

# METODOLOGIA DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE INTEGRATĂ A PERFORMANȚEI SERVICIILOR DE EVIDENȚĂ A PERSOANELOR





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!



Instrumente Structurale  
2014-2020

# „MONITORIZAREA ȘI EVALUAREA INTEGRATĂ A PERFORMANȚEI SERVICIILOR PUBLICE”

cod MySMIS 127589 /SIPOCA 616

Activitatea 4 Elaborarea de metodologii sectoriale pentru detalierea și adaptarea  
metodologiei cadru pentru fiecare sector

Subactivitatea A 4.1 Dezvoltarea de metodologii sectoriale pentru evaluarea  
performanțelor serviciilor publice

## METODOLOGIA DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE INTEGRATĂ A PERFORMANȚEI SERVICIILOR DE EVIDENȚĂ A PERSOANELOR

septembrie 2023



## CUPRINS

<b>ACRONIME ȘI ABREVIERI .....</b>	<b>3</b>
<b>GLOSAR DE TERMENI .....</b>	<b>4</b>
<b>1. INTRODUCERE.....</b>	<b>5</b>
1.1. Scopul studiului .....	5
1.2. Obiectivul general al metodologiei .....	5
<b>2. CRITERII PENTRU MONITORIZAREA ȘI EVALUAREA INTEGRATĂ A PERFORMANȚEI SERVICIILOR DE EVIDENȚĂ A PERSOANELOR .....</b>	<b>9</b>
2.1 Principalii beneficiari ai metodologiei .....	9
2.2. Contextul implementării metodologiei de monitorizare și evaluare integrată a performanței serviciului public.....	11
2.3 Criteriile pentru monitorizare și evaluare integrată a performanței serviciilor publice: particularizare la serviciile de evidență a persoanelor .....	15
<b>3. INDICATORII DE MONITORIZARE ȘI DE EVALUARE A PERFORMANȚEI SERVICIULUI DE EVIDENȚĂ A PERSOANELOR.....</b>	<b>50</b>
3.1 Indicatorii de performanță .....	50
3.2 Mecanisme de colectare a datelor .....	53
<b>Anexe .....</b>	<b>54</b>
<b>Anexa 1 Opțiuni de indicatori privind capacitatea strategică și instituțională .....</b>	<b>54</b>
<b>Anexa nr. 2 Formule de calcul propuse pentru indicatorii de performanță.....</b>	<b>56</b>
<b>Anexa nr. 3 Cadrul general de reglementare și de performanță a serviciilor de evidență a persoanelor</b>	<b>67</b>

## ACRONIME ȘI ABREVIERI

CAF	Cadrul Comun de Autoevaluare (Common Assessment Framework)
CE	Comisia Europeană
CEI	Carte electronică de identitate
CJ	Consiliu Județean
CL	Consiliu Local
CNP	Cod numeric personal
DGEP	Direcția Generală pentru Evidența Persoanelor
DJEP	Direcția Județeană de Evidență a Persoanelor
ENI	Echivalent Normă Întreagă
HG	Hotărârea Guvernului
KPI	Indicator cheie de performanță (Key Performance Indicator)
MAI	Ministerul Afacerilor Interne
M&E	Monitorizare și evaluare
MİPE	Ministerul Investițiilor și Proiectelor Europene
MS	Mystery Shopper (Client misterios)
OUG	Ordonanța de Urgență
PNRR	Planul Național de Redresare și Reziliență
RGPD	Regulamentul General privind Protecția Datelor
RNEPS	Registrul național de evidență a pașapoartelor simple
SCIM	Sistem de Control Intern Managerial
SGG	Secretariatul General al Guvernului
SIIEASC	Sistemul informatic integrat pentru emiterea actelor de stare civilă
SMART	Specific, Măsurabil, Accesibil, Relevant și încadrat în Timp (Specific, Measurable, Attainable, Relevant, and Time-Bound)
SNIEP	Sistemul național informatic de evidență a persoanelor
SPCLEP	Serviciu Public Comunitar Local de Evidență a Persoanelor
TIC	Tehnologia Informației și Comunicațiilor
UAT	Unitate Administrativ Teritorială
UE	Uniunea Europeană

## GLOSAR DE TERMENI

**Eficacitate:** măsura în care activitățile planificate sunt realizate și sunt obținute rezultatele planificate (standardul internațional ISO 9000).

**Eficiență:** expresia relației dintre efectul util (rezultatele) serviciului și cheltuielile aferente (efortul depus) pentru a-l obține. Eficiența reflectă dimensiunea raportului dintre efortul financiar (constituit de resurse financiare publice) și efectele cuantificabile sau estimative care trebuie obținute pe seama obiectivelor finanțate din surse publice.

**Evaluare:** apreciere periodică a eficienței, eficacității, calității, accesibilității, impactului, durabilității și relevanței în contextul obiectivelor exprimate

**Impact:** un efect asupra societății. O schimbare semnificativă pe termen lung indusă utilizatorului unui serviciu sau produs. Poate fi direct sau indirect, intenționat sau neintenționat

**Indicator:** expresie numerică cu ajutorul căreia se caracterizează cantitativ un fenomen social-economic din punctul de vedere al compoziției, structurii, schimbării în timp, al legăturii reciproce cu alte fenomene etc.

**Indicator de performanță:** etalon de măsură care permite examinarea și indicarea viabilității strategiei de performanță, în vederea realizării obiectivelor precise ce decurg din aceasta

**Monitorizare:** o funcție continuă care utilizează culegerea sistematică de date cu referire la indicatorii specificați pentru a furniza managementului și principalilor factori interesați de o intervenție în curs, indicații referitoare la măsura atingerii obiectivelor și a utilizării fondurilor alocate

**Părți interesate (stakeholderi):** toate persoanele, fizice sau juridice, interesate (direct sau indirect) de o instituție, activitățile și realizările acesteia, precum și cele afectate sau care pot afecta organizațiile și activitatea acestora

**Performanță:** măsura în care o intervenție sau un implementator îndeplinește rezultatele, conform planurilor sau obiectivelor enunțate

**Proces:** modul în care este efectuată o anumită acțiune

**Relevanță:** Măsura în care obiectivele unei intervenții sunt conforme cu cerințele beneficiarului, nevoile statului, prioritățile și politicile globale

**SMART (Specific, Măsurabil, Accesibil, Relevant și Timp):** atribute ale indicatorilor, aplicate uneori și altor elemente, cum ar fi țintelor și obiectivelor; un mijloc de evaluare a indicatorilor de performanță

**Variabilă:** factor calitativ sau cantitativ care furnizează un mijloc simplu și de încredere pentru măsurarea realizărilor

# 1. INTRODUCERE

## 1.1. Scopul studiului

Acest document reprezintă **metodologia pentru monitorizarea și evaluarea integrată a performanței** în realizarea și furnizarea serviciilor de evidență a persoanelor, care să permită urmărirea și cunoașterea directă și periodică a performanței serviciului de evidență a persoanelor la nivelul Direcției Generale pentru Evidența Persoanelor (DGEP) din cadrul MAI, Direcții Județene de Evidență a Persoanelor (DJEP) și a Serviciilor Publice Comunitare Locale de Evidență a Persoanelor (SPCLEP).

Direcția Generală pentru Evidența Persoanelor din cadrul Ministerului Afacerilor Interne (MAI) organizează, coordonează și urmărește modul de aplicare, în mod unitar, de către serviciile publice comunitare de evidență a persoanelor, a reglementarilor legale în domeniul evidenței persoanelor, al stării civile și al schimbării pe cale administrativă a numelor persoanelor fizice.

Prezentul document are la bază fundamentarea teoretică și empirică preliminară prezentată în **Metodologia de monitorizare și evaluare integrată a performanței serviciilor publice**, reprezentând, în esență, o particularizare a acesteia la specificul serviciilor de evidență a persoanelor pentru operaționalizarea **monitorizării și evaluării integrată a performanței** înregistrate la nivelul acestui domeniu de activitate.

## 1.2. Obiectivul general al metodologiei

Scopul principal al metodologiei de monitorizare și evaluare (M&E) a serviciilor de evidență a persoanelor constă în punerea la dispoziția tuturor instituțiilor și autorităților interesate, de la nivel național, județean și local a unui cadru general metodologic și a instrumentelor necesare monitorizării (urmăririi) și evaluării (analizei și interpretării) performanței serviciilor furnizate în sistemul public pentru activitatea de evidență a persoanelor.

Evaluarea performanței serviciilor furnizate va reprezenta fundamentul deciziilor de îmbunătățire sistematică și continuă a serviciilor de evidență a persoanelor oferite persoanelor fizice. Pe de altă parte, metodologia de M&E va oferi furnizorilor acestor servicii dimensiunea de responsabilitate publică și transparență în legătură cu performanța realizată.

Această metodologie reprezintă un instrument util în aplicarea managementului performanței la nivelul instituțiilor publice care furnizează servicii de evidență a persoanelor. Managementul performanței trebuie să fie în centrul efortului oricărei instituții pentru asigurarea îmbunătățirii continue în furnizarea de servicii de calitate, eficiente și orientate către utilizator.

Managementul performanței permite luarea, în mod operativ, a unor măsuri care să conducă la rezultate mai bune, ceea ce înseamnă realizarea de acțiuni ca răspuns la performanța reală, la nivel individual, de echipă, de serviciu, corporativ sau comunitar.

Metodologia este o componentă a procesului continuu de management al performanței în condițiile în care:

- pentru a cunoaște ce acțiuni trebuie întreprinsă, performanța serviciului trebuie identificată și măsurată;
- pentru a interpreta performanța, trebuie să existe criterii (obiective, ținte etc.);
- pentru a evalua performanța în raport cu criteriile, trebuie să existe o metodă (indicatori de performanță).

Metodologia de M&E va oferi utilizatorilor ei mai mult decât monitorizarea indicatorilor cheie de performanță. Acesta va fi fundamentul unei culturi organizaționale bazate pe performanță în sfera serviciilor de evidență a persoanelor, un context favorabil pentru furnizarea serviciilor în condiții de eficiență, eficacitate și economicitate. O abordare coerentă și sistematică a performanței serviciilor de evidență a persoanelor are ca beneficii:

- Date și informații de performanță, asigurate în timp real și în mod regulat, care se constituie în informații utile pentru a fundamenta adoptarea deciziilor în domeniu.
- Responsabilitate și transparență.
- O revizuire clară a managementului performanței la nivelul entităților implicate și la nivel de serviciu.

Pe baza metodologiei-cadru pentru monitorizarea și evaluarea integrată a performanței în furnizarea serviciilor publice, au fost elaborate metodologii sectoriale de monitorizare și evaluare în care au fost identificați **indicatorii specifici sectorului reprezentat de serviciile de evidență a persoanelor, tipurile de date și informații necesare, precum și mecanismele specifice de colectare și raportare** (prezentați în documentul de față).

Metodologia sectorială pentru monitorizarea și evaluarea performanței serviciilor de evidență a persoanelor are în vedere colectarea de date/indicatori agregați la nivelul instituțiilor implicate în furnizarea serviciilor (DGEP din cadrul MAI, DJEP-uri și SPCLEP-uri). Monitorizarea și evaluarea performanței va avea:

- O componentă internă, din perspectiva entităților care asigură managementul, reglementarea în domeniu și/sau furnizarea efectivă de servicii publice.
- O componentă externă, din perspectiva cetățenilor, beneficiari ai serviciilor de evidență a persoanelor.

Metodologia de M&E include mecanismul de diseminare a informațiilor pe categorii de utilizatori:

- Informații de interes pentru publicul larg;
- Informații pentru factorii de decizie;
- Informații pentru autoritățile de reglementare.

În consecință, performanța serviciilor de evidență a persoanelor este analizată pe trei vectori:

- Capabilități instituționale (management strategic/viziune și cadrul de organizare și funcționare).
- Calitatea/adecvarea interfeței cu utilizatorii.

- Efectivitatea intrinsecă serviciilor publice (evaluată prin gradul de îndeplinire a obiectivelor).

**Cerița de eficacitate** se bazează pe conștientizarea faptului că simpla furnizare a serviciilor de evidență a persoanelor nu este suficientă. Buna gestiune a unui serviciu și realizarea unor indicatori satisfăcători de rezultat își pierd relevanța în lipsa producerii unei îmbunătățiri vizibile a procesului de evidență a persoanelor. O cultură organizațională bazată pe învățare, transparență și responsabilitate este posibilă doar printr-un cadru comun de măsurare, monitorizare și evaluare și printr-un context favorabil planificării, obținerii și măsurării performanței serviciilor de evidență a persoanelor, implementate la nivelul entităților implicate.

**Monitorizarea** este o sarcină continuă de revizuire a informațiilor, inclusiv evaluarea sistematică a contribuțiilor bugetare și a activităților finanțate. Monitorizarea generează date cantitative. Aceasta oferă feedback cu privire la gradul de atingere a țintelor de performanță, facilitând corectarea abaterilor de la obiectivele operaționale. Monitorizarea contribuie la responsabilizarea cheltuirii banilor publici și oferă informații valoroase despre nivelul de performanță a serviciilor de evidență a persoanelor, la un moment dat.

Pe de altă parte, **evaluarea** implică o judecată, o analiză critică a situației serviciilor în funcție de rezultatele constatate și o analiză a impactului în corelare cu nevoile pe care serviciile de evidență a persoanelor își propun să le satisfacă. Evaluarea este un instrument sistematic care aduce dovezi și date reale, de sprijin în procesul decizional și îmbunătățește eficacitatea, utilitatea și eficiența furnizării serviciilor. Mai mult, evaluarea contribuie la îmbunătățirea transparenței, învățării și responsabilității. Prin urmare, permite adoptarea unor decizii pentru viitor pornind de la ceea ce funcționează, în ce circumstanțe și de ce (sau de ce nu), contribuind esențial la o mai bună fundamentare a deciziilor operaționale.

În general, monitorizarea și evaluarea sunt efectuate pentru a verifica în ce măsură inițiativele ating obiectivele strategice stabilite și pentru a elabora recomandări cu privire la ceea ce poate fi îmbunătățit în viitor. Și, în prezent, pentru un sistem de servicii de evidență a persoanelor relevant și eficient, este nevoie de un cadru coerent și integrat de monitorizare și evaluare a performanței serviciilor furnizate cetățenilor.

Această metodologie reprezintă un instrument util în aplicarea managementului performanței la nivelul instituțiilor publice care își definesc drept misiune furnizarea unor servicii de cea mai înaltă calitate.

Managementul performanței reprezintă sistemul creat și utilizat pentru a susține, monitoriza și evalua performanțele unei organizații, fie că este vorba de o organizație privată, fie că este vorba de o organizație publică. Principiile pe baza cărora un astfel de sistem poate fi adoptat sunt aceleași.

**Versiunea finală a metodologiei prezente cuprinde, dar fără a se limita la acestea:**

- A. Particularitățile și elementele componente care descriu cel mai bine managementul performanței serviciilor de evidență a persoanelor.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!



Instrumente Structurale  
2014-2020

- B. Descrierea activităților și prezentarea proceselor specifice prin care se asigură furnizarea, în condiții de capacitate strategică și operațională, eficacitate, calitate, eficiență, performanță și transparență, a serviciilor de evidență a persoanelor.
- C. Instrumentele și tehnicile pentru monitorizarea, măsurarea, evaluarea și raportarea performanței serviciilor de evidență a persoanelor.



## 2. CRITERII PENTRU MONITORIZAREA ȘI EVALUAREA INTEGRATĂ A PERFORMANȚEI SERVICIILOR DE EVIDENȚĂ A PERSOANELOR

### 2.1 Principalii beneficiari ai metodologiei

Metodologia de monitorizare și evaluare a performanței serviciilor de evidență a persoanelor are ca finalitate raportarea și urmărirea nivelului de performanță pentru o multitudine de utilizatori/beneficiari ai serviciilor.

- a. **Ministerul Afacerilor Interne, prin Direcția Generală pentru Evidența Persoanelor** care exercită competențele ce îi sunt date prin lege cu privire la organizarea și coordonarea activității de evidență a persoanelor. În acest context, măsurarea performanței serviciilor de evidență a persoanelor creează stimulente pentru o performanță mai bună prin faptul că:
- asigură un nivel optim al eficienței și calității serviciilor de evidență a persoanelor și promovarea unei culturi a îmbunătățirii continue a serviciilor în rândul cetățenilor;
  - contribuie la măsurarea obiectivă a gradului de realizare a obiectivelor asumate în privința activității de evidență a persoanelor (prin diverse documente instituționale elaborate de către DGEP, DJEP și SPCLEP);
  - permite analiza relațiilor dintre organizațiile și structurile responsabile în reglementarea și furnizarea serviciilor de evidență a persoanelor, și astfel DGEP poate asigura o coordonare mai bună a activității în cadrul și între instituțiile subordonate;
  - încurajează obținerea performanței în furnizarea serviciilor evidență a persoanelor, prin evidențierea îmbunătățirilor și inovației în domeniu.

Monitorizarea și evaluarea modului de realizare a obiectivelor strategice, precum și a obiectivelor/direcțiilor și/sau acțiunilor/măsurilor cuprinse în planurile anuale de acțiune/implementare pe zona de evidență a persoanelor poate fi asigurată și prin intermediul platformei și a prezentei metodologiei de monitorizare.

- b. **Direcțiile Județene pentru Evidența Persoanelor și Direcția municipiului București** gestionează și actualizează evidența cetățenilor români cu domiciliul sau reședința în unitățile administrativ-teritoriale respective, asigurând organizarea, coordonarea și controlul metodologic al activității serviciilor publice comunitare locale de evidență a persoanelor, respectiv ale sectoarelor municipiului București;
- c. **Serviciile Publice Comunitare Locale de Evidență a Persoanelor** asigură furnizarea serviciilor de evidență a persoanelor, gestionează și actualizează evidența cetățenilor români cu domiciliul sau reședința pe raza lor de competență.

Prezenta metodologie are rolul de a evalua măsura în care obiectivele sunt atinse și oferă informații transparente și riguroase despre performanța activităților desfășurate. În egală măsură, metodologia propusă poate susține DJEP-uri și SPCLEP-urile în evaluarea impactului obiectivelor asumate, astfel încât să poată fi luate măsurile necesare în consecință sau, să facă propuneri Direcției Generale de Evidență a Persoanelor, pentru luarea măsurilor necesare pentru perfecționarea obiectivelor și/sau a activităților de implementare a obiectivelor.

De asemenea, metodologia de M&E poate oferi sprijin în asigurarea că structurile funcționale:

- au obiective clar definite;
- colectează informații despre nivelul de furnizare a serviciilor de evidență a persoanelor pentru a evalua măsura în care obiectivele sunt atinse;
- oferă informații transparente și riguroase despre performanța activităților desfășurate.

În condițiile în care DJEP-urile și SPCLEP-urile au rolul de a asigura furnizarea activităților de evidență a persoanelor la nivel teritorial, monitorizarea și evaluarea modului de realizare a obiectivelor strategice și a obiectivelor cuprinse în planurile anuale de acțiune poate fi asigurată și prin intermediul platformei de M&E a performanței serviciilor de evidență a persoanelor, dezvoltată în contextul proiectului implementat de SGG (în cadrul căruia a fost elaborată și prezenta metodologie).

**d. Persoanele fizice**, care sunt beneficiarii direcți ai serviciilor de evidență a persoanelor.

**e. Opinia publică și comunitatea**, care sunt interesate de evaluarea obiectivă a calității serviciilor de evidență a persoanelor. Existența și utilizarea unei metodologii care să asigure evaluarea obiectivă și integrată a calității și performanțelor înregistrate în domeniul evidenței populației poate induce în comunitate sentimentul de încredere în instituțiile implicate în furnizarea acestui serviciu și poate contribui la creșterea satisfacției resimțite și la consolidarea respectului și aprecierii activității DGEP/DJEP/SCPCLEP în comunitate.

Aprecierea comparativă a performanțelor înregistrate anual la nivelul județelor este de așteptat a avea un caracter unitar și rezultate comparabile, având în vedere că modul de furnizare a acestor servicii este proceduralizat la nivelul Direcției Generale de Evidență a Persoanelor din cadrul MAI, și mai ales luând în considerare noile inițiative de digitalizare a activității la nivel național referitoare la eliberare cărților electronice de identitate.

Rezultate așteptate după evaluarea serviciului de evidență a persoanelor vizează mai degrabă îmbunătățiri la nivel instituțional și de procese, decât o performanță în termeni tehnici (număr de cărți de identitate eliberate, etc.), care depinde de solicitările primite din partea cetățenilor și nu de capacitatea instituțională de organizare a activității.

## 2.2. Contextul implementării metodologiei de monitorizare și evaluare integrată a performanței serviciilor publice de evidență a persoanelor

Monitorizarea și evaluarea performanței sunt procese de management care facilitează observarea stadiului și evoluția organizațiilor în ceea ce privește programele, proiectele și serviciile furnizate, precum și a resurselor alocate pentru implementarea acestora. Funcția de monitorizare sprijină managementul în realizarea ajustărilor necesare în procesul de implementare (acțiuni și resurse), prin intermediul unor măsuri cantitative de tipul indicatorilor. Funcția de evaluare sprijină analiza managerială cu privire la îndeplinirea mandatului instituțional precum și a nivelului de calitate al serviciilor furnizate, cu scopul de a informa deciziile de îmbunătățire sau modificare a aspectelor ce influențează modul de organizare a procesului instituțional.

Din punct de vedere legal, instituțiile publice din România au obligația de a elabora anual rapoarte de activitate prin care sunt prezentate rezultatele activităților desfășurate în cursul unui an. Raportarea performanței serviciilor publice se referă la mecanismele formale pe care le folosește o autoritate atunci când comunică cu publicul și cu legiuitorii în conformitate cu liniile directoare convenite.

Sistemele de monitorizare și evaluare a performanței serviciilor includ, în funcție de tradiția administrativă specifică, modalitățile prin care instituția se asigură că ia în considerare așteptările beneficiarilor și ale actorilor cheie interesați. Incluziunea feedback-ului reprezintă așadar un element cheie în măsurarea performanței, și nu numai ca mijloc de atenuare a crizelor sau creștere a acceptabilității instituției, ci și ca modalitate de includere a așteptărilor concrete în planificarea performanței, prioritizarea nevoilor și menținerea relevanței. Acest aspect asigură și adaptarea calendarului de monitorizare și evaluare în funcție de așteptările beneficiarilor.

Performanța care nu este raportată, respectiv adusă la cunoștința instituției care furnizează servicii și publicului larg, nu este nici recunoscută și nici valorificată într-o manieră constructivă. Nu poate servi nici ca bună practică pentru alte servicii publice, nu poate ajuta la consolidarea unui sistem de benchmarking și nu poate genera măsuri corective sau acțiuni necesare în scopul creșterii / îmbunătățirii. Din această perspectivă, capacitatea unui serviciu public de a raporta performanța poate deveni, la rândul său, un indicator de performanță pentru măsurarea procesului.

Raportarea ar trebui să aibă loc într-o manieră automată, flexibilă (pentru a permite oricând un răspuns în timp real unor solicitări noi) și cu o acuratețe maximă a utilizării surselor de date și input.

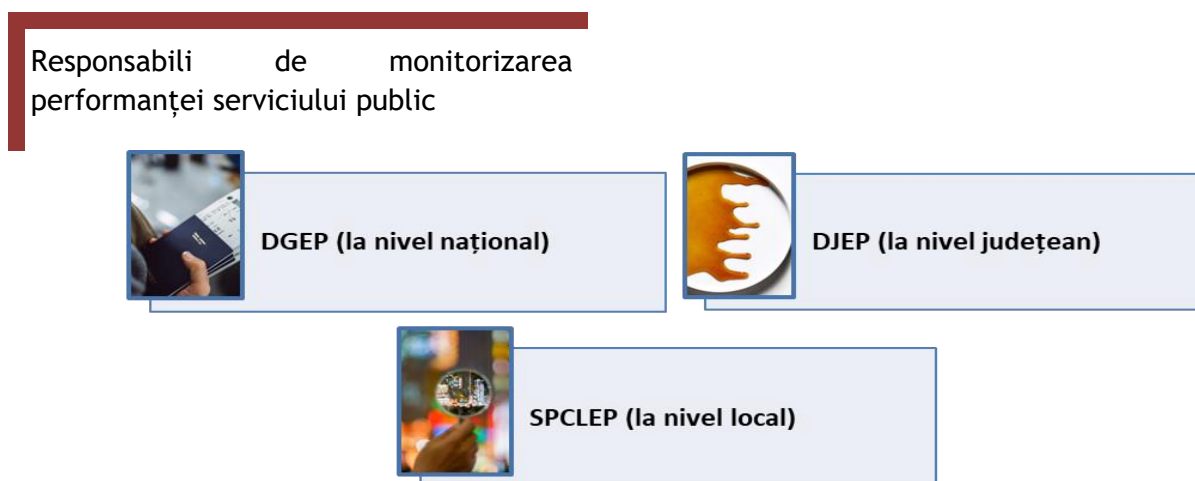
Prezenta metodologie sectorială de evaluare a performanței serviciilor de evidență a persoanelor a fost realizată pornind de la:

- Metodologia cadru de evaluare a performanței serviciilor publice, elaborată în cadrul proiectului "Monitorizarea și evaluarea integrată a performanței serviciilor publice", Cod MySMIS 127589 // Cod SIPOCA 616, care stabilește criteriile de evaluare a performanței serviciilor publice, precum și indicatori cheie de performanță și variabile aferente acestora;

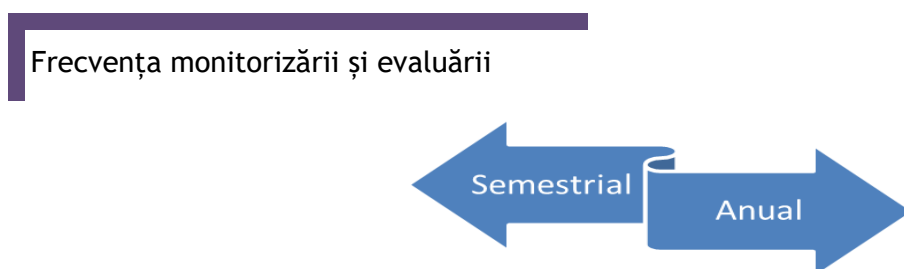


- Rezultatele interviurilor realizate cu reprezentanții DGEP, DJEP și SPCLEP în cadrul contractului antemenționat, care au analizat posibilitatea de colectare și raportare a tipurilor de indicatori propuși în cadrul prezentei metodologii împreună cu părțile interesate relevante în acest domeniu.

În cadrul metodologiei sectoriale de evaluare a performanței serviciilor de evidență a persoanelor, este important să se definească următoarele aspecte:



Raportarea, monitorizarea și evaluarea performanței serviciilor de evidență a persoanelor ar trebui realizată atât la nivel central, de către Direcția Generală Evidență Persoanelor din cadrul MAI, cât și la nivel județean, prin implicarea Direcțiilor Județene de Evidență a Persoanelor și Serviciilor Publice Comunitare Locale de Evidență a Persoanelor.



Se propune ca raportarea datelor și monitorizarea indicatorilor de performanță să se realizeze semestrial, iar evaluarea performanței să se realizeze cu o frecvență anuală.

## Etapele procesului de monitorizare și evaluare a performanței

### ❖ *Informare/instruire autorității/instituțiilor care colectează și raportează datele/variabilele/indicatorii*

Această etapă va demara în ultima parte a anului 2023, când în cadrul proiectului "Monitorizarea și evaluarea integrată a performanței serviciilor publice", Cod MySMIS 127589 // Cod SIPOCA 616, se vor realiza sesiuni de instruire cu autoritățile implicate în monitorizarea serviciilor publice.

Ulterior acestei instruirii, se propune organizarea unor ședințe interne la începutul fiecărei perioade de monitorizare, la nivelul DJEP/SPLCEP și cu implicarea DGEP, care au rolul de a prezenta scopul metodologiei de monitorizare a performanței serviciilor de evidență a persoanelor, precum și tipurile de date și indicatori care trebuie colectați și raportați, frecvența colectării acestora și modalitatea de colectare. În cadrul acestor ședințe se vor stabili/comunica responsabili de colectarea, verificarea și analiza datelor referitoare la monitorizarea performanței serviciilor de evidență a persoanelor.

### ❖ *Colectarea datelor*

Datele aferente variabilelor și indicatorilor de performanță propuși în cadrul prezentei metodologii sunt colectate de către DGEP, DJEP și SPCLEP.

În general, datele colectate sunt deja disponibile la nivelul acestor instituții, cu excepția, în unele cazuri, a celor referitoare la gradul de satisfacție a beneficiarilor serviciilor de evidență a persoanelor, pentru care se propune aplicarea unui chestionar de satisfacție (o primă propunere de întrebări care să fie adresate beneficiarilor se regăsește în anexe, cu mențiunea că acestea pot fi ajustate de către fiecare categorie de instituție, în funcție de necesitățile și obiectivele urmărite prin chestionar, cu condiția colectării informațiilor menționate la indicatorii în cauză).

De asemenea, se recomandă utilizarea aceluiași întrebări pentru măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor, astfel încât să se poată asigura comparabilitatea răspunsurilor furnizate.

Datele aferente variabilelor propuse în cadrul metodologiei de monitorizare și evaluare a performanței serviciilor de evidență a persoanelor trebuie colectate la nivelul de frecvență indicat în anexe.

### ❖ *Centralizare date, verificare completitudine raportare, verificare corectitudine date*

După colectarea datelor, acestea vor fi centralizate și verificate de către un responsabil de monitorizare a performanței serviciului public de evidență a persoanelor din cadrul fiecărei instituții din perspectiva:

- Verificării completitudinii datelor (existența acestora pentru fiecare indicator);

- Verificării corectitudinii datelor (utilizarea unităților de măsură propuse pentru fiecare indicator).

❖ *Analiza și interpretarea datelor*

Analiza datelor colectate pentru indicatorii de performanță se va face pentru a prelucra și interpreta rezultatele obținute, mai ales pentru situațiile în care valoarea indicatorilor monitorizați nu rezultă în mod automat și are nevoie de calcule ulterioare.

Pentru cazurile în care se vor raporta astfel de indicatori, vor fi utilizate formulele de calcul propuse în cadrul metodologiei.

❖ *Raportarea și monitorizarea datelor*

Datele vor fi colectate, raportate și monitorizate cu o frecvență semestrială. Responsabilul de monitorizare a performanței serviciilor de evidență a persoanelor din cadrul fiecărui DJEP se va ocupa de elaborarea unui raport de monitorizare a performanței la fiecare 6 luni, care va fi înaintat conducerii serviciului județean.

❖ *Evaluarea*

Anual, în baza monitorizării realizate, vor fi elaborate rapoarte de evaluare a performanței serviciilor publice de evidență a persoanelor, care va conține o analiză a progresului realizat de către fiecare DJEP din perspectiva celor 8 criterii de evaluare propuse în cadrul metodologiei sectoriale (capacitate instituțională, eficacitate, calitate, accesibilitate, eficiență, performanța proceselor, bune practici și transparență). Aceste rapoarte vor avea și o secțiune finală de concluzii, care va arată progresul instituției de la un an la altul.

Rapoartele de evaluare anuală vor fi transmise și către DGEP care poate urmări progresul fiecărei instituții județene și locale cu referire la serviciile de evidență a persoanelor.

## 2.3 Criteriile pentru monitorizare și evaluare integrată a performanței serviciilor publice: particularizare la serviciile de evidență a persoanelor

Conform Metodologiei-cadru de M&E a performanței (livrabil A3.4 din cadrul proiectului Monitorizarea și evaluarea integrată a performanței serviciilor publice), criteriile generale de performanță sunt prezentate în continuare, împreună cu indicatorii de performanță propuși pentru serviciile de evidență a persoanelor.

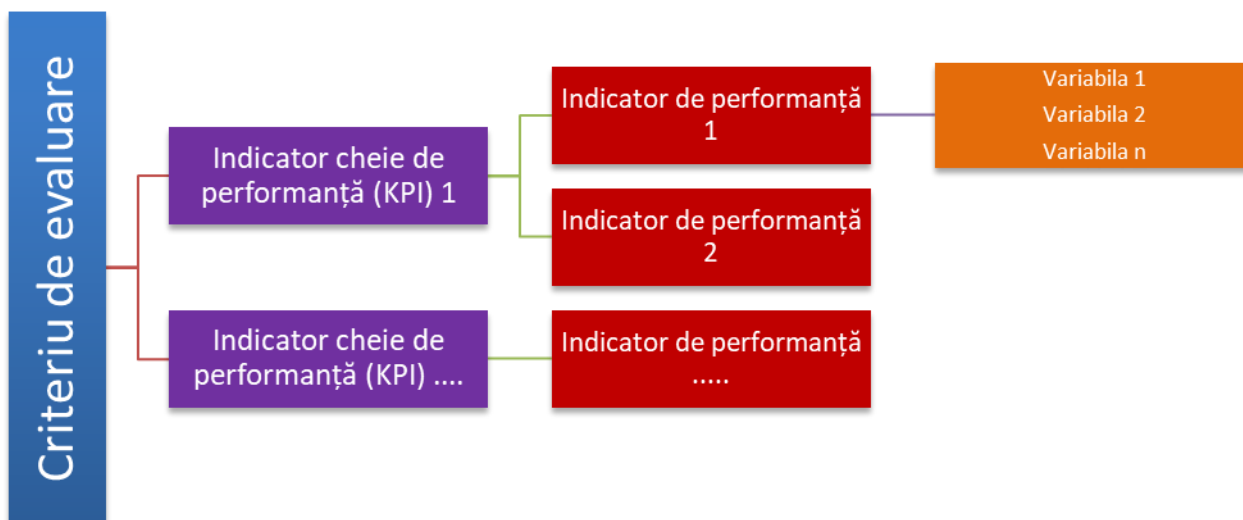
Criteriile de monitorizare și evaluare a performanței serviciilor de evidență a persoanelor dezvoltate în prezenta metodologie sunt o reflexie a celor prezentate în cadrul metodologiei cadru, precum și a celor indicate de literatura de specialitate care a fost consultată pentru metodologia cadru.

1. Capacitate strategică	
2. Eficacitate	
3. Calitate	
4. Accesibilitate	
5. Eficiență	
6. Performanța proceselor	
7. Bune practici: Inovarea și implicarea/co-crearea	
8. Transparență	

Pentru fiecare criteriu de evaluare a performanței sunt prezentați în continuare indicatorii cheie de performanță (KPI), indicatori de performanță și variabile, iar ulterior, în fișele pentru fiecare criteriu, sunt furnizate informații despre descrierea acestora, datele necesare și modul de calcul.

Facem totuși precizarea că unii indicatori și variabile aferente acestora, deși sunt relevante la momentul elaborării prezentei metodologii, vor avea în viitor un nivel redus de relevanță/impact, ținând cont de digitalizarea completă a fluxurilor pentru activitățile de evidență a persoanelor și stare civilă, preconizată a se realiza la nivel național ca urmare a implementării proiectelor DGEP-MAI.

Modul de elaborare a indicatorilor a avut în vedere următoarea abordare:



### Capacitate strategică și instituțională

Criteriul vizează monitorizarea și evaluarea măsurii în care sistemul strategic și instituțional al serviciilor publice de evidență a persoanelor funcționează de o manieră eficientă și eficace. În esență, criteriul vizează diagnosticarea capacității strategice și instituționale pentru implementarea strategiilor în domeniu și susținerea atingerii obiectivelor propuse la nivelul instituțiilor care furnizează serviciile de evidență a persoanelor.

Pentru acest criteriu de evaluare sunt propuși următorii indicatori cheie de performanță (KPI) și indicatori de performanță asociați acestora:

- C1.1 Completitudinea setului strategic privind serviciile de evidență a persoanelor;
- C.1.2 Indicele capacității strategice.

**Conținutul indicatorului: Completitudinea setului strategic privind serviciile de evidență a persoanelor**

Indicatori cheie de performanță (KPI)	Indicatori de performanță
C1.1. Completitudinea setului strategic privind serviciile de evidență a persoanelor  Punctaj KPI: $C1.1 = 0,2 * C1.1.1. + 0,2 * C1.1.2. + 0,1 * C1.1.3. + 0,2 * C1.1.4. + 0,2 * C1.1.5. +$	C1.1.1 Gradul de conformitate a documentelor strategice în vigoare
	C1.1.2 Conformitatea obiectivelor strategice SMART pentru serviciul public de evidență a persoanelor
	C1.1.3 Conformitatea/Specificitatea obiectivelor specifice pentru serviciul public de evidență a persoanelor

Indicatori cheie de performanță (KPI)	Indicatori de performanță
0,1 * C1.1.6	C1.1.4 Existența unui sistem managerial privind calitatea implementat la nivelul serviciului public
	C1.1.5 Existența unui sistem de management al performanței implementat la nivelul organizației
	C1.1.6 Existența unui plan multianual de investiții

#### Conținutul indicatorului: Indicele capacității strategice

Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță
C1.2. Indicele capacității strategice  Punctaj KPI: $C1.2. = 0.2 * C1.2.1 + 0.2 * C1.2.2 + 0.2 * C1.2.3 + 0.2 * C1.2.4 + 0.2 * C1.2.5$	C1.2.1 Existența unei structuri și a unor funcții cu atribuții formalizate privind măsurarea performanței
	C1.2.2 Existența unor rapoarte monitorizare și evaluare privind performanța serviciului în ultimul an
	C1.2.3 Nivelul de implicare a resursei umane în monitorizarea și evaluarea performanței serviciilor de evidență a persoanelor
	C1.2.4 Existența unei metodologii/proceduri de monitorizare și evaluare a performanței
	C1.2.5 Stabilitatea strategiei de implementare a serviciului public de evidență a persoanelor

### Fișă criteriu: Capacitate strategică și instituțională

Capacitate strategică și instituțională
<p>Pentru a putea răspunde nevoilor cetățenilor și pentru a putea fi la nivelul standardelor așteptate, serviciile de evidență a persoanelor trebuie să aibă capacitatea de adaptare necesară unor nevoi în schimbare și tot mai complexe într-un mediu tot digitalizat. Astfel, la nivelul serviciilor de evidență a persoanelor trebuie să existe mecanisme funcționale de planificare, asigurarea implementării și evaluare, inclusiv de monitorizare a serviciilor de evidență a persoanelor furnizate cetățenilor.</p> <p>Capacitatea strategică și instituțională poate fi evaluată prin analiza gradului de completitudine a setului strategic privind serviciile de evidență a persoanelor, precum și a unui indice al capacității strategice, care se măsoară în baza indicatorilor de performanță descriși mai jos.</p>
Indicatori de performanță asociați criteriului
Gradul de conformitate a documentelor strategice în vigoare
Conformitatea obiectivelor strategice pentru serviciul public de evidență a persoanelor
Conformitatea obiectivelor specifice pentru serviciul public de evidență a persoanelor
Existența unui sistem de management al calității implementat la nivelul serviciului public
Existența unui sistem de management al performanței implementat la nivelul organizației
Existența unui plan multianual de investiții
Existența unei structuri și a unor funcții cu atribuții formalizate privind măsurarea performanței

Existența unor rapoarte de monitorizare și evaluare privind performanța serviciului în ultimul an	
Nivelul de implicare a resursei umane în monitorizarea și evaluarea performanței serviciilor de evidență a persoanelor	
Existența unei metodologii/proceduri de monitorizare și evaluare a performanței	
Stabilitatea strategiei de implementare a serviciului public de evidență a persoanelor	
<b>Indicator de performanță: Gradul de conformitate a documentelor strategice în vigoare</b>	
Descriere	Indicatorul verifică dacă există documente strategice care fac referire la serviciul de evidență a persoanelor, care să cuprindă cel puțin următoarele elemente ale serviciului public: misiune, viziune și obiective, indicatori de performanță ai acestuia (de ex. plan strategic instituțional al ministerului, strategie națională în domeniu, SCIM etc.).
Data necesare (variabile)	Informații despre existența documentelor strategice în vigoare, în perioada de referință, ce cuprind, cel puțin următoarele elemente ale serviciului public: misiune, viziune și obiective, indicatori de performanță ai acestuia Se va răspunde la întrebarea: Există documente strategice care fac referire la serviciul de evidență a persoanelor care să cuprindă viziune, obiective și indicatori de performanță (plan strategic instituțional, strategie națională în domeniu, SCIM etc.)?
Mod de calcul	Grilă de evaluare: 0 puncte = Nu (Nu există documente strategice) 100 puncte = Da (Există documente strategice)
<b>Indicator de performanță: Conformitatea obiectivelor strategice pentru serviciul public de evidență a persoanelor</b>	
Descriere	Indicatorul verifică existența obiectivelor strategice definite SMART pentru serviciul public de evidență a persoanelor, la nivelul instituției care furnizează serviciile către cetățeni (DGEP, DJEP, SPLCEP)
Data necesare (variabile)	Se va răspunde la întrebarea: Există obiective strategice definite SMART pentru serviciul de evidență a persoanelor?
Mod de calcul	Grilă de evaluare: 0 puncte = Nu 100 puncte = Da
<b>Indicator de performanță: Conformitatea obiectivelor specifice pentru serviciul public de evidență a persoanelor</b>	
Descriere	Indicatorul verifică existența obiectivelor specifice definite SMART pentru serviciul public de evidență a persoanelor, la nivelul instituției care furnizează serviciile către cetățeni (DJEP, SPLCEP)
Data necesare (variabile)	Se va răspunde la întrebarea: Există obiective strategice definite SMART pentru serviciul de evidență a persoanelor?
Mod de calcul	Grilă de evaluare: 0 puncte = Nu 100 puncte = Da
<b>Indicator de performanță: Existența unui sistem de management al calității implementat la nivelul serviciului public</b>	
Descriere	Indicatorul analizează dacă există sisteme pentru managementul calității serviciului public implementate la nivel instituțional, de tipul ISO, Balance Scorecard, Instrumente de auto-evaluare (CAF),

	Total Quality Management, altele.
<b>Data necesare (variabile)</b>	Se va răspunde la întrebarea: "Există sisteme de management al calității implementate la nivelul instituției?"
<b>Mod de calcul</b>	Grilă de evaluare: 0 puncte = Nu 100 puncte = Da
<b>Indicator de performanță: Existența unui sistem de management al performanței implementat la nivelul organizației</b>	
<b>Descriere</b>	Indicatorul verifică dacă la nivelul DJEP/SPCLEP există un sistem de planificare și management al performanței serviciului public de evidență a persoanelor.
<b>Data necesare (variabile)</b>	Se va răspunde la întrebarea: Există sistem de management al performanței implementat la nivelul organizației?
<b>Mod de calcul</b>	Grilă de evaluare: 0 puncte = Nu 100 puncte = Da
<b>Indicator de performanță: Existența unui plan multianual de investiții</b>	
<b>Descriere</b>	Indicatorul verifică existența unei planificări multianuale a investițiilor care să fie aprobat (de CJ în cazul DJEP și CL în cazul SPCLEP) pentru serviciul public de evidență a persoanelor.
<b>Data necesare (variabile)</b>	Se va răspunde la întrebarea: Există un plan multianual de investiții pentru serviciul de evidență a persoanelor?
<b>Mod de calcul</b>	Grilă de evaluare: 0 puncte = Nu 100 puncte = Da
<b>Indicator de performanță: Existența unei structuri și a unor funcții cu atribuții formalizate privind măsurarea performanței</b>	
<b>Descriere</b>	Indicatorul verifică existența unei structuri organizatorice și/sau a unei persoane cu atribuții privind măsurarea performanței serviciului public de evidență a persoanelor în cadrul instituției.
<b>Data necesare (variabile)</b>	Se va răspunde la întrebarea: Există o structură organizatorică (birou, serviciu, direcție) și funcții cu atribuții formalizate privind măsurarea performanței?
<b>Mod de calcul</b>	Grilă de evaluare: 0 puncte = Nu 100 puncte = Da
<b>Indicator de performanță: Existența unor rapoarte de monitorizare și evaluare privind performanța serviciului în ultimul an</b>	
<b>Descriere</b>	Indicatorul verifică existența unor rapoarte anuale/situații centralizate privind monitorizarea și evaluarea activității, a acțiunilor și obiectivelor planificate pentru serviciul de evidență a persoanelor.
<b>Data necesare (variabile)</b>	Se va răspunde la întrebarea: Există rapoarte anuale de monitorizare și evaluare privind performanța serviciului în anul ....?
<b>Mod de calcul</b>	Grilă de evaluare: 0 puncte = Nu 100 puncte = Da
<b>Indicator de performanță: Nivelul de implicare a resursei umane în monitorizarea și evaluarea</b>	

<b>performanței serviciilor de evidență a persoanelor</b>	
<b>Descriere</b>	Indicatorul verifică nivelul de implicare a personalului alocat pentru furnizarea serviciilor de evidență a persoanelor în activități de monitorizare și evaluare a performanței
<b>Data necesare (variabile)</b>	Numărul resurselor umane alocate pentru funcționarea structurii M&E (au atribuții de M&E conform fișei postului) Numărul total de posturi ocupate pentru furnizarea serviciului public
<b>Mod de calcul</b>	Numărul resurselor umane alocate pentru funcționarea structurii M&E (au atribuții de M&E conform fișei postului) / Numărul total de posturi ocupate pentru furnizarea serviciului public Grilă de evaluare: 0 puncte = dacă procentul este cuprins între 0% - 29% 50 puncte = dacă procentul este cuprins între 30% - 50% 100 puncte = Dacă procentul este peste 50%
<b>Indicator de performanță: Existența unei metodologii/proceduri de monitorizare și evaluare a performanței</b>	
<b>Descriere</b>	Indicatorul verifică existența unei metodologii/proceduri de monitorizare și evaluare a performanței pentru serviciile de evidență a persoanelor aprobată de către conducerea instituției.
<b>Data necesare (variabile)</b>	Se va răspunde la întrebarea: Există o metodologie/procedură de monitorizare și evaluare a performanței pentru serviciile de evidență a persoanelor aprobată de către conducerea instituției?
<b>Mod de calcul</b>	Grilă de evaluare: 0 puncte = Nu 100 puncte = Da
<b>Indicator de performanță: Stabilitatea strategiei de implementare a serviciului public de evidență a persoanelor</b>	
<b>Descriere</b>	Indicatorul verifică dacă strategia de implementare a serviciului public de evidență a persoanelor este coerentă pe o perioadă mai lungă de timp, pentru a putea atinge obiectivele strategice și viziunea propusă.
<b>Data necesare (variabile)</b>	Număr de modificări de strategie în ultimii 4 ani
<b>Mod de calcul</b>	Grilă de evaluare: 0 = Dacă au existat mai mult de 4 modificări de strategie în ultimii ani 50 = Dacă au existat 2-3 modificări de strategie în ultimii 4 ani este între 1 și 3 100 = Dacă a existat maxim o modificare de strategie în ultimii 4 ani

Metoda de calcul și evaluare a criteriului referitor la Capacitatea strategică și instituțională:  
 $KPI\ C1.1 * 0,4 + KPI\ C1.2 * 0,6$

Scalare	Încadrare nivel de performanță.
0-24	Capacitate strategică scăzută; îmbunătățiri majore necesare.
25-59	Capacitate strategică medie; îmbunătățiri moderate necesare.
60-79	Capacitate strategică bună; îmbunătățiri minore necesare.
80-100	Capacitate strategică ridicată; îmbunătățiri continue.

## Eficacitate

Analiza eficacității prestării serviciului public de evidență a persoanelor se referă la relațiile dintre intrări (resurse utilizate), ieșiri (rezultate) și impactul așteptat ale acestora. Astfel, foarte important de precizat este că eficacitatea leagă resursele utilizate și/sau rezultatele obținute de obiectivele strategice și impactul asociat. Eficacitatea urmărește gradul de atingere al obiectivelor referitoare la performanță stabilite de către instituție, așadar, va fi analizată în corelație cu criteriul 1, dar și cu celelalte criterii.

Pentru acest criteriu de evaluare sunt propuși următorii indicatori cheie de performanță (KPI):

- C2.1 Indicele de îndeplinire a țintelor asumate în ultimul an fiscal;
- C2.2 Indicele eficacității generale a serviciilor de evidență a persoanelor.

**Conținutul indicatorului: Indicele de îndeplinire a țintelor asumate în ultimul an fiscal**

Indicatori cheie de performanță (KPI)	Indicatori de performanță
C2.1 Indicele de îndeplinire a țintelor asumate în ultimul an fiscal  Punctaj KPI: C2.1 = C2.1.1	C2.1.1 Gradul de îndeplinire al indicatorilor de rezultat în ultimul an fiscal încheiat

**Conținutul indicatorului: Indicele eficacității generale a serviciilor**

Indicatori cheie de performanță (KPI)	Indicatori de performanță
C2.2 Indicele eficacității generale a serviciilor Punctaj KPI: C2.2 = (C2.2.1 + C2.2.2) / 2	C2.2.1 Disponibilitatea serviciului de evidență a persoanelor
	C2.2.2 Gradul de respectare a programărilor

## Fișă criteriu: Eficacitate

Eficacitate
Stabilirea indicatorilor de performanță urmărind criteriul de eficacitate arată preocuparea direcțiilor județene de evidență a persoanelor, precum și a restului instituțiilor implicate în coordonarea și furnizarea acestui serviciu public, de a-și îndeplini misiunea și a-și atinge obiectivele stabilite. Agregarea indicatorilor de sub umbrela eficacității va exprima capacitatea serviciilor județene și teritoriale de a îndeplini rolul său în evidența persoanelor și de a-și atinge obiectivele stabilite la nivel național adoptate în domeniu.
Indicatori de performanță asociați criteriului
Gradul de îndeplinire al indicatorilor sectoriali în ultimul an fiscal încheiat
Disponibilitatea serviciului de evidență a persoanelor

#### Gradul de respectare a programărilor

##### Indicator: Gradul de îndeplinire al indicatorilor în ultimul an fiscal încheiat

<b>Descriere</b>	Indicatorul măsoară eficacitatea activității instituțiilor implicate în furnizarea serviciilor de evidență a persoanelor din perspectiva atingerii indicatorilor sectoriali care au fost stabiliți la nivelul instituțiilor pentru ultimul an fiscal încheiat, conform legislației, strategiei instituției, etc.
<b>Data necesare</b>	Ținte atinse pentru indicatorii specifici activității de evidență a persoanelor în ultimul an fiscal Ținte propuse pentru indicatorii specifici activității de evidență a persoanelor
<b>Mod de calcul</b>	(Ținte atinse pentru indicatorii specifici activității de evidență a persoanelor în ultimul an fiscal/ Ținte propuse pentru indicatorii specifici activității de evidență a persoanelor) * 100

##### Indicator: Disponibilitatea serviciului de evidență a persoanelor

<b>Descriere</b>	Indicatorul măsoară eficacitatea activității de evidență a persoanelor din perspectiva timpului mediu pe care îl alocă angajații pentru rezolvarea unor operațiuni/cereri din partea cetățenilor referitoare la emiterea cărților de identitate. Acest indicator poate exprima o anumită latură a calității serviciilor de evidență a persoanelor. Indicatorul se poate calcula zilnic, săptămânal, lunar, trimestrial, semestrial și anual.
<b>Data necesare</b>	Timpul prevăzut lunar pentru activitatea de evidență a persoanelor (ore lucrătoare) la nivelul DJEP/SPLCEP Timpul efectiv folosit lunar pentru furnizarea serviciului de evidență a persoanelor (ore lucrătoare) DJEP/SPLCEP
<b>Mod de calcul</b>	Timpul alocat lunar pentru serviciul de evidență a persoanelor (ore lucrătoare) / Timpul efectiv folosit lunar pentru furnizarea serviciului de evidență a persoanelor (ore lucrătoare)

##### Indicator: Gradul de respectare a programărilor

<b>Descriere</b>	Indicatorul surprinde capacitatea DJEP/SPLCEP de a-și derula activitatea conform programărilor realizate. Acest indicator exprimă nivelul de planificare și organizare a serviciului de evidență a persoanelor, cu implicații directe asupra gradului de satisfacție a cetățenilor. Indicatorul se poate calcula zilnic, săptămânal, lunar, trimestrial, semestrial și anual.
<b>Data necesare</b>	Durata medie planificată de furnizare a serviciului de evidență a persoanelor (ore lucrătoare) Durata medie efectivă de furnizare a serviciului de evidență a persoanelor (ore lucrătoare)
<b>Mod de calcul</b>	(Durata medie efectivă de furnizare a serviciului de evidență a persoanelor/ Durata medie planificată de furnizare a serviciului de evidență a persoanelor ) *

Metoda de calcul și evaluare a criteriului referitor la Eficacitate:  $KPI\ C2.1 * 0,4 + KPI\ C2.2 * 0,6$

Scalare	Încadrare nivel de performanță.
0-24	Eficacitate scăzută: îmbunătățiri majore necesare.

Scalare	Încadrare nivel de performanță.
25-59	Eficacitate medie; îmbunătățiri moderate necesare.
60-79	Eficacitate bună; îmbunătățiri minore necesare.
80-100	Eficacitate ridicată; îmbunătățiri continue.

## Calitatea

Calitatea este un element definitoriu pentru evaluarea performanței serviciilor publice mai ales datorită relației pe care o stabilește între instituțiile administrației publice (furnizori) și beneficiarii de servicii, dar nu este măsurată într-un mod sistematic la nivelul sectorului public, având în vedere provocarea definirii și cuantificării acestui parametru de definire a performanței.

Pentru acest criteriu de evaluare sunt propuși următorii indicatori cheie de performanță (KPI):

- C3.1 Indicele general al calității;
- C3.4 Indicele general de satisfacție a beneficiarilor;
- C3.5 Calitatea la MS.

### Conținutul indicatorului: Indicele general al calității

Indicatori cheie de performanță (KPI)	Indicatori de performanță
C3.1 Indicele general al calității  Punctaj KPI: $C3.1 = 0,2 * C3.1.1 + 0,1 * C3.1.2 + 0,1 * C3.1.3 + 0,2 * C3.1.4 + 0,1 * C3.1.5 + 0,2 * C3.1.6 + 0,1 * C3.1.7$	C3.1.1 Existența standardului de calitate la nivelul serviciului public
	C3.1.2 Ponderea reclamațiilor și sesizărilor rezolvate
	C3.1.3 Rata de acțiuni corective
	C3.1.4 Ponderea acțiunilor realizate de îmbunătățire a serviciului din totalul operațiunilor de îmbunătățire planificate anual
	C3.1.5. Ponderea acțiunilor de verificare/control efectuate
	C3.1.6 Gradul de implicare al beneficiarilor în planificarea/îmbunătățirea serviciilor
	C3.1.7 Existența unor servicii furnizate în regim externalizat

### Conținutul indicatorului: Indicele general de satisfacție a beneficiarilor

Indicatori cheie de performanță (KPI)	Indicatori de performanță
C3.4 Indicele general de satisfacție a beneficiarilor	C3.4.1 Gradul de satisfacție al beneficiarilor privind calitatea serviciului public

Indicatori cheie de performanță (KPI)	Indicatori de performanță
Punctaj KPI: C3.4 = C3.4.1	

#### Conținutul indicatorului: Calitatea la MS

Indicatori cheie de performanță (KPI)	Indicatori de performanță
C3.5 Calitatea la MS	C3.5.1 Gradul de apreciere a beneficiarilor în legătură cu calitatea facilităților exterioare
Punctaj KPI: $C3.5 = 0,25 * C3.5.1 + 0,25 * C3.5.2 + 0,25 * C3.5.3 + 0,25 * C3.5.4$	C3.5.2 Gradul de apreciere a beneficiarilor în legătură cu calitatea facilităților interioare
	C3.5.3 Gradul de apreciere a beneficiarilor în legătură cu interacțiunea telefonică
	C3.5.4 Gradul de apreciere a beneficiarilor în legătură cu interacțiunea online

#### Fișă criteriu: Calitate

Calitate	
Indicatorii adoptați conform criteriului calității stabilesc dacă serviciile furnizate îndeplinesc standardele și parametrii tehnici necesari, luând în considerare percepții beneficiarilor serviciilor furnizate.	
Indicatori de performanță asociați criteriului	
Existența standardului de calitate la nivelul serviciului public	
Ponderea reclamațiilor și sesizărilor rezolvate	
Rata de acțiuni corective	
Ponderea acțiunilor realizate de îmbunătățire a serviciului din totalul operațiunilor de îmbunătățire planificate anual	
Ponderea acțiunilor de verificare/control efectuate	
Gradul de implicare al beneficiarilor în planificarea/îmbunătățirea serviciilor	
Ponderea serviciilor furnizate în regim externalizat	
Gradul de satisfacție al beneficiarilor privind calitatea serviciului public	
Gradul de apreciere a beneficiarilor în legătură cu calitatea facilităților exterioare	
Gradul de apreciere a beneficiarilor în legătură cu calitatea facilităților interioare	
Gradul de apreciere a beneficiarilor în legătură cu interacțiunea telefonică	
Gradul de apreciere a beneficiarilor în legătură cu interacțiunea online	
Indicator: Existența standardului de calitate la nivelul serviciului public	
<b>Descriere</b>	Calitatea serviciilor de evidență a persoanelor este dată și de existența unui standard de calitate la nivelul serviciului public de evidență a persoanelor.
<b>Data necesare</b>	Informații despre existența standardului de calitate a serviciului de evidență a persoanelor

<b>Mod de calcul</b>	<p>Nu există un standard de calitate pentru serviciul public la nivelul instituției = 0 puncte</p> <p>Există un standard de calitate pentru serviciul public, dar nu este aprobat la nivelul instituției = 50 puncte</p> <p>Există și este aprobat un standard de calitate pentru serviciul public la nivelul instituției = 100 puncte</p>
<b>Indicator: Ponderea reclamațiilor și sesizărilor rezolvate</b>	
<b>Descriere</b>	Calitatea serviciilor de evidență a persoanelor este dată și de gradul de apreciere al beneficiarilor referitor la modul de desfășurare a activităților, precum și de rata de reclamații și sesizări rezolvate
<b>Data necesare</b>	<p>Număr de reclamații/sesizări rezolvate</p> <p>Numărul total de reclamații/sesizări primite</p>
<b>Mod de calcul</b>	$(\text{Numărul de reclamații/sesizări rezolvate} / \text{numărul total de sugestii/sesizări primite}) * 100$
<b>Indicator: Rata de acțiuni corective întreprinse</b>	
<b>Descriere</b>	<p>Acțiunile corective sunt relevante pentru serviciul public de evidență a persoanelor, din perspectiva îmbunătățirii unor procese, procedee, tehnici legate de furnizarea serviciului. În ceea ce privește acțiunile întreprinse ca urmare a reclamațiilor primite pentru serviciul public de evidență a persoanelor, este important ca acestea să se realizeze cât mai rapid pentru a nu periclita modul de prestare a serviciilor către cetățeni.</p> <p>Indicatorul exprimă nivelul de implicare în realizarea de acțiuni corective, implementate într-o anumită perioadă de timp: lunar, trimestrial, semestrial, anual.</p>
<b>Data necesare</b>	<p>Timpul alocat (număr de ore lucrătoare) acțiunilor corective ca urmare a reclamațiilor/identificării interne a serviciilor neconforme pentru serviciile de evidență a persoanelor acordate în anul .....</p> <p>Timpul alocat (număr de ore lucrătoare) acordării serviciilor de evidență a persoanelor în anul .....</p>
<b>Mod de calcul</b>	$(\text{Timpul alocat acțiunilor corective ca urmare a reclamațiilor/identificării interne a serviciilor neconforme pentru serviciile de evidență a persoanelor acordate în anul} / \text{Timpul alocat acordării serviciilor de evidență a persoanelor în anul .....}) * 100$
<b>Indicator: Ponderea acțiunilor realizate de îmbunătățire a serviciului din totalul operațiunilor de îmbunătățire planificate anual</b>	
<b>Descriere</b>	Acțiunile de îmbunătățire planificate anual pentru serviciul de evidență a persoanelor trebuie monitorizate și urmărite astfel încât să se asigure implementarea acestora în conformitate cu obiectivele instituționale. Indicatorul exprimă gradul de atenție, acordat de instituțiile responsabile de furnizarea serviciilor de evidență a persoanelor, la nivel național și teritorial, acțiunilor de îmbunătățire a calității serviciilor.
<b>Data necesare</b>	<p>Număr de acțiuni de îmbunătățire planificate anual la nivel instituțional</p> <p>Numărul de acțiuni de îmbunătățire a serviciului realizate într-un an</p>
<b>Mod de calcul</b>	$(\text{Numărul de acțiuni de îmbunătățire a serviciului realizate într-un an} / \text{Numărul de acțiuni de îmbunătățire planificate anual la nivel instituțional}) * 100$

	an/ Număr de acțiuni de îmbunătățire planificate anual la nivel instituțional) * 100
<b>Indicator: Ponderea acțiunilor de verificare/control efectuate</b>	
<b>Descriere</b>	Acțiunile de verificare și control intră în responsabilitățile DJEP-urilor și este relevant să se monitorizeze ponderea acțiunilor de verificare/control efectuate din cele propuse la nivelul unui an, pentru fiecare județ.
<b>Data necesare</b>	Numărul de acțiuni de verificare/control efectuate la nivel județean într-un an Numărul de acțiuni de verificare/control propuse la nivel județean într-un an
<b>Mod de calcul</b>	(Numărul de acțiuni de verificare/control efectuate la nivel județean într-un an / Numărul de acțiuni de verificare/control propuse la nivel județean într-un an) * 100
<b>Indicator: Gradul de implicare al beneficiarilor în planificarea/îmbunătățirea serviciilor</b>	
<b>Descriere</b>	Calitatea serviciului public de evidență a persoanelor poate fi evaluată și prin posibilitatea oferită beneficiarilor de a se implica în acțiuni de îmbunătățire viitoare a modului de furnizare a serviciului, ca urmare a interacțiunii dintre beneficiari și instituție.
<b>Data necesare</b>	Număr de acțiuni de îmbunătățire transmise de către beneficiari, ca urmare a interacțiunii cu DJEP/SPCLEP (într-un anumit interval de timp) Numărul total de acțiuni de îmbunătățire a serviciului implementate către DJEP/SPCLEP (într-un anumit interval de timp)
<b>Mod de calcul</b>	(Numărul de acțiuni de îmbunătățire transmise de către beneficiari, ca urmare a interacțiunii cu DJEP/SPCLEP / Numărul total de acțiuni de îmbunătățire a serviciului implementate de către DJEP/SPCLEP) * 100
<b>Indicator: Existența unor servicii furnizate în regim externalizat</b>	
<b>Descriere</b>	DGEP și uneori DJEP-urile pot externaliza anumite componente din serviciul de evidență a persoanelor (mai ales partea de sisteme informatice) și este necesară monitorizarea modului în care sunt implementate serviciile externalizate, inclusiv din perspectiva nivelului de calitate, performanță și eficiență oferit beneficiarilor finali ai serviciilor de evidență a persoanelor.
<b>Data necesare</b>	Informații despre componente ale serviciului de evidență a persoanelor care sunt externalizate
<b>Mod de calcul</b>	Există componente din serviciul de evidență a persoanelor externalizate = 100 puncte Nu există componente din serviciul de evidență a persoanelor externalizate = 0 puncte
<b>Indicator: Gradul de satisfacție al beneficiarilor privind calitatea serviciului public</b>	
<b>Descriere</b>	Este important ca beneficiarii serviciului de evidență a persoanelor să fie chestionați cu privire la calitatea serviciilor. Feedback-ul oferit prin intermediul chestionarului completat (fizic, telefonic, on-line etc.) poate reprezenta o expresie a gradului de satisfacție și, implicit, a calității serviciilor oferite în cadrul interacțiunii cu DJEP/SPCLEP. Percepția beneficiarilor privind activitatea personalului implicat în

