituției, pentru a le face cunoscute și ușor accesibile mai multor persoane interesate. Conștientizarea și reflectarea la nivel decizional, a percepției cetățeanului asupra calității serviciilor furnizate. Prin utilizarea concomitentă a acestor pârghii diferite, respectiv modificările funcționale interne, actualizarea informațiilor aflate pe site-ului instituției, sondarea nivelului de satisfacție al cetățeanului privitor la calitatea serviciilor oferite, s-a conturat o nouă abordare a managementului instituțional, o creștere a responsabilizării personalului angajat, o standardizare și fluidizare a activităților specifice. Metoda de modernizare aplicată compartimentului de relații publice urmează a fi extinsă și generalizată în viitor, la toate structurile instituționale, reprezentând un pas esențial în restructurarea întregii instituții. Dezvoltarea și menținerea imaginii și reputației instituției prin contribuția compartimentului de relații publice și comunicare alături de top-managementul instituției.

Referințe Analiza SWOT, propunerile de îmbunătățire a activității de relații publice și de comunicare interdepartamentală, notele interne, fișele de post, procedurile de lucru privind derularea audiențelor, soluționarea petițiilor, solicitări de interes

Linkuri www.prefecturacluj.ro

LISTA BUNELOR PRACTICI ÎNSCRISE ÎN COMPETITIA NAȚIONALĂ

PILONUL 1

1. Ministerul Finantelor Publice – Trezoreria Statului

- *Sistemul de plăți electronic al Trezoreriei Statului*

2. Instituția prefectului județul Timiș

- *Parteneriat pre și post-aderare între Instituția Prefectului Județul Timiș și Camera de Comerț, Industrie și Agricultură Timișoara*

3. Instituția Prefectului Județul Hunedoara

- *Eficientizarea comunicării instituționale prin utilizarea soluțiilor electronice*
- *Îmbunătățirea imaginii instituționale prin creșterea vizibilității rezultatelor*

4. Direcția județeană de evidență a persoanelor Cluj

- *Modernizarea activităților de evidență a persoanelor în județul Cluj*
- *Arhiva electronică pentru păstrarea datelor de stare civilă*
- *Integrarea tehnologiei pentru informații și comunicații în activitatea curentă a DJEP Cluj*

5. Instituția Prefectului Județul Harghita

- *Managementul carierei în administrația publică*

6. Instituția Prefectului Județul Constanța

- *Servicii publice la dispoziția cetățeanului*

7. Instituția prefectului județul Sălaj

- *Parteneriat strategic pentru transparență*
- *ePref aplicație electronică de gestiune electronică a documentelor*

8. Primăria sectorului 2 București

- *Ambulanța socială*

9. Instituția prefectului județul Cluj

- *Carta cetățeanului din județul Cluj*

10. Consiliul Județean Caras-Severin

- *Evaluarea strategiei județene privind accelerarea dezvoltării serviciilor comunitare de utilități publice din județul Caras- Severin*

11. Consiliul Județean Bacău

- *Centrele de servicii pentru copil și familie – Colonești și Odobești*

12. Primăria Municipiului Bistrita

- *TIC pentru eficientizarea activității instituționale*

13. Ministerul Muncii, Familiei și Protecției Sociale

- *Grupul de sprijin pentru absorbția fondurilor europene*

14. Direcția Generală a Finanțelor Publice Buzău

- *Modalități de motivare în scopul creșterii performanței organizaționale*

15. Agenția Națională de Administrare Fiscală – DGFP Valcea

- *Centrul de imprimare rapidă a documentelor administrativ - fiscale*

16. Ministerul Finanțelor Publice

- *Îmbunătățirea calității și eficienței participării la elaborarea proiectului de buget a ordonatorilor de credite*

17. Agenția Județeană pentru Ocuparea Forței de Muncă Galați

- *Tehnici de comunicare ITC în vederea creșterii eficienței și eficacității serviciilor oferite de AJOFM Galați*

PILONUL 2

18. Instituția Prefectului Județul Constanța

- *Chestionarul cetățeanului*

19. Primăria Municipiului Timișoara

- *Consilii consultative de cartier*

20. Primăria Municipiului Alexandria

- *Dezbaterile publice – Model de dialog cu cetățenii. Regulament privind sănătatea populației și protecția mediului la nivelul populației municipiului Alexandria*

21. Instituția prefectului județul Sălaj

- *Grupuri mixte locale de lucru pentru îmbunătățirea situației romilor*

22. Primăria sectorului 2 București

- *Grupul de Consilieri Obștești Sector 2*

23. Instituția prefectului județul Cluj

- *Preluarea propunerilor cetățenilor pentru eficientizarea activității*

24. Direcția Generală a Finanțelor Publice Brăila

- *Carta de comunicare externă*

PILONUL 3

25. Instituția Prefectului Județul Cluj

- *Constientizarea rolului si atributiilor managerului public*
- *Constientizarea si reflectarea la nivel decizional a perceptiei cetateanului asupra calitatii serviciilor*

26. Consiliul Județean Bacău

- *Servicii integrate sociale, medicale si educationale în mediul rural*
- *Rețeaua de îngrijire la domiciliu pentru persoane vârstnice*
- *Sprijin pentru dezvoltarea agriculturii județului Bacău*

27. Ministerul Finanțelor Publice – Autoritatea pentru Coordonarea Instrumentelor Structurale

- *Instituționalizarea evaluării în managementul instrumentelor structurale prin intermediul Grupului de lucru pentru evaluare*

28. Ministerul Dezvoltării Regionale și Locuinței

- *Dezvoltarea unui sistem de control managerial în cadrul Ministerului Dezvoltării Regionale și Locuinței*

29. Primaria Municipiului Bistrița

- *Multiplicarea cunoștințelor acumulate la cursurile de perfecționare externe*

30. Consiliul Județean Dolj

- *Sistem integrat de management al situațiilor de urgență*

31. Primăria Popești, județul Vâlcea

- *Îmbunătățirea calității și eficienței serviciilor publice în cadrul Primăriei Popești*

32. Primăria municipiului Cluj-Napoca

- *Îmbunătățirea livrării serviciilor publice în centrul de informare pentru cetățeni*

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, în îndeplinirea misiunii de a oferi principalilor beneficiari, cetățenii, servicii publice de calitate.

AU CONTRIBUIT LA REALIZAREA ACESTUI GHID:

ADRIANA CÎRCIUMARU, șef serviciu, Serviciul Inovație, Programe și Relații Internaționale, Agenția Națională a Funcționarilor Publici

ANDREI BOERU, expert IT, Asociația Asistență și Programe pentru Dezvoltare Durabilă Agenda 21

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

NINA CUGLER, director executiv, Asociația Asistență și Programe pentru Dezvoltare Durabilă Agenda 21