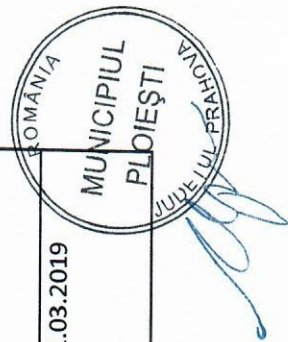


| CRITERIUL CAF | OBIECTIVE | ACTIVITATI | REZULTATE AȘTEPTATE | INDICATORI DE REZULTAT | RESPONSABILI | TERMEN DE IMPLEMENTARE | |
|-------------------|--|---|--|---|--|------------------------|------------|
| LEADERSHIP | 1. Asigurarea direcției organizației prin dezvoltarea misiunii, viziunii și valorilor sale | Formularea, dezvoltarea și comunicarea misiunii și viziunii organizației, implicând părțile interesate relevante și angajații, precum și revizuirea acesteia în funcție de schimbările mediului extern; | Strategia Integrată de Dezvoltare Urbană pentru Polul de Creștere Ploiești 2014-2020. | gradul de cunoaștere a strategiilor și angajamentelor asumate de managementul de varf | DCRP | 31.03.2019 | |
| | | | Strategia de Dezvoltare a Municipiului Ploiești 2007-2025. | Actualizare site oridecate ori se impune | SI | 31.03.2019 | |
| | | | Angajamentul managementului privind calitatea | Menținerea certificatului | CMC | 31.03.2019 | |
| | | | Declaratia de aderare la valorile fundamentale, principiile, obiectivele și mecanismul de monitorizare a SNA 2016-2020 | Ațiuni concrete de prevenire a corupției. | Consilier de etică, Primar | 31.03.2019 | |
| | | | Revizuirea angajamentelor managementului privind anticorupția și managementul calității. | Angajamente revizuite și actualizate în perioada de referință | Primar | 31.03.2019 | |
| | | | Dezvoltarea unui sistem de management care să prevină comportamentul necetic și să asigure combaterea corupției, dar și să sprijine personalul care se confruntă cu dileme de etică care apar atunci când valori diferite ale organizației sunt în conflict. | Ședințe /instruiri informale. | Număr persoane instruite raportat la numărul salariaților. | Toți managerii de zonă | 31.03.2019 |
| | | | | Revizuirea Codului de conduită. | 1 cod etic revizuit | Consilier de etică | 31.03.2019 |
| | | | | Procedură privind consilierea etică | 1 procedură aprobată și diseminată | Consilier de etică | 31.03.2019 |
| | | | | Procedură privind respectarea Codului de etică | 1 procedură aprobată și diseminată | Consilier de etică | 31.03.2019 |



CONFORM
CU ORIGINALUL

LEADERSHIP

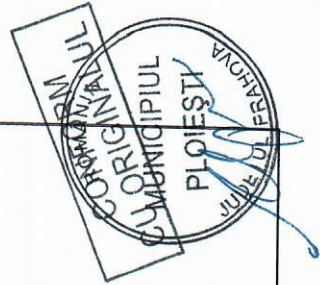
| | | | | | |
|---|---|---|--|---|---|
| <p>1. Asigurarea direcției organizației prin dezvoltarea misiunii, viziunii și valorilor sale</p> | <p>Dezvoltarea unui sistem de management care să prevină comportamentul neetic și sa asigure combaterea corupției, dar și să sprijine personalul care se confruntă cu dileme de etică care apar atunci când valori diferite ale organizației sunt în conflict.</p> | <p>Lista funcțiilor cu potențial risc de corupție și conflict de interese. Set de măsuri pentru reducerea riscului de corupție și evitarea conflictului de interese. Consultarea angajaților de către superiorii ierarhici în probleme ce țin de serviciu Procedură operațională /instrucțiuni privind modul de formare a echipelor, relațiile de subordonare / coordonare dintre echipe și compartimentele funcționale alePMP.</p> | <p>1 listă întocmită și aprobată 1 set de măsuri aprobat și diseminat Analiza punctuală a petițiilor 1 procedură aprobată și diseminată</p> | <p>Consilier de etică, SRUOA Consilier de etică Toți managerii de zonă Toți managerii de zonă</p> | <p>31.03.2019 31.03.2019 Permanent 31.03.2019</p> |
| <p>2. Conducerea organizației, performanței acesteia și îmbunătățirea continuă a acesteia</p> | <p>Definirea structurilor manageriale adecvate (niveluri, funcții, responsabilități și competențe) și asigurarea unui sistem de gestionare a proceselor și parteneriatelor în conformitate cu strategia, planificarea și nevoile și așteptările părților interesate</p> | <p>ROF actualizat. ROI actualizat. Obiective actualizate anual. Indicatori de performanță măsurabili.</p> | <p>1 ROF actualizat. 1 ROI actualizat și diseminat. Toate structurile aparatului de specialitate al primarului au obiective și indicatori actualizați.</p> | <p>SRUOA SRUOA Toți managerii de zonă Responsabili calitate</p> | <p>La 1 lună după aprobarea organigramei. Anual 20 ian. Anual 20 ian.</p> |

CONFORM
CU ORIGINALUL



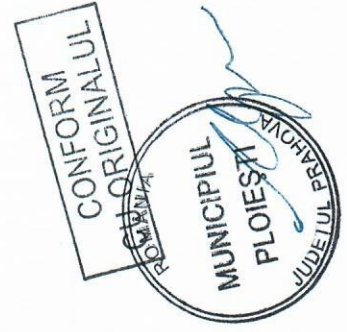
LEADERSHIP

| | | | | | |
|--|--|--|--|-----------------------------------|-------------------|
| <p>2. Conducerea organizației, performanței acesteia și îmbunătățirea continuă a acesteia</p> | <p>Aplicarea principiilor TQM și implementarea sistemelor de management / certificare a calității, cum ar fi CAF, EFQM sau ISO 9001.</p> | <p>Menținerea certificării ISO</p> | <p>Un sistem de management al calității auditat de către organismul de certificare</p> | <p>CMC</p> | <p>Anual</p> |
| <p>Crearea condițiilor pentru o comunicare internă și externă eficace, comunicarea fiind unul dintre cei mai importanți factori de succes ai unei organizații.</p> | <p>Proceduri privind comunicarea internă și externă</p> | <p>Proceduri revizuite conform noii PO - 01.</p> | <p>1 procedură privind comunicarea internă / externă revizuită</p> | <p>DCRP</p> | <p>31.03.2019</p> |
| <p>3. Motivarea și sprijinirea angajaților organizației și acționarea ca un model</p> | <p>Promovarea unei culturi organizationale bazate pe încrederea și respectul reciproc între lideri și angajați, prin măsuri proactive de combatere a oricărui tip de discriminare.</p> | <p>Promovarea conducerii prin exemplu personal, a lucrului în echipă, , recunoașterea meritelor, acordarea de stimulări financiare în circumstanțe bine determinate.</p> | <p>Ședințe operative</p> | <p>Primar</p> | <p>După caz.</p> |
| <p>4. Gestionarea de relații eficiente cu autoritățile politice și cu alte părți interesate</p> | <p>Identificarea tuturor părților interesate, definirea nevoilor lor majore actuale și viitoare și împărtășirea acestora cu organizația.</p> | <p>Lista tuturor institutiilor publice colaboratoare, a asociatiilor profesionale si cetatenesti, a ONG-urilor, a diversilor furnizori cu care PMP colaboreaza</p> | <p>Dispoziții privind nominalizarea în echipe de proiect</p> | <p>Toți managerii de zonă</p> | <p>După caz.</p> |
| | | | <p>1 listă aprobată</p> | <p>DCRP, SI (postare pe site)</p> | <p>31.03.2019</p> |



LEADERSHIP

| | | | | | |
|---|--|--------------------------------------|------------------------|--|--|
| <p>4. Gestionarea de relații eficiente cu autoritățile politice și cu alte părți interesate</p> | <p>Menținerea de relații proactive și regulate cu autoritățile politice de la nivelurile executive și legislative corespunzătoare.</p> | <p>Consultari publice/ dezbateri</p> | <p>Număr dezbateri</p> | <p>DCRP (centralizare) DAPJCAPC. Toți managerii de zonă DAPJCAPC. Toți managerii de zonă</p> | <p>După caz. După caz. După caz.</p> |
| | | Parteneriate public - private | Număr parteneriate | | |
| | | Protocoloale de colaborare | Număr protocoale | | |



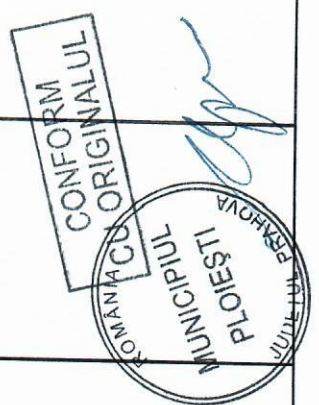
STRATEGIE SI PLANIFICARE

| CRITERIUL CAF | OBIECTIVE | ACTIVITATI | REZULTATE ASTEPTATE | INDICATORI DE REZULTAT | RESPONSABILI | TERMEN DE IMPLEMENTARE |
|---------------|--|---|--|---|---------------------------------------|------------------------|
| | 2.1 Colectarea de informații cu privire la nevoile actuale și viitoare ale părților interesate, precum și de informații relevante cu privire la management | Identificarea și prioritizarea nevoilor părților interesate și comunicarea rezultatelor către întreaga organizație. | Analiza cerințelor exprimate prin petiții sau ca rezultat al dezbaterilor / consultărilor publice. | Creșterea gradului de satisfacție al clienților. | Toți managerii de zonă | Permanent |
| | | Monitorizarea permanentă, prin mijloace specifice de analiză a datelor , a gradului de satisfacție a părților interesate. | PO privind analiza datelor | 1 procedură aprobată și diseminată | CMC | 31.03.2019 |
| | | Analiza permanentă a performanțelor organizației prin raportare la instituții similare. | PO privind măsurarea satisfacției clienților. | 1 procedură aprobată și diseminată | CMC | 31.03.2019 |
| | 2.2 Dezvoltarea strategiei și a planificării, luând în considerare informațiile colectate | Transpunerea misiunii și a viziunii în obiective și acțiuni strategice și operaționale bazate pe o analiză solidă a riscurilor și alocarea de resurse proporțional cu amploarea obiectivelor. | Programul anual de obiective actualizat. | 1 program de obiective centralizat pe PMP | RC, Toți managerii de zonă, CMC | 31.03.2019 |
| | | Analiza calității planurilor și strategiilor prin prisma elementelor de ieșire (produse și servicii furnizate) și a rezultatelor (efectele obținute la nivel social). | Registru de riscuri actualizat și monitorizat permanent. | 1 registru de riscuri centralizat pe PMP | Toți managerii de zonă, CMC | 31.03.2019 |
| | | | Analize, măsurători. | Procese verbale de analiza periodică a obiectivelor / indicatorilor / riscurilor. | RC | Periodic, dupa caz |



STRATEGIE SI PLANIFICARE

| | | | | | |
|---|--|---|--|---|--|
| <p>2.2 Dezvoltarea strategiei și a planificării, luând în considerare informațiile colectate</p> | <p>Dezvoltarea unei politici privind responsabilitatea socială și integrarea acesteia în strategia și planificarea organizației.</p> | <p>Crearea de programe de sprijin social pt categoriile defavorizate</p> <p>Inițierea departeneriate public-privat pt dezvoltarea și implementarea de proiecte cu impact major pt cetateni.</p> | <p>Lista potențialilor colaboratori /finanțatori</p> <p>Lista de priorități sociale</p> | <p>Primar Toți managerii de zonă</p> | <p>31.03.2019</p> |
| <p>2.3 Comunicarea și implementarea strategiei și planificării la nivelul întregii organizații și verificarea acestora în mod regulat</p> | <p>Transpunerea obiectivelor strategice și operaționale în planuri și sarcini relevante pentru departamentele și personalul din cadrul organizației, fiecare având indicatori relevanți care să stabilească nivelul de schimbare care trebuie atins.</p> <p>Comunicarea eficace pentru diseminarea obiectivelor, planurilor și sarcinilor în cadrul organizației.</p> <p>Dezvoltarea și aplicarea unor metode de monitorizare, măsurare și / sau evaluare la intervale de timp regulate a performanței organizației la toate nivelurile (departamente, funcții, organigramă) asigurând implementarea strategiei.</p> | <p>Programul de obiective pe niveluri și funcții relevante.</p> <p>Informări interne</p> <p>Note</p> <p>Analize. Feed-back-uri privind performanța.</p> | <p>1 Program actualizat</p> <p>Procese verbale de analiza periodică a obiectivelor / indicatorilor / riscurilor.</p> | <p>Toți managerii de zonă CMC</p> <p>Toți managerii de zonă</p> <p>RC</p> | <p>31.03.2019</p> <p>31.032019</p> <p>31.03.2019</p> |