	<p>furnizarea serviciilor de evidență a persoanelor ar trebui evaluată în baza unui chestionar de percepție (pe o scală de la 1-10, unde 1 - complet nesatisfăcut, 10 - complet satisfăcut), cu referire la următoarele aspecte:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Rapiditatea furnizării serviciilor atunci când este nevoie de ele</li><li>2. Prioritatea cu care tratează angajații problemele semnalate de cetățeni</li><li>3. Promptitudinea cu care angajații oferă răspunsuri</li><li>4. Încrederea pe care o inspiră angajații</li><li>5. Cunoștințele pe care le dețin angajații despre serviciile furnizate</li><li>6. Efectuarea de proceduri corecte</li><li>7. Furnizarea de sfaturi bune și solide</li><li>8. Capacitatea personalului de a vă asculta și a vă înțelege</li><li>9. Politețea cu care tratează cetățenii</li><li>10. Respectul cu care tratează cetățenii</li><li>11. Discreția cu care tratează cetățenii</li><li>12. Atitudinea prietenoasă a personalului</li><li>13. Claritatea informațiilor verbale și scrise comunicate</li><li>14. Completitudinea informațiilor verbale și scrise comunicate</li><li>15. Acuratețea informațiilor verbale și scrise comunicate</li></ol>
<b>Data necesare</b>	Datele și dovezile colectate prin intermediul chestionarului de satisfacție pentru itemii menționați anterior argumentează gradul de îndeplinire a indicatorului, pe baza căruia se acordă un punctaj.
<b>Mod de calcul</b>	<p>Se va calcula indicatorul numeric și procentual, conform punctaj obținut, după cum urmează:</p> <p>➤ Procent= procent per criteriu*100/număr de criterii</p> <p>Dacă procentul este:</p> <p>0% - 19%: Grad foarte scăzut de satisfacție, 0 puncte 20% - 39%: Grad scăzut de satisfacție, 25 puncte 40% - 59%: Grad mediu de satisfacție, 50 puncte 60% - 79%: Grad ridicat de satisfacție, 75 puncte 80% - 100%: Grad foarte ridicat de satisfacție, 100 puncte</p>
<b>Indicator: Gradul de apreciere a beneficiarilor în legătură cu facilitățile exterioare</b>	
<b>Descriere</b>	<p>Este important ca beneficiarii serviciului de evidență a persoanelor să fie chestionați periodic cu privire la calitatea facilităților exterioare. Feedback-ul oferit prin intermediul chestionarului completat (fizic, telefonic, on-line etc.) poate reprezenta o expresie a gradului de satisfacție și, implicit, a calității facilităților exterioare oferite în cadrul interacțiunii cu DJEP/SPCLEP.</p> <p>Percepția beneficiarilor privind facilitățile exterioare ar trebui evaluată în baza unui chestionar de percepție (pe o scală de la 1-10, unde 1 - complet nesatisfăcut, 10 - complet satisfăcut), cu referire la următoarele aspecte:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Parcarea</li><li>2. Facilitățile pentru persoanele cu dizabilități (la sediul DJEP/SPCLEP)</li></ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Curățenie exterioară</li> <li>4. Intrarea</li> <li>5. Curățenia facilității</li> <li>6. Informații afișate despre program, pauze etc.</li> <li>7. Informații despre biroul căutat/unde trebuie să se prezinte</li> </ol>
<b>Data necesare</b>	Datele și dovezile colectate prin intermediul chestionarului de satisfacție pentru itemii menționați anterior argumentează gradul de îndeplinire a indicatorului, pe baza căruia se acordă un punctaj.
<b>Mod de calcul</b>	<p>Se va calcula indicatorul numeric și procentual, conform punctajului obținut, după cum urmează:</p> <p>➤ Procent= procent per criteriu*100/număr de criterii</p> <p>Dacă procentul este:</p> <p>0% - 19%: Grad foarte scăzut de satisfacție, 0 puncte          20% - 39%: Grad scăzut de satisfacție, 25 puncte          40% - 59%: Grad mediu de satisfacție, 50 puncte          60% - 79%: Grad ridicat de satisfacție, 75 puncte          80% - 100%: Grad foarte ridicat de satisfacție, 100 puncte</p>
<b>Indicator: Gradul de apreciere a beneficiarilor în legătură cu facilitățile interioare</b>	
<b>Descriere</b>	<p>Este important ca beneficiarii serviciului de evidență a persoanelor să fie chestionați periodic cu privire la calitatea facilităților interioare. Feedback-ul oferit prin intermediul chestionarului completat (fizic, telefonic, on-line etc.) poate reprezenta o expresie a gradului de satisfacție și, implicit, a calității facilităților interioare oferite în cadrul interacțiunii cu DJEP/SPCLEP.</p> <p>Percepția beneficiarilor privind facilitățile interioare ar trebui evaluată în baza unui chestionar de percepție (pe o scală de la 1-10, unde 1 - complet nesatisfăcut, 10 - complet satisfăcut), cu referire la următoarele aspecte:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Curățenie interioară</li> <li>2. Informații birouri/ghișeuri</li> <li>3. Semnalizarea birourilor</li> <li>4. Acces informatic sisteme</li> <li>5. Sistem de gestiune a listei de așteptare</li> <li>6. Echipamentele</li> <li>7. Mobilierul</li> </ol>
<b>Data necesare</b>	Datele și dovezile colectate prin intermediul chestionarului de satisfacție pentru itemii menționați anterior argumentează gradul de îndeplinire a indicatorului, pe baza căruia se acordă un punctaj.
<b>Mod de calcul</b>	<p>Se va calcula indicatorul numeric și procentual, conform punctajului obținut, după cum urmează:</p> <p>➤ Procent= procent per criteriu*100/număr de criterii</p> <p>Dacă procentul este:</p> <p>0% - 19%: Grad foarte scăzut de satisfacție, 0 puncte          20% - 39%: Grad scăzut de satisfacție, 25 puncte          40% - 59%: Grad mediu de satisfacție, 50 puncte          60% - 79%: Grad ridicat de satisfacție, 75 puncte          80% - 100%: Grad foarte ridicat de satisfacție, 100 puncte</p>

**Indicator: Gradul de apreciere a beneficiarilor în legătură cu interacțiunea telefonică**

<b>Descriere</b>	<p>Este important ca beneficiarii serviciului de evidență a persoanelor să fie chestionați periodic cu privire la calitatea interacțiunii telefonice cu personalul DJEP/SPCLEP. Feedback-ul oferit prin intermediul chestionarului completat (fizic, telefonic, on-line etc.) poate reprezenta o expresie a gradului de satisfacție și, implicit, a calității interacțiunii telefonice cu personalul DJEP/SPCLEP.</p> <p>Percepția beneficiarilor privind interacțiunea telefonică ar trebui evaluată în baza unui chestionar de percepție (pe o scală de la 1-10, unde 1 - complet nesatisfăcut, 10 - complet satisfăcut), cu referire la următoarele aspecte:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Mijloacele tehnice și calitatea apelului</li><li>2. Cu angajații</li><li>3. Cu obiectivul de a rezolva o problema</li></ol>
<b>Data necesare</b>	<p>Datele și dovezile colectate prin intermediul chestionarului de satisfacție pentru itemul menționat anterior argumentează gradul de îndeplinire a indicatorului, pe baza căruia se acordă un punctaj.</p>
<b>Mod de calcul</b>	<p>Se va calcula indicatorul numeric și procentual, conform punctajului obținut, după cum urmează:</p> <p>➤ Procent= procent per criteriu*100/număr de criterii</p> <p>Dacă procentul este:</p> <p>0% - 19%: Grad foarte scăzut de satisfacție, 0 puncte 20% - 39%: Grad scăzut de satisfacție, 25 puncte 40% - 59%: Grad mediu de satisfacție, 50 puncte 60% - 79%: Grad ridicat de satisfacție, 75 puncte 80% - 100%: Grad foarte ridicat de satisfacție, 100 puncte</p>

**Indicator: Gradul de apreciere a beneficiarilor în legătură cu interacțiunea online**

<b>Descriere</b>	<p>Este important ca beneficiarii serviciului de evidență a persoanelor să fie chestionați periodic cu privire la calitatea interacțiunii online cu personalul DJEP/SPCLEP. Feedback-ul oferit prin intermediul chestionarului completat (fizic, telefonic, on-line etc.) poate reprezenta o expresie a gradului de satisfacție și, implicit, a calității interacțiunii online cu DJEP/SPCLEP.</p> <p>Percepția beneficiarilor privind interacțiunea online ar trebui evaluată în baza unui chestionar de percepție (pe o scală de la 1-10, unde 1 - complet nesatisfăcut, 10 - complet satisfăcut), , cu referire la următoarele aspecte:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Mijloacele tehnice și calitatea apelului</li><li>2. Cu angajații</li><li>3. Cu obiectivul de a rezolva o problema</li></ol>
<b>Data necesare</b>	<p>Datele și dovezile colectate prin intermediul chestionarului de satisfacție pentru itemul menționat anterior argumentează gradul de îndeplinire a indicatorului, pe baza căruia se acordă un punctaj.</p>
<b>Mod de calcul</b>	<p>Se va calcula indicatorul numeric și procentual, conform punctajului obținut, după cum urmează:</p> <p>➤ Procent= procent per criteriu*100/număr de criterii</p> <p>Dacă procentul este:</p>



0% - 19%: Grad foarte scăzut de satisfacție, 0 puncte
20% - 39%: Grad scăzut de satisfacție, 25 puncte
40% - 59%: Grad mediu de satisfacție, 50 puncte
60% - 79%: Grad ridicat de satisfacție, 75 puncte
80% - 100%: Grad foarte ridicat de satisfacție, 100 puncte

Metoda de calcul și evaluare a criteriului referitor la Calitate: (Punctaj KPI 3.1 + Punctaj KPI 3.4 + Punctaj KPI 3.5)/3

Scalare	Încadrare nivel de performanță.
0-24	Calitate scăzută; îmbunătățiri majore necesare.
25-59	Calitate medie; îmbunătățiri moderate necesare.
60-79	Calitate bună; îmbunătățiri minore necesare.
80-100	Calitate ridicată; îmbunătățiri continue.

## Accesibilitatea

Pentru acest criteriu de evaluare este propus următorul indicator cheie de performanță (KPI):

- C3.3 Indicele general al accesibilității

**Conținutul indicatorului: Indicele general al accesibilității**

Indicatori cheie de performanță (KPI)	Indicatori de performanță
C3.3 Indicele general al accesibilității  Punctaj KPI: $\text{Punctaj realizat} \times 100 / \text{MAXIM TOTAL}$ $C3.3 = (C3.3.1 + C3.3.2 + C3.2.3 + C3.2.4 + C3.2.5 + C3.3.6) / 6$	C3.3.1 Rata de solicitări neonorate pentru acordarea serviciului public de evidență a persoanelor
	C3.3.2 Percepția accesibilității
	C3.2.3 Timpul mediu de rezolvare a unui caz/dosar/cerere (an)
	C3.2.5 Timpul mediu de așteptare la ghișeu pentru accesarea unui serviciu public
	C3.2.6 Identificarea componentelor legate de prestarea serviciului pentru care efectuarea unei plăți a reprezentat o barieră

## Fișă criteriu: Accesibilitate

### Accesibilitate

Măsurarea accesibilității are în vedere evaluarea indicelui general al accesibilității, exprimat prin rezultate la nivelul percepției asupra accesibilității, precum și timpul mediu de așteptare pentru accesul/ acordarea serviciului.

#### Indicatori de performanță asociați criteriului

Rata de solicitări neonorate pentru acordarea serviciului public de evidență a persoanelor

Percepția accesibilității

Timpul mediu de rezolvare a unui caz/dosar/cerere (an)	
Timp mediu de așteptare pentru eliberare carte de identitate, pe județ	
Timpul mediu de așteptare la coadă pentru accesarea serviciului public	
Identificarea componentelor legate de prestarea serviciului pentru care efectuarea unei plăți a reprezentat o barieră	
<b>Indicator: Rata de solicitări neonorate pentru acordarea serviciului public de evidență a persoanelor</b>	
<b>Descriere</b>	Pentru a verifica gradul de accesibilitate la un serviciu public, este important de analizat ce procent din solicitările transmise de cetățeni au fost neonorate/respinse sau întârziate față de termenul legal prevăzut pentru a răspunde.
<b>Data necesare</b>	Număr de solicitări de acordare a serviciului public în anul .... Număr de solicitări întârziate față de termenul legal de răspuns la finalul anului ... Număr de solicitări respinse la finalul anului ...
<b>Mod de calcul</b>	$\frac{(\text{Număr de solicitări întârziate față de termenul legal de răspuns la finalul anului ...} + \text{Număr de solicitări respinse la finalul anului ...})}{\text{Număr de solicitări de acordare a serviciului public în anul ....}} \times 100$
<b>Indicator: Percepția accesibilității</b>	
<b>Descriere</b>	<p>Accesibilitatea este importantă din perspectiva asigurării condițiilor și informațiilor necesare beneficiarilor serviciului de evidență a persoanelor. Existența unor elemente precum rampă pentru persoane cu dizabilități, indicatoare (îndrumătoare, săgeți, etc.) către ghișeele/birourile responsabile de furnizarea serviciului public, asigură un acces mai mare și o anumită ușurință publicului în interacțiunea cu instituțiile care furnizează serviciile de evidență a persoanelor.</p> <p>Feedback-ul oferit de către beneficiarii serviciului de evidență a persoanelor prin intermediul chestionarului completat (fizic, telefonic, on-line etc.) poate reprezenta o expresie a gradului de satisfacție a acestora cu privire la accesibilitatea serviciului public. Este important ca beneficiarii serviciului de evidență a persoanelor să fie evaluați cu privire la accesibilitatea fizică sau online, în baza unui chestionar de percepție (pe o scală de la 1-10, unde 1 - complet nesatisfăcut, 10 - complet satisfăcut), cu privire la următoarele elemente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Accesibilitatea fizică a locației serviciilor, inclusiv existența unei rampe de acces (la nivelul DJEP/SPCLEP)</li> <li>2. Ușurința și comoditatea accesării serviciului</li> <li>3. Acces la toate serviciile conexe ca pachet inclus</li> <li>4. Programul de lucru cu publicul</li> <li>5. Modul în care sunt aduse la cunoștința cetățenilor termenele pentru serviciul solicitat</li> <li>6. Varietatea mijloacelor de informare (avizier, pagină de internet, telefon, ghișeu, panouri)</li> <li>7. Percepția privind tariful serviciului</li> <li>8. Percepția privind timpul de așteptare</li> </ol>
<b>Data necesare</b>	Datele și dovezile colectate prin intermediul chestionarului de

	satisfacție pentru itemii menționați anterior argumentează gradul de îndeplinire a indicatorului, pe baza căruia se acordă un punctaj
<b>Mod de calcul</b>	Se va calcula indicatorul numeric și procentual, conform punctajului obținut, după cum urmează: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Procent= procent per criteriu*100/număr de criterii</li> </ul> Dacă procentul este: 0% - 19%: Grad foarte scăzut de satisfacție, 0 puncte 20% - 39%: Grad scăzut de satisfacție, 25 puncte 40% - 59%: Grad mediu de satisfacție, 50 puncte 60% - 79%: Grad ridicat de satisfacție, 75 puncte 80% - 100%: Grad foarte ridicat de satisfacție, 100 puncte
<b>Indicator: Timpul mediu de rezolvare a unui caz/dosar/cerere (an)</b>	
<b>Descriere</b>	Evaluarea accesibilității serviciului de evidență a persoanelor ține și de timpul (în medie) alocat pentru rezolvarea tuturor cazurilor/dosarelor/cererilor pentru acordarea serviciului într-un anumit interval de timp. Acest indicator exprimă nivelul real necesar pentru rezolvarea solicitărilor legate de activitatea de evidență a persoanelor.
<b>Data necesare</b>	Totalul orelor lucrătoare la nivelul DJEP/SPCLEP realizate pentru rezolvarea tuturor cazurilor/dosarelor/cererilor pentru acordarea serviciului de eliberare carte de identitate în anul X Totalul cazurilor/dosarelor/cererilor pentru furnizarea serviciului de eliberare carte de identitate în anul X
<b>Mod de calcul</b>	Totalul orelor lucrătoare la nivelul DJEP/SPCLEP realizate pentru rezolvarea tuturor cazurilor/dosarelor/cererilor pentru acordarea serviciului de eliberare carte de identitate în anul X / Totalul cazurilor/dosarelor/cererilor pentru furnizarea serviciului de eliberare carte de identitate în anul X
<b>Indicator: Timp mediu de eliberare carte de identitate, pe județ</b>	
<b>Descriere</b>	Evaluarea accesibilității este dată și de intervalul de timp în care cetățenii care vor să beneficieze de eliberarea unei cărți de identitate îl petrec înainte de a beneficia efectiv de serviciul respectiv. Este important de măsurat acest indicator la nivelul fiecărui județ pentru a înțelege care sunt mecanismele care funcționează și care sunt blocajele ce pot cauza întârzieri în furnizarea serviciilor.
<b>Data necesare</b>	Timp mediu de așteptare pe lista de așteptare (publică) pentru serviciul de evidență a persoanelor în anul X
<b>Mod de calcul</b>	Timp mediu de așteptare pe lista de așteptare (publică) pentru serviciul de evidență a persoanelor în anul X = numărul mediu de ore calculat din momentul în care s-a înscris pe lista de așteptare și până în momentul furnizării/acordării serviciului de evidență a persoanelor în anul X
<b>Indicator: Timpul mediu de așteptare la ghișeu pentru accesarea unui serviciu public</b>	
<b>Descriere</b>	Evaluarea accesibilității serviciului de evidență a persoanelor ține și de timpul de așteptare pe care cetățenii îl petrec la coadă înainte de a ajunge să acceseze efectiv serviciul de evidență a persoanelor. Cu cât acest timp este mai mic, cu atât procedurile de organizare

	ale serviciului se dovedesc mai eficiente și astfel poate crește performanța serviciului. Este important ca beneficiarii serviciului de evidență a persoanelor să fie evaluați cu privire la percepția privind timpul mediu de așteptare la coadă (pe o scală de la 1-10, unde 1 - complet nesatisfăcut, 10 - complet satisfăcut).
Data necesare	Timpul mediu de așteptare la nivelul DJEP/SPCLEP pentru accesul/acordarea serviciului public de eliberare carte de identitate
Mod de calcul	Se va calcula timpul mediu de așteptare în minute.
<b>Indicator: Identificarea componentelor legate de prestarea serviciului pentru care efectuarea unei plăți a reprezentat o barieră</b>	
Descriere	Identificarea componentelor legate de prestarea serviciului pentru care efectuarea unei plăți a reprezentat o barieră reprezintă un element important pentru evaluarea accesibilității serviciului de evidență a persoanelor. Cu cât acest număr este mai mic, cu atât serviciul se dovedește mai accesibil publicului general.
Data necesare	Număr de componente legate de prestarea serviciului pentru care efectuarea unei plăți a reprezentat o barieră
Mod de calcul	Număr de componente legate de prestarea serviciului pentru care efectuarea unei plăți a reprezentat o barieră

Metoda de calcul și evaluare a criteriului referitor la Accesibilitate: Punctaj KPI 3.3

Scalare	Încadrare nivel de performanță.
0-24	Accesibilitate scăzută; îmbunătățiri majore necesare.
25-59	Accesibilitate medie; îmbunătățiri moderate necesare.
60-79	Accesibilitate bună; îmbunătățiri minore necesare.
80-100	Accesibilitate ridicată; îmbunătățiri continue.

## Eficiența

Pentru acest criteriu de evaluare sunt propuși următorii indicatori cheie de performanță (KPI):

- C4.1 Eficiența alocativă;
- C4.2. Eficiența productivă.

**Conținutul indicatorului: Eficiență alocativă**

Indicatori cheie de performanță (KPI)	Indicatori de performanță
C4.1 Eficiență alocativă	C4.1.1 Tariful serviciului de eliberare carte de identitate
Punctaj KPI: $C4.1 = C4.1.1 / C4.1.2$	C4.1.2 Cost mediu cu serviciul de eliberare carte de identitate în anul ...

## Conținutul indicatorului: Eficiență productivă

Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță
C4.2 Eficiența productivă  Punctaj KPI: C4.2 = $0,4 * C4.2.1 + 0,3 * C4.2.2 + 0,3 * C4.2.3$	C4.2.1 Efortul necesar (ENI) per serviciu de evidență a persoanelor
	C4.2.2 Cost per angajat
	C4.2.3 Grad de îndatorare

## Fișă criteriu: Eficiență

Eficiență	
Indicatorii adoptați conform criteriului de eficiență au scopul de a analiza capacitatea instituțiilor implicate în furnizarea serviciilor de evidență a persoanelor de a obține rezultatele propuse și îmbunătățirea acestora cu o atenție deosebită asupra resurselor utilizate, un aspect deosebit de important în domeniul public.	
Indicatori de performanță asociați criteriului	
Tariful serviciului de eliberare carte de identitate	
Cost mediu cu serviciul de eliberare carte de identitate în anul X	
Efortul necesar (ENI) per serviciu de evidență a persoanelor	
Cost per angajat	
Grad de îndatorare	
Indicator: Tariful serviciului de eliberare a cărții de identitate	
Descriere	<p>Direcția Generală Evidența Persoanelor este instituția care stabilește costurile care trebuie plătite pe componente ale activității.</p> <p>Indicatorul surprinde capacitatea instituțiilor care furnizează serviciul de evidență a persoanelor de a genera venituri proprii din activitățile prestate.</p>
Data necesare	Tariful aferent serviciului de eliberare a cărții de identitate la nivelul fiecărui an
Mod de calcul	Tariful aferent serviciului de eliberare a cărții de identitate la nivelul fiecărui an, conform documentelor administrative care reglementează aceste tarife
Indicator: Cost mediu cu serviciul de eliberare carte de identitate în anul X	
Descriere	Costul mediu pentru serviciile de eliberare a cărții de identitate se referă la suma necesară pentru prestarea serviciilor, din perspectiva cheltuielilor care sunt efectuate de către instituțiile responsabile de serviciul de evidență a persoanelor
Data necesare	Costul mediu cu serviciul de eliberare a cărții de identitate la nivelul unui an
Mod de calcul	Costul mediu cu serviciul de eliberare a cărții de identitate la nivelul unui an

### Indicator: Efortul necesar (ENI) per serviciu de evidență a persoanelor

<b>Descriere</b>	Efortul necesar pentru prestarea serviciului public poate fi evaluat prin numărul de zile alocat de personalul din cadrul instituției care este implicat în furnizarea serviciilor de evidență a persoanelor într-un an.
<b>Data necesare</b>	Numărul de angajați ENI implicați în furnizarea serviciilor de evidență a persoanelor Numărul de angajați considerat necesar pentru realizarea eficientă a activităților de evidență a persoanelor (estimare)
<b>Mod de calcul</b>	Numărul de angajați ENI implicați în furnizarea serviciilor de evidență a persoanelor / Numărul de angajați considerat necesar pentru realizarea eficientă a activităților de evidență a persoanelor (estimare) * 100

### Indicator: Costul mediu per angajat (evoluție de la an la an)

<b>Descriere</b>	Indicatorul va reflecta dacă cheltuielile per angajat de la nivelul instituțiilor care furnizează servicii de evidență a persoanelor sunt considerate eficiente. Într-o analiză mai extinsă se poate stabili și dacă aceste instituții sunt nevoite să genereze venituri proprii pentru a acoperi costurile per angajat, sau dacă există necesitatea ajustării tarifelor aprobate pentru serviciile furnizate la nivel de instituție. Indicatorul se calculează lunar.
<b>Data necesare</b>	Total cheltuieli DGEP/DJEP/SPCLEP pentru furnizarea serviciilor de evidență a persoanelor pentru anul X Număr de angajați ENI pentru anul X Total cheltuieli DGEP/DJEP/SPCLEP pentru furnizarea serviciilor de evidență a persoanelor pentru anul X-1 Număr de angajați ENI pentru anul X-1
<b>Mod de calcul</b>	$(\text{Total cheltuieli DGEP/DJEP/SPCLEP pentru furnizarea serviciilor de evidență a persoanelor pentru anul X} / \text{număr de angajați ENI pentru anul X}) / (\text{Total cheltuieli DGEP/DJEP/SPCLEP pentru furnizarea serviciilor de evidență a persoanelor pentru anul X-1} / \text{număr de angajați ENI pentru anul X-1}) - 1$

### Indicator: Grad de îndatorare

<b>Descriere</b>	Indicatorul va reflecta gradul de îndatorare al instituției la finalul unui an.
<b>Data necesare</b>	Datoria instituției la finalul anului X Veniturile instituției la finalul anului X Datoria instituției la finalul anului X - 1 Veniturile instituției la finalul anului X - 1
<b>Mod de calcul</b>	$(\text{Datoria instituției la finalul anului X} / \text{Veniturile instituției la finalul anului X}) / (\text{Datoria instituției la finalul anului X-1} / \text{Veniturile instituției la finalul anului X-1}) - 1$

Metoda de calcul și evaluare a criteriului referitor la Eficiență:  $\text{Punctaj KPI 4.1} * 0,4 + \text{KPI 4.2} * 0,6$

Scalare	Încadrare nivel de performanță.
0-24	Eficiență scăzută; îmbunătățiri majore necesare.
25-59	Eficiență medie; îmbunătățiri moderate necesare.

Scalare	Încadrare nivel de performanță.
60-79	Eficiență bună; îmbunătățiri minore necesare.
80-100	Eficiență ridicată; îmbunătățiri continue.

### Performanța proceselor și funcțiilor

Pentru acest criteriu de evaluare sunt propuși următorii indicatori cheie de performanță (KPI):

- C5.1 Capacitate de asigurare a managementului financiar per entitate;
- C5.2 Indice de capacitate IT;
- C5.3 Indice de pregătire pentru calitate;
- C5.4 Indice de capacitate a resursei umane;
- C5.5 Indicele de calitate al locului de muncă;
- C5.6 Indice general de digitalizare.