STRATEGIE SI PLANIFICARE

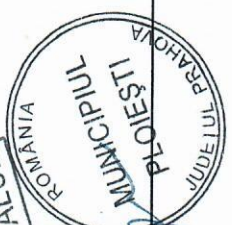
| | | | | | |
|---|---|---|---|------------------------------------|-------------------|
| <p>2.3 Comunicarea și implementarea strategiei și planificării la nivelul întregii organizații și verificarea acestora în mod regulat</p> | <p>Dezvoltarea și aplicarea unor metode de măsurare a performanței organizației la toate nivelurile în ceea ce privește relația dintre elementele de intrare și elementele de ieșire (eficiență) și între elementele de ieșire și rezultate (eficacitatea).</p> | <p>PO privind măsurarea performanței.</p> | <p>1 procedură aprobată și diseminată</p> | <p>CMC</p> | <p>31.03.2019</p> |
| <p>2.4 Planificarea, implementarea și verificarea inovației și schimbărilor</p> | <p>Adaptarea permanentă a planurilor și strategiilor în vederea promovării inovării cerute de mediul social și politico-economic, ținând cont de resursele existente.</p> | <p>Revizuirea planurilor și strategiilor în funcție de mediu și cerințele în schimbare.</p> | <p>Toți managerii de zonă</p> | <p>După caz.</p> | |
| | <p>Asigurarea desfășurării unui sistem eficient de management al schimbării (de exemplu, management de proiect, benchmarking și bench learning, proiecte pilot, monitorizare, raportare finală, implementarea PDCA etc.).</p> | <p>Instruiri.</p> | <p>Număr persoane instruite.</p> | <p>SRUOA (pentru centralizare)</p> | <p>Anual</p> |

CONFORM
CU ORIGINALUL



| CRITERIUL CAF | OBIECTIVE | ACTIVITATI | REZULTATE AȘTEPTATE | INDICATORI DE REZULTAT | RESPONSABILI | TERMEN DE IMPLEMENTARE |
|-----------------------------------|--|---|--|--|-------------------------------|------------------------|
| Personal (angajații organizației) | 3.1 Planificarea, gestionarea și îmbunătățirea resurselor umane în mod transparent cu referire la strategie și planificare | Analiza nevoilor actuale și viitoare privind resursele umane. | Actualizarea și fundamentarea planului de ocupare a funcțiilor publice. | 1 plan de ocupare a funcțiilor publice actualizat | SRUOA | 2019 |
| | | Asigurarea capacității departamentului HR pentru realizarea misiunii și pentru echilibrarea sarcinilor și responsabilităților. | Instruirea personalului HR pentru realizarea misiunii. | Cel puțin 2 persoane instruite în domeniul resurselor umane. | SRUOA | 31.08.2019 |
| | 3.2 Identificarea, dezvoltarea și utilizarea competențele angajaților conform obiectivelor individuale și organizaționale | Gestionarea proceselor de recrutare și dezvoltare a carierei în ceea ce privește corectitudinea angajării, egalitatea de șanse, aspectele de diversitate, promovarea, remunerarea, recompensele și numirea în funcțiile de conducere. | Procedură operațională privind recrutarea, promovarea, remunerarea, dezvoltarea carierei funcționarilor publici. | 1 procedură aprobată și diseminată | SRUOA | 30.09.2019 |
| | | Sprrijinirea unei culturi a performanței. | Procedură operațională privind evaluarea funcționarilor publici. | 1 procedură aprobată și diseminată | SRUOA | 31.03.2019 |
| | | | Criterii obiective de evaluare. | 1 Listă criterii aprobată | | 31.12.2019 |
| | | Plan de instruire bazat pe nevoile actuale și viitoare de competență organizațională și individuală (domeniul riscurilor, conflictele de interese, integritate, etică). | Plan de instruire actualizat. | 1 plan de instruire actualizat. | SRUOA, Toți managerii de zonă | 31.12.2019 |

CONFIRM
CU ORIGINALUL

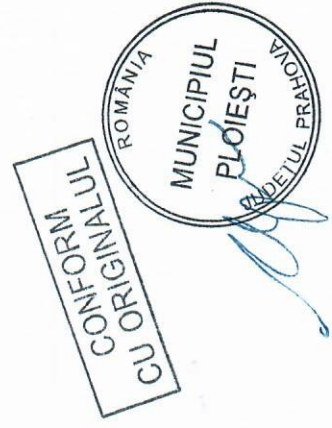


Personal (angajații organizației)

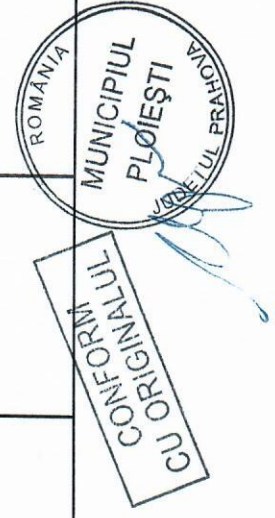
| Conducerea și sprijinirea noilor angajați (mentorat, consiliere individuală). | Fiecare angajat debutant să aibă desemnat un mentor și să beneficieze de consiliere. | Nici un angajat debutant fără mentor desemnat. | SRUOA | După caz. |
|---|--|--|---|-----------|
| Dezvoltarea metodelor moderne de instruire. | Asigurarea accesului la metode moderne de instruire individuală (abordarea multimedia în formarea profesională, platforme de instruire). | Achiziția de cursuri de la formatori verificați. | SRUOA, Serviciul Achiziții Publice, Contracte | 2019 |
| Evaluarea impactului programelor de instruire și dezvoltare la locul de muncă și transferul conșinutului către colegi. | Diseminarea informațiilor de către cei care au participat la cursuri de instruire. | Cel puțin 25% persoane instruite prin diseminarea informațiilor obținute de cei care au participat la cursuri. | SRUOA, Toți managerii de zonă | |
| Promovarea unei culturi de comunicare deschisă și dialog și încurajarea muncii în echipă. | Stil managerial deschis Dispoziții privind echipe de proiect, comisii de lucru | | Toți managerii de zonă | Permanent |
| Asigurarea unui mediu de lucru adecvat. | Spații de lucru adecvate, birotică și dotări funcționale. | | Primar, SRUOA, Toți managerii de zonă | Permanent |
| 3.2 Identificarea, dezvoltarea și utilizarea competențele angajaților conform obiectivelor individuale și organizaționale | | | | |
| 3.3 Implicarea angajaților prin dezvoltarea dialogului deschis și a încredințării, susținând bunăstarea acestora | | | | |



| Personal (angajații organizatei) | 3.3 Implicarea angajaților prin dezvoltarea dialogului deschis și a înputernicirii, susținând bunăstarea acestora | Implicarea angajaților și reprezentanților acestora în dezvoltarea planurilor, strategiilor, obiectivelor, proiectarea proceselor și în identificarea și implementarea acțiunilor de îmbunătățit. | Participarea pro activă a salariaților la elaborarea planurilor, strategiilor și procedurilor. | Număr propuneri venite din partea angajaților | RC, Toți managerii de zonă, Toți angajații | Permanent |
|---|---|---|--|---|--|-----------|
| Desfășurarea periodică de sondaje în rândul angajaților. | Actualizarea rezultatelor obținute în urma sondajelor. | Raport privind sondajul în derulare. | CMC | 31.03.2019 | | |
| Furnizarea de sisteme și metode adaptate pentru a recompensa angajații într-un mod non-financiar. | Actualizare sondaj privind satisfacția angajaților. | Număr propuneri de îmbunătățire furnizate top - managementului. | CMC | 31.03.2019 | | |
| | Inițierea de programe de motivare gen "angajatul lunii". | 1 program motivațional non-financiar implestat. | DCRP | 30.06.2019 | | |



| CRITERIUL CAF | OBIECTIVE | ACTIVITATI | REZULTATE ASTEPTATE | INDICATORI DE REZULTAT | RESPONSABILI | TERMEN DE IMPLEMENTARE |
|-------------------------|--|--|---|-----------------------------------|------------------------|------------------------|
| PARTENERIATE SI RESURSE | 4.1 Dezvoltarea și managementul parteneriatelor cu organizații relevante | Identificarea partenerilor cheie privați, publici și din societatea civilă, precum și a naturii relațiilor pentru dezvoltarea de parteneriate public - private pe termen lung în contextul promovării responsabilității sociale. | Lista potențialilor parteneri publici, privați, societate civilă. | 1 listă aprobată | CMC | 31.10.2019 |
| | | Stimularea și organizarea de parteneriate specifice și dezvoltarea și implementarea unor proiecte comune cu alte organizații din sectorul public care aparțin aceluiași sector politic la niveluri instituționale diferite. | Lista proiectelor de parteneriate /lista parteneriatelor. | 1 listă de priorități | CMC | 31.10.2019 |
| | | Monitorizarea și evaluarea periodică a implementării și a rezultatelor parteneriatelor | Grafic de implementare proiecte / parteneriate ; rapoarte intermediare. | Diagrame GANT. Rapoart . zonă DRI | Toți managerii de zonă | După caz. |
| | Definirea responsabilităților fiecărui partener în managementul parteneriatelor, incluzând controale, precum și evaluări și analize. | Responsabilități clar definite și asumate de către parteneri. | Contracte bine întocmite. | DAPI/CAPC. Toți managerii de zonă | După caz. | |



PARTENERIATE SI RESURSE

| | | | | |
|--|---|---|---------------------|-------------------|
| <p>Asigurarea unei politici proactive de informare (de ex. funcționează organizația, despre competențele diferitelor autorități publice, despre structura și procesele organizației etc.).</p> | <p>Promovarea instituției, implicarea cetățenilor și a influencerilor prin consultări publice, grupuri de lucru, grupuri de inițiativă, anchete, sondaje de opinie.</p> | <p>Broșuri, anunțuri publice, site cu informații actualizate, conferințe de presă.</p> | <p>DCRP</p> | <p>30.06.2019</p> |
| <p>Încurajarea implicării cetățenilor / clienților și a reprezentanților acestora în consultarea și participarea activă la procesele de luare a deciziilor în cadrul organizației.</p> | <p>Consultări publice, grupuri de lucru, grupuri de inițiativă, anchete, sondaje de opinie.</p> | <p>Număr de consultări publice, grupuri de lucru, etc.</p> | <p>DCRP</p> | <p>31.12.2019</p> |
| <p>Definirea cadrului pentru a identifica în mod activ idei, sugestii și reclamații ale cetățenilor / clienților, colectarea acestora prin mijloace adecvate.</p> | <p>Propuneri de îmbunătățire.</p> | <p>Anchete, grupuri de consultare, chestionare, cutii pentru reclamații, sondaje de opinie.</p> | <p>DCRP</p> | <p>31.12.2019</p> |
| <p>Asigurarea transparenței în ceea ce privește funcționarea organizației și procesele de luare a deciziilor.</p> | <p>Analiza și exploatarea informațiilor obținute și diseminarea rezultatelor.</p> | <p>Rapoarte Analize</p> | <p>DCRP CMC</p> | <p>31.03.2019</p> |
| <p>Asigurarea transparenței în ceea ce privește funcționarea organizației și procesele de luare a deciziilor.</p> | <p>Procedură privind tratarea reclamațiilor.</p> | <p>1 procedură aprobată și diseminată</p> | <p>DCRP CMC</p> | <p>30.06.2019</p> |
| <p>Asigurarea transparenței în ceea ce privește funcționarea organizației și procesele de luare a deciziilor.</p> | <p>Procedură privind transparența decizională.</p> | <p>1 procedură aprobată și diseminată</p> | <p>DCRP</p> | <p>31.03.2019</p> |

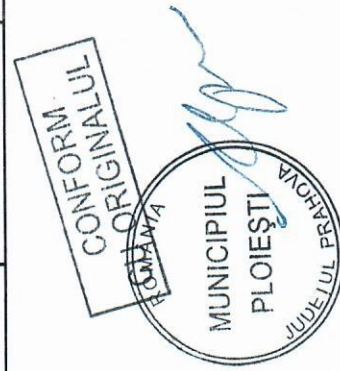
4.2 Dezvoltarea și implementarea parteneriatelor cu cetățenii / clienții

CONFORM
COPILUL ORIGINALUL



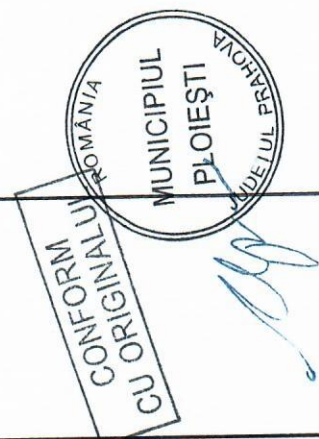
PARTENERIATE SI RESURSE

| | | | | | |
|--|---|--|--|---|---|
| <p>4.3 Gestionarea finanțelor</p> | <p>Alinierea managementului financiar la obiectivele strategice într-un mod eficace, eficient și economic. Analizarea riscurilor și oportunităților pentru deciziile financiare. Transparență bugetară și financiară; sisteme de planificare și monitorizare bugetară și de costuri; delegarea și descentralizarea responsabilităților financiare. Fundamentarea deciziilor privind investițiile și controlul financiar pe analiza cost - beneficiu, sustenabilitate și etică.</p> | <p>Alocarea de resurse proporțional cu amploarea obiectivelor.</p> | <p>BVC corect dimensionat, fundamentat și priorizat. Registrul de riscuri actualizat și monitorizat permanent. Nici o plată făcută cu încălcarea principiilor bugetare și a legislației.</p> | <p>DE Toți managerii de zonă . Comisia de Monitorizare DE</p> | <p>45 de zile de la data aprobării bugetului de stat. 31.03.2019 31.12.2019</p> |
| <p>4.4 Managementul informațiilor și cunoștințelor</p> | <p>Dezvoltarea unor sisteme pentru managementul, stocarea și evaluarea informațiilor și cunoștințelor în cadrul organizației în conformitate cu obiectivele strategice și operaționale, asigurând relevanța, corectitudinea, fiabilitatea și securitatea acestora.</p> | <p>Proceduri operaționale. Conceperea de programe informatice pentru gestionarea eficientă a informațiilor.</p> | <p>Procedură privind CFPP. Procedură privind ALOP. Alte proceduri privind zona economică și bugetară.</p> | <p>DE SI</p> | <p>31.03.2019 31.12.2019</p> |



PARTENERIATE SI RESURSE

| | | | | | |
|--|--|---|---|---------------------------|---|
| <p>4.4 Managementul informațiilor și cunoștințelor</p> | <p>Dezvoltarea unor canale interne pentru diseminarea de informații în întreaga organizație pentru a se asigura că toți angajații au acces la informațiile și cunoștințele relevante pentru sarcinile și obiectivele lor (intranet, newsletter, revistă internă etc.).</p> <p>Asigurarea unui transfer permanent de cunoștințe la nivelul angajaților organizației.</p> <p>Asigurarea reținerii informațiilor și cunoștințelor cheie ale angajaților în cadrul organizației în cazul părăsirii organizației.</p> | <p>Avizier virtual; e-mail și telefon de serviciu. Rețeaua intranet. Site-ul</p> <p>Mentorat pentru angajații noi, manuale de lucru. Arhiva locală a modulelor de intruire.</p> <p>Predarea activității în mod organizat de către angajatul care se pensionează. Achitarea cursurilor suportate de instituție în cazul părăsirii instituției înainte de amortizare.</p> | <p>Implementarea a cel puțin 1 dintre rezultatele propuse.</p> <p>Implementarea a cel puțin 1 dintre rezultatele propuse.</p> <p>PO privind cheltuielile cu formarea specifică a personalului</p> | <p>SRUOA</p> <p>SRUOA</p> | <p>31.03.2019</p> <p>31.03.2019</p> <p>31.12.2019</p> |
| <p>4.5 Managementul tehnologiei</p> | <p>Asigurarea unei utilizări sigure, eficiente și eficiente a tehnologiei, acordând o atenție deosebită abilităților angajaților.</p> | <p>Implementarea și monitorizarea unui sistem de management al tehnologiei și evaluarea cost-beneficiu a tehnologiei, în conformitate cu obiectivele strategice și operaționale.</p> | <p>SI</p> | <p>SI</p> | <p>31.03.2019</p> |



PARTENERIATE SI RESURSE

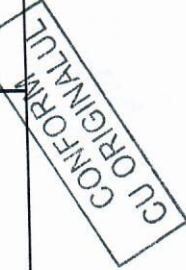
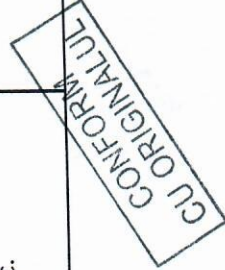
| | | | | |
|--------------------------------|--|--|--|----------------------------------|
| 4.5 Managementul tehnologiei | <p>Adoptarea cadrului TIC și a resurselor necesare pentru furnizarea de servicii online inteligente și eficiente, pentru a îmbunătăți furnizarea serviciilor către clienți.</p> | <p>Configurarea S.I.I. pentru a asigura accesul rapid la informațiile solicitate.</p> | <p>SI</p> | <p>Permanent</p> |
| | <p>Permanenta atenție la inovațiile tehnologice și revizuirea politicii dacă este necesar.</p> | <p>Revizuire politică privind securitatea informației. Plan de reînnoire a tehnicii de calcul.</p> | <p>SI SI</p> | <p>31.03.2019 31.03.2019</p> |
| 4.6 Managementul facilităților | <p>Asigurarea unei utilizări sigure, eficiente și eficiente a facilităților de birou bazată pe obiective strategice și operaționale, ținând seama de nevoile angajaților, de cultura locală și de constrângerile fizice.</p> | <p>Mediu de lucru adecvat numericului de personal Mediu de lucru care ține cont și de particularitățile fizice ale personalului (acolo unde este cazul) - handicap, diverse afecțiuni.</p> | <p>SRUOA SRUOA</p> | <p>31.03.2019 31.12.2019</p> |
| | <p>Asigurarea unei accesibilități fizice adecvate a clădirilor, în conformitate cu nevoile și așteptările angajaților și cetățenilor / clienților (de exemplu, accesul persoanelor cu dizabilități, parcare sau transport public etc).</p> | <p>Amenajarea căilor de acces în clădire adaptate și persoanelor cu dizabilități. Asigurare locuri de parcare pentru persoanele cu dizabilități.</p> | <p>Spațiu amenajat adecvat. SRUOA (catre administratorul cladirii)</p> | <p>SRUOA</p> |

CONFORM
CU ORIGINALUL



Procese

| CRITERIUL CAF | OBIECTIVE | ACTIVITATI | REZULTATE ASTEPTATE | INDICATORI DE REZULTAT | RESPONSABILI | TERMEN DE IMPLEMENTARE | | |
|---------------|---|--|--|---|---|------------------------|--------------------|------------|
| | 5.1 Identificarea, proiectarea, managementul și inovarea proceselor în mod continuu, implicând părțile interesate | Identificarea, descrierea și documentarea proceselor derulate în PMP. | Lista procedurilor în vigoare actualizată. | 1 listă actualizată. | Comisia de Monitorizare CMC | Permanent | | |
| | | Identificarea proprietarilor de procese (persoanele care controlează toate etapele procesului) și atribuirea de responsabilități și competențe acestora. | RC desemnați în conformitate cu specificul funcției și nivelul decizional. | Dispoziție desemnare RC actualizată | CMC | | 31.03.2019 | |
| | | Analiza și evaluarea proceselor, a riscurilor și a factorilor critici pentru obținerea de performanțe, ținând cont de obiectivele organizației și de mediul în care se află. | Capitolul "Responsabilități" din procedurile operaționale. | Toate procedurile au capitolul Responsabilități completat corect și adecvat fișei postului. | Toți managerii de zonă | | 31.03.2019 | |
| | | Alocarea de resurse proceselor pe baza importanței relative a contribuției acestora la obiectivele strategice ale organizației. | Servicii adaptate cerințelor clienților (cetățeni, alte părți interesate) | Gradul de satisfacție al clienților. | Toți managerii de zonă | | 31.12.2019 | |
| | | Simplificarea proceselor în mod regulat, propunând modificări ale cerințelor legale, dacă este necesar. | BVC corect dimensionat. | Liste de priorități ale obiectivelor de investiții. | Resurse alocate în condiții de economie și eficacitate. | | Direcția Economică | 31.12.2019 |
| | | | | | Ordonatorii de credite. | | | |
| | | Reducerea birocrăției. Reducerea punctelor critice pe traseul procesului. | Diagrame de proces simplificate. Ghișeul Unic. | Toți managerii de zonă | | | | |



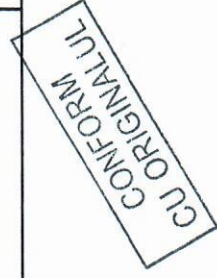
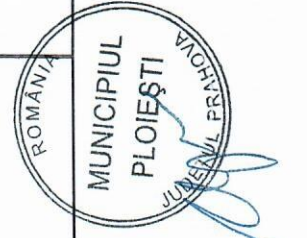
Procese

| | | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|-------------------|
| | <p>5.1 Identificarea, proiectarea, managementul și inovarea proceselor în mod continuu, implicând părțile interesate</p> | <p>Stabilirea obiectivelor de performanță orientate către părțile interesate și implementarea indicatorilor de performanță pentru a monitoriza eficacitatea proceselor</p> | <p>Program de obiective pe niveluri și funcții relevante actualizat.</p> | <p>PO cu rubrica "Obiective și indicatori de performanță completată"</p> | <p>Toți managerii de zonă</p> | <p>31.03.2019</p> |
| | <p>5.2 Dezvoltarea și furnizarea de servicii și produse orientate către cetățeni / clienți</p> | <p>Identificarea elementelor de ieșire ale proceselor de bază.</p> | <p>Programa informatică și serviciile electronice adaptate serviciilor administrative pentru eficientizarea activității.</p> | <p>Performanță crescută în urma utilizării aplicațiilor informatice.</p> | <p>Serviciul Informatică</p> | <p>31.12.2019</p> |
| | | <p>Identificarea elementelor de ieșire ale proceselor de bază.</p> | <p>Trasabilitatea produselor și serviciilor furnizate.</p> | <p>Arhive, liste de inventar.</p> | <p>Toți managerii de zonă</p> | <p>31.12.2019</p> |
| | | <p>Implicarea cetățenilor / clienților în conceperea și îmbunătățirea serviciilor și a produselor (de exemplu, prin intermediul sondajelor / feedback -ului / focus grupurilor / anchete privind adecvarea serviciilor sau produselor și dacă acestea sunt eficace luând în considerare aspectelor de gen și diversitate).</p> | <p>Dezbateri publice. Anchete, sondaje.</p> | <p>Parteneriate public - private încheiate în urma dezbaterilor. Număr proiecte comune implementate.</p> | <p>DCRP Toți managerii de zonă</p> | <p>31.12.2019</p> |
| | | <p>Implicarea cetățenilor / clienților în conceperea și dezvoltarea de noi tipuri de servicii interactive și furnizarea de informații și canale eficace de comunicare.</p> | <p>Propuneri de îmbunătățire venite din partea cetățenilor / clienților.</p> | <p>Condica de sugestii și reclamații. Număr de reclamații.</p> | <p>Toți managerii de zonă</p> | <p>31.12.2019</p> |



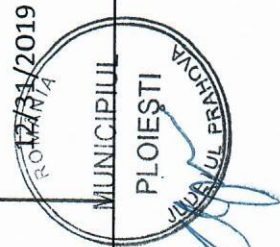
Procese

| | | | | | | |
|--|--|---|---|-----------------------------|------------|------------|
| 5.2 Dezvoltarea și furnizarea de servicii și produse orientate către cetățeni / clienți | Promovarea accesibilității organizației (de exemplu, ore de deschidere flexibile și documente într-o varietate de formate, de exemplu versiune pe hârtie, precum și o versiune electronică, limbaje corespunzătoare, postere, broșuri, aviziere audio și în sistem Braille). | Adaptarea și diversificarea conținutului informațional al PMP, inclusiv către persoanele cu dizabilități. | Actualizare site cu informații și pentru persoanele cu dizabilități. Program prelungit pentru lucrul cu publicul conform legislației în vigoare. | Serviciul Informatică DCRP | 30.06.2019 | |
| | Dezvoltarea unor sisteme și proceduri solide de management a reclamațiilor și de răspuns la acestea. | PO privind tratarea reclamațiilor. | 1 procedură avizată, aprobată și implementată | Comisia de Monitorizare CMC | | 30.09.2019 |
| 5.3 Coordonarea proceselor din cadrul organizației precum și cu alte organizații relevante | Coordonarea și corelarea proceselor cu parteneri cheie din sectorul privat, ONG și sectorul public. | Armonizarea intereselor comune public private și proiecte cu impact major pentru societate. | Număr proiecte comune identificate | Toți managerii de zonă | | 31.12.2019 |
| | Crearea unor grupuri de lucru între organizații / furnizori de servicii pentru a rezolva problemele. | Proiecte implementate în colaborare cu alți parteneri. | Număr grupuri de lucru devenite operaționale. | | | 31.12.2019 |
| | Conceperea de stimulente (și condiții) pentru management și angajați pentru a crea procese inter-organizaționale (de exemplu, dezvoltarea de servicii partajate și procese comune între diferite unități). | Proceduri interinstituționale implementate. | Număr proceduri avizate și implementate. | Instituțiile colaboratoare. | | 31.12.2019 |



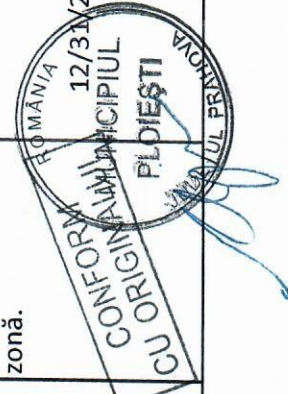
| CRITERIUL CAF | OBIECTIVE | ACTIVITATI | REZULTATE AȘTEPTATE | INDICATORI DE REZULTAT | RESPONSABILII | TERMEN DE IMPLEMENTARE |
|--|--|--|---|----------------------------|---------------|------------------------|
| Rezultate orientate către cetățeni / clienți | Imaginea de ansamblu a organizației și reputația publică imagine. | Campanii de promovare imagine. | Îmbunătățirea percepției generale cu privire la PMP. | Serviciul Informatică DCRP | 12/31/2019 | |
| | | Scăderea numărului de reclamații ca urmare a mediilor. | Număr de decizii ca urmare a implicării cetățenilor. | | | 12/31/2019 |
| | Implicarea și participarea cetățeanului / clientului la procesul de lucru și de luare a deciziilor în organizație. | Dezbateri publice. | Număr de decizii ca urmare a implicării cetățenilor. | DCRP SRUOA | 12/31/2019 | |
| | | Ședințele Consiliului Local care sunt publice. | Rampe de acces instalate. Ghișeu prioritar pentru persoanele cu dizabilități. | | | |
| | Accesibilitate (de exemplu, accesibilitatea cu transportul public, accesibilitatea persoanelor cu dizabilități, ore de deschidere și de așteptare, ghișeele unice, costul serviciilor etc.). | Asigurarea condițiilor de acces pentru persoanele cu dizabilități. | Înnoirea parcului auto al TCE. | DCRP | 3/31/2019 | |
| | | Mijloace de transport în comun adaptate necesităților. | 1 procedură aprobată și diseminată | | | |
| | Transparența (de exemplu, cu privire la funcționarea organizației, la explicarea legislației aplicabile și la procesul de luare a deciziilor). | PO privind transparența decizională. | Număr sondaje aplicate. Număr răspunsuri primite. | DCRP CMC | 12/31/2019 | |
| Frecvența sondajelor de opinie ale cetățenilor / clienților cu privire la organizație. | Chestionare / sondaje de opinie corect elaborate și adaptate tematicii urmărite. | | | | | |

CU ORIGINALUL



Rezultate orientate către cetățeni / clienți

| | | | | | |
|----------------------------|--|--|--|---|------------|
| 6.2 Măsurarea performanței | Implicarea părților interesate în proiectarea și furnizarea serviciului. | Implicarea părților interesate. | Gradul de implicare a părților interesate în proiectarea și furnizarea de servicii și produse. Număr de sugestii primite și implementate. | Toți managerii de zonă. | 12/31/2019 |
| | Asigurarea accesibilității organizației. | Asigurarea unui program de lucru flexibil. Asigurarea disponibilității informațiilor privind responsabilitățile diferitelor servicii. | Program de lucru care să acopere toate necesitățile. Informații oferite părților interesate în cel mai scurt timp (max. 24 ore) | Toți managerii de zonă. | 12/31/2019 |
| | Asigurarea transparenței furnizării de servicii | Asiguarea mai multor canale de informare a părților interesate. | Număr de canale de informare și eficiența acestora. | DCRP | 12/31/2019 |
| | Asigurarea calității serviciilor furnizate. | Asigurarea disponibilității și acurateței informațiilor furnizate. Obiectivitate maximă în analizarea reclamațiilor. | Nici o informare în care s-au strecurat erori cu grad mare de impact. Numărul și timpul de procesare al reclamațiilor (maxim 15 zile de analiză). | Toți managerii de zonă. Comisia de monitorizare. | 12/31/2019 |
| | | Documente fără erori. | Număr de documente returnate cu erori /și sau cazuri care necesită prelucrare repetată - cât mai mic cu tendință spre 0. | Toți managerii de zonă. | 12/31/2019 |

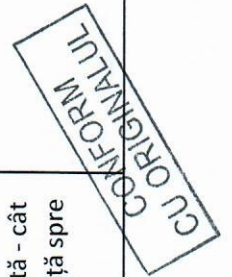
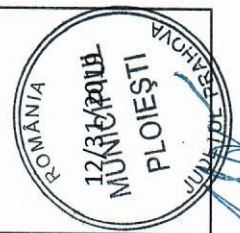


| CRITERIUL CAF | OBIECTIVE | ACTIVITATI | REZULTATE AȘTEPTATE | INDICATORI DE REZULTAT | RESPONSABILI | TERMEN DE IMPLEMENTARE | |
|---|--|--|--|--|----------------------------|------------------------|------------|
| Rezultate orientate către cetățeni / clienți | 6.1 Rezultate orientate către cetățeni / clienți | Imaginea de ansamblu a organizației și reputația publică | Campanii de promovare imagine. | Îmbunătățirea percepției generale cu privire la PMP. Scăderea numărului de reclamații ca urmare a mediilor. | Serviciul Informatică DCRP | 12/31/2019 | |
| | | Implicarea și participarea cetățeanului / clientului la procesul de lucru și de luare a deciziilor în organizație. | Dezbateri publice. Ședințele Consiliului Local care sunt publice. | Număr de decizii ca urmare a implicării cetățenilor. | | | 12/31/2019 |
| | | Accesibilitate (de exemplu, accesibilitatea cu transportul public, accesibilitatea persoanelor cu dizabilități, ore de deschidere și de așteptare, ghișeele unice, costul serviciilor etc.). | Asigurarea condițiilor de acces pentru persoanele cu dizabilități. Mijloace de transport în comun adaptate necesităților. | Rampe de acces instalate. Ghișeu prioritar pentru persoanele cu dizabilități. | | DCRP SRUOA | 12/31/2019 |
| | | Transparența (de exemplu, cu privire la funcționarea organizației, la explicarea legislației aplicabile și la procesul de luare a deciziilor). | PO privind transparența decizională. | 1 procedură aprobată și diseminată | | DCRP | 3/31/2019 |
| | | Frecvența sondajelor de opinie ale cetățenilor / clienților cu privire la organizație. | Chestionare / sondaje de opinie corect elaborate și adaptate tematicii urmărite. | Număr sondaje aplicate. Număr răspunsuri primite. | | DCRP CMC | 12/31/2019 |



Rezultate orientate către cetățeni / clienți

| | | | | | | |
|----------------------------|--|--|--|--|--------------------------|------------|
| 6.2 Măsurarea performanței | Implicarea părților interesate în proiectarea și furnizarea serviciului. | Implicarea părților interesate. | | Gradul de implicare a părților interesate în proiectarea și furnizarea de servicii și produse. | Toți managerii de zonă. | 12/31/2019 |
| | | Asigurarea unui program de lucru flexibil. | | Număr de sugestii primite și implementate. | | |
| | Asigurarea accesibilității organizației. | Asigurarea disponibilității informațiilor privind responsabilitățile diferitelor servicii. | | Program de lucru care să acopere toate necesitățile. | Toți managerii de zonă. | 12/31/2019 |
| | | Asigurarea mai multor canale de informare a părților interesate. | | Informații oferite părților interesate în cel mai scurt timp (max. 24 ore) | | |
| | Asigurarea transparenței furnizării de servicii | Asigurarea disponibilității și acurateței informațiilor furnizate. | | Număr de canale de informare și eficiența acestora. | DCRP | 12/31/2019 |
| | | Obiectivitate maximă în analizarea reclamațiilor. | | Nici o informare în care s-au strecurat erori cu grad mare de impact. | | |
| | Asigurarea calității serviciilor furnizate. | Documente fără erori. | | Numărul și timpul de procesare al reclamațiilor (maxim 15 zile de analiză). | Comisia de monitorizare. | 12/31/2019 |
| | | | | Număr de documente returnate cu erori /și sau cazuri care necesită prelucrare repetată - cât mai mic cu tendință spre 0. | | |



| CRITERIUL CAF | OBIECTIVE | ACTIVITATI | REZULTATE AȘTEPTATE | INDICATORI DE REZULTAT | RESPONSABILI | TERMEN DE IMPLEMENTARE | | |
|--|------------------------|--|--|--|---------------------------------|-----------------------------------|------------|------------|
| Rezultate privind responsabilitatea socială | Măsurarea percepției | Implicarea organizației în rezolvarea problemelor de mediu | Percepția abordării problemelor de mediu. | Grad de colectare selectivă | SRUOA Toți managerii de zonă | 12/31/2019 | | |
| | | Asigurarea transparenței decizionale | Rezultatele sondajelor privind asigurarea transparenței decizionale. | Sondaje de opinie. | DCRP | 12/31/2019 | | |
| | | | Percepția organizației în mass-media. | Număr de articole pozitive / negative. | DCRP | 12/31/2019 | | |
| | | | Reputația organizației. | Grad de notorietate | DCRP | 12/31/2019 | | |
| | Măsurarea performanței | Activitățile organizației de conservare și susținere a resurselor. | Utilizarea mijloacelor de transport ecologice, | Număr mijloace de transport achiziționate. | Manager de proiect. | Conform contractelor de finanțare | | |
| | | | Reducerea zgomotului și a poluării. | Harta de zgomot | RASP | | 12/31/2019 | |
| | | Relația cu mass - media. | Cât mai puține prezentări negative în mass - media. | Număr de articole pozitive / negative. | DCRP | | | 12/31/2019 |
| | | | Programe sociale adaptate categoriilor defavorizate. | Număr beneficiari ai programelor sociale. | ASSC | | | 12/31/2019 |
| | | Schimbul de cunoștințe și informații cu alții. | Schimburi de experiență. Benchmarking. TQM | Număr schimburi de experiență. | Toți managerii de zonă. | | | 12/31/2019 |



| CRITERIUL CAF | OBIECTIVE | ACTIVITATI | REZULTATE ASTEPTATE | INDICATORI DE REZULTAT | RESPONSABILI | TERMEN DE IMPLEMENTARE | |
|--------------------------------------|--|---|---|--|---|--------------------------------|------------|
| Rezultate privind performanța | Rezultate externe : rezultate și efecte | Efectele furnizării de servicii către beneficiarii direcți. | Rezultate în termeni de efect. | | | | |
| | | Analize comparative în termeni de rezultate și efecte. | Benchmarking. | Număr analize | Toți managerii de zonă | 12/31/2019 | |
| | | Propuneri de îmbunătățire. | Rezultatele aplicării propunerilor de îmbunătățire. | Rezultatele auditurilor interne | CMC SAI | 12/31/2019 | |
| | Rezultate interne :nivelul de eficiență | Utilizarea eficientă a resurselor disponibile (umane, financiare, etc.) | | | BVC adaptat fără deficit. | Direcția Economică | 12/31/2019 |
| | | Parteneriate. | | Eficacitatea parteneriatelor. | Număr parteneriate. | Toți managerii de zonă | 12/31/2019 |
| | | Disponibilitatea organizației la controalele efectuate de diverse structuri (auditori, etc.) | | Rezultatele inspecțiilor și auditurilor. | Rapoarte audit intern. Deciziile Camerei de Conturi. | SAI Toți managerii de zonă. | 12/31/2019 |
| | | Îndeplinirea obiectivelor financiare și bugetare. | | Investiții realizate | Planul de investiții. Planul de achiziții. | Toți managerii de zonă | 12/31/2019 |
| | | Utilizarea tehnologiei informației și comunicațiilor pentru creșterea eficienței, îmbunătățirea calității furnizării serviciilor. | | Achiziții de TIC | Număr stații de lucru modernizate. | Servicium Informatică | 12/31/2019 |