**Conținutul indicatorului: Capacitate de asigurare a managementului financiar per entitate**

Indicatori cheie de performanță (KPI)	Indicatori de performanță
C5.1 Capacitate de asigurare a managementului financiar per entitate Punctaj KPI: $C5.1 = C5.1.1 * 0,6 + C5.1.2 * 0,4$	C5.1.1 Gradul de acoperire a posturilor cu specialiști în contabilitate/bugete/management financiar C5.1.2 Existența și utilizarea instrumentelor de management financiar

**Conținutul indicatorului: Indice de capacitate IT**

Indicatori cheie de performanță (KPI)	Indicatori de performanță
C5.2 Indice de capacitate IT Punctaj KPI: $C5.2 = C5.2.1 * 0,5 + C5.2.2 * 0,5$	C5.2.1 Rata de înnoire a infrastructurii IT C5.2.2 Gradul de acoperire a posturilor cu personal IT

**Conținutul indicatorului: Indice de pregătire pentru calitate**

Indicatori cheie de performanță (KPI)	Indicatori de performanță
C5.3 Indice de pregătire pentru calitate Punctaj KPI: $C5.3 = C5.3.1 * 0,4 + C5.3.2 * 0,6$	C5.3.1 Gradul de formare în asigurarea calității C5.3.2 Gradul de implementare a SCIM

**Conținutul indicatorului: Indice de capacitate a resursei umane**

Indicatori cheie de performanță (KPI)	Indicatori de performanță
C5.4 Indice de capacitate a resursei umane  Punctaj KPI: $C5.4 = C5.4.1 * 0,5 + C5.4.2 * 0,1 + C5.4.3 * 0,4$	C5.4.1 Asigurarea competențelor angajaților implicați în furnizarea serviciului public
	C5.4.2 Existența angajaților cu responsabilități conform fișei de post în managementul fondurilor nerambursabile
	C5.4.3 Rata de retenție anuală a personalului

Conținutul indicatorului: Indicele de calitate al locului de muncă

Indicatori cheie de performanță (KPI)	Indicatori de performanță
C5.5 Indicele de calitate al locului de muncă  Punctaj KPI: $C5.5 = C5.5.1$	C5.5.1 Calitatea locului de muncă

Conținutul indicatorului: Indice general de digitalizare

Indicatori cheie de performanță (KPI)	Indicatori de performanță
C5.6 Indice general de digitalizare  Punctaj KPI: $C5.6. = 0,2 * C5.6.1 + 0,2 * C5.6.2 + 0,2 * C5.6.3 + 0,1 * C5.6.4 + 0,1 * C5.6.5 + 0,1 * C5.6.6 + 0,1 * C5.6.7$	C5.6.1 Mijloace de furnizare a serviciilor (Procent de servicii furnizate online)
	C5.6.2 Rata de programare online în website
	C5.6.3 Gradul de digitalizare a tranzacțiilor aferente serviciului public
	C5.6.4 Gradul de digitalizare a plăților
	C5.6.5 Gradul de digitalizare a template-urilor
	C5.6.6 Vulnerabilitatea la securitatea informatică
	C5.6.7 Rata de eliberare a cărților electronice de identitate

## Fișă criteriu: Performanța proceselor și funcțiilor

### Performanța proceselor

Indicatorii adoptați conform criteriului performanța proceselor arată capacitatea instituțiilor care furnizează servicii de evidență a persoanelor de a răspunde cerințelor beneficiarilor. Activitatea instituțiilor care furnizează servicii de evidență a persoanelor nu poate fi orientată spre performanța fără o logică susținută a proceselor interne. Astfel, un mediu de lucru orientat spre performanță trebuie să asigure un context financiar stabil, o infrastructură TIC modernă utilizată în relația cu

beneficiarii și o resursă umană competentă și pregătită continuu.

**Indicatori de performanță asociați criteriului**

Gradul de acoperire a posturilor cu specialiști în contabilitate/bugete/management financiar

Existența și utilizarea instrumentelor de management financiar

Rata de înnoire a infrastructurii IT

Gradul de acoperire a posturilor cu personal IT

Gradul de formare în asigurarea calității

Gradul de implementare a SCIM

Asigurarea competențelor angajaților implicați în furnizarea serviciului public

Existența angajaților cu responsabilități conform fișei de post în managementul fondurilor nerambursabile

Rata de retenție anuală a personalului

Calitatea locului de muncă

Mijloace de furnizare a serviciilor (Procent de servicii furnizate online)

Rata de programare online în website

Gradul de digitalizare a tranzacțiilor aferente serviciului public

Gradul de digitalizare a plăților

Gradul de digitalizare a template-urilor

Vulnerabilitatea la securitatea informatică

Gradul de satisfacție al beneficiarilor cu privire la procesele digitalizate

Rata cărților de identitate eliberate digital

**Indicator: Gradul de acoperire a posturilor cu specialiști în contabilitate/bugete/management financiar**

**Descriere** Indicatorul verifică dacă există suficiente resurse umane specializate în domeniul financiar la nivelul instituției, care să faciliteze modul de control al costurilor și altor operațiuni financiare.

**Data necesare** Numărul de angajați în contabilitate și management financiar  
Numărul de posturi din organigramă ref. la contabilitate și management financiar

**Mod de calcul**  $(\text{Numărul de angajați în contabilitate și management financiar} / \text{Numărul de posturi din organigramă ref. la contabilitate și management financiar}) * 100$

**Indicator: Existența și utilizarea instrumentelor de management financiar**

**Descriere** Indicatorul verifică dacă există instrumente sau aplicații informatice de management financiar la nivelul instituției, care să faciliteze modul de control al costurilor și altor operațiuni financiare.

**Data necesare** Aplicație informatică de tip ERP care să aibă și modul de management financiar  
Aplicație informatică pentru controlul costurilor

**Mod de calcul** Nu = 0  
Da = 100

**Indicator: Rata de înnoire a infrastructurii IT**

**Descriere** Indicatorul evaluează capacitatea instituțiilor implicate în furnizarea serviciilor de evidență a persoanelor de a moderniza infrastructura IT utilizată în activitatea instituțională.

**Data necesare** Număr total de echipamente IT

	Nr. de echipamente TIC depășite tehnologic înlocuite de către instituție în ultimii 4 ani Nr. echipamente achiziționate în ultimii 4 ani
<b>Mod de calcul</b>	(Nr. echipamente achiziționate în ultimii 4 ani / Număr total de echipamente IT) * 100
<b>Indicator: Gradul de acoperire a posturilor cu personal IT</b>	
<b>Descriere</b>	Indicatorul verifică dacă există suficiente resurse umane specializate în domeniul IT la nivelul instituției, care să faciliteze dpdv tehnologic furnizarea de servicii de evidență a persoanelor.
<b>Data necesare</b>	Număr personal IT angajat (ENI) Număr posturi de personal IT
<b>Mod de calcul</b>	(Număr personal IT angajat (ENI) / Număr posturi de personal IT) * 100
<b>Indicator: Gradul de formare în asigurarea calității</b>	
<b>Descriere</b>	Indicatorul analizează modul în care instituțiile implicate în furnizarea serviciilor de evidență a persoanelor acordă importanță procesului de asigurare a calității în activitățile desfășurate, precum și îmbunătățirii continue a acestui proces.
<b>Data necesare</b>	Număr de angajați formați în asigurarea calității Număr total de angajați
<b>Mod de calcul</b>	(Număr de angajați formați în asigurarea calității / Număr total de angajați) * 100
<b>Indicator: Gradul de implementare a SCIM</b>	
<b>Descriere</b>	Indicatorul evaluează gradul în care instituțiile implicate în furnizarea serviciilor de evidență a persoanelor integrează standardele de control intern managerial aprobate oficiale
<b>Data necesare</b>	Număr de standarde implementate
<b>Mod de calcul</b>	(Număr de standarde implementate / 16) * 100
<b>Indicator: Asigurarea competențelor angajaților implicați în furnizarea serviciului public</b>	
<b>Descriere</b>	Indicatorul surprinde măsura în care personalul implicat în furnizarea serviciilor de evidență a persoanelor se perfecționează continuu, prin participarea periodică la diferite oportunități de formare (congrese, cursuri, specializări, întâlniri, workshopuri, etc.). În acest mod se asigură resursa umană de calitate la nivelul instituțiilor publice, atât de necesară furnizării unor servicii de calitate și obținerii performanțelor la nivelul serviciului de evidență a persoanelor.
<b>Data necesare</b>	Numărul de angajați care au participat la cursuri de specialitate în ultimii 2 ani Număr de angajați
<b>Mod de calcul</b>	(Numărul de angajați care au participat la cursuri de specialitate în ultimii 2 ani / Număr de angajați) * 100
<b>Indicator: Existența angajaților cu responsabilități conform fișei de post în implementarea proiectelor cu finanțare nerambursabilă</b>	
<b>Descriere</b>	Indicatorul evidențiază implicarea angajaților care furnizează servicii de evidență a persoanelor în proiecte finanțate din fonduri nerambursabile și care reușesc în această manieră să își dezvolte și alte competențe transversale ce pot îmbunătăți modul în care aceștia își desfășoară activitatea curentă.

<b>Data necesare</b>	Număr de angajați cu responsabilități în managementul fondurilor nerambursabile
<b>Mod de calcul</b>	Există angajați cu responsabilități în managementul fondurilor nerambursabile = 100 Nu există = 0
<b>Indicator: Rata de retenție anuală a personalului</b>	
<b>Descriere</b>	Indicatorul evaluează retenția personalului din perspectiva fluctuației anuale de personal la nivelul instituțiilor care furnizează servicii de evidență a persoanelor la nivelul unui an.
<b>Data necesare</b>	Număr angajați anul curent Număr de angajați anul precedent
<b>Mod de calcul</b>	$(\text{Număr angajați anul curent} / \text{număr de angajați anul precedent}) * 100$
<b>Indicator: Calitatea locului de muncă</b>	
<b>Descriere</b>	Este important ca angajații serviciului de evidență a persoanelor să fie chestionați periodic, prin intermediul unui chestionar (aplicat fizic, telefonic, on-line etc.), cu privire la gradul de apreciere a calității la locul de muncă. Percepția angajaților privind acest aspect ar trebui evaluată în baza unui chestionar de percepție (pe o scală de la 1-10, unde 1 - complet nesatisfăcut, 10 - complet satisfăcut), cu referire la următoarele aspecte: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sprijin primit pentru probleme sociale</li> <li>• Sprijin primit pentru flexibilitatea locului de muncă</li> <li>• Echilibru între viața socială și profesională</li> <li>• Protecția sănătății</li> </ul>
<b>Data necesare</b>	Datele și dovezile colectate prin intermediul chestionarului de satisfacție pentru itemii menționați anterior argumentează gradul de îndeplinire a indicatorului, pe baza căruia se acordă un punctaj.
<b>Mod de calcul</b>	Se va calcula indicatorul numeric și procentual, conform punctajului obținut, după cum urmează: ➤ Procent= procent per criteriu*100/număr de criterii Dacă procentul este: 0% - 19%: Grad foarte scăzut de satisfacție 20% - 39%: Grad scăzut de satisfacție 40% - 59%: Grad mediu de satisfacție 60% - 79%: Grad ridicat de satisfacție 80% - 100%: Grad foarte ridicat de satisfacție
<b>Indicator: Mijloace de furnizare a serviciilor (Procent de servicii furnizate online)</b>	
<b>Descriere</b>	Indicatorul evidențiază ponderea serviciilor (sau componentelor privind furnizarea serviciilor) de evidență a persoanelor care sunt furnizate în regim on-line sau parțial on-line. Indicatorul suprinde capacitatea instituțiilor responsabile de a furniza servicii prin mijloace/canale diverse, de a se adapta nevoilor beneficiarilor, în contexte care solicită/impun această necesitate.
<b>Data necesare</b>	Număr de servicii oferite publicului exclusiv online Număr de servicii oferite publicului parțial online Număr de servicii publice oferite exclusiv față în față
<b>Mod de calcul</b>	$[(\text{Număr de servicii/componente oferite exclusiv on-line} + \text{număr de servicii/componente oferite parțial on-line}) / (\text{număr de$

	servicii/componente oferite exclusiv on-line + număr de servicii/componente oferite parțial on-line + număr de servicii/componente oferite față în față] * 100
<b>Indicator: Rata de programare online</b>	
<b>Descriere</b>	Indicatorul evaluează capacitatea instituțiilor implicate în furnizarea serviciilor de evidență a persoanelor de a se adapta solicitărilor în creștere a cetățenilor de a efectua programări online pe website, pentru a facilita și eficientiza timpii de așteptare necesari pentru accesarea serviciilor.
<b>Data necesare</b>	Nr. programări online (email, platforma, aplicație) Nr. de total de programări
<b>Mod de calcul</b>	(Nr. programări online (email, platforma) / Nr. de total de programări) * 100
<b>Indicator: Gradul de digitalizare a tranzacțiilor aferente serviciului public</b>	
<b>Descriere</b>	Indicatorul măsoară gradul de digitalizare a tuturor tranzacțiilor care sunt necesare pentru a beneficia de serviciile de evidență a persoanelor (programări, transmitere sesizări și primire răspunsuri, plăți, etc.) și care sunt disponibile online pentru publicul general. Se propune măsurarea indicatorului cu o frecvență anuală.
<b>Data necesare</b>	Numărul total de interacțiuni și tranzacții digitale finalizate într-un an Numărul total de tranzacții finalizate pe toate canalele posibile într-un an
<b>Mod de calcul</b>	(Numărul total de interacțiuni și tranzacții digitale finalizate în anul X / Numărul total de interacțiuni/tranzacții finalizate pe toate canalele posibile în anul X) * 100
<b>Indicator: Gradul de digitalizare a plăților</b>	
<b>Descriere</b>	Indicatorul măsoară gradul de digitalizare a plăților realizate pentru a beneficia de serviciile de evidență a persoanelor. Se propune măsurarea indicatorului cu o frecvență anuală.
<b>Data necesare</b>	Număr plăți efectuate electronic Număr total tranzacții financiare aferente serviciilor implementate electronic
<b>Mod de calcul</b>	(Număr plăți efectuate electronic / Număr total tranzacții financiare aferente serviciilor implementate electronic) * 100
<b>Indicator: Gradul de digitalizare a template-urilor</b>	
<b>Descriere</b>	Indicatorul măsoară gradul de digitalizare a formularelor care sunt disponibile pentru publicul care accesează serviciile de evidență a persoanelor. Se propune măsurarea indicatorului cu o frecvență anuală.
<b>Data necesare</b>	Număr de formulare completabile electronic Numărul total al formularelor aferente serviciului de evidență a persoanelor
<b>Mod de calcul</b>	(Număr de formulare completabile electronic / Numărul total al formularelor aferente serviciului de evidență a persoanelor) * 100
<b>Indicator: Vulnerabilitatea la securitatea informatică</b>	
<b>Descriere</b>	Indicatorul are scopul de a evidenția gradul de utilizare a serviciilor și aplicațiilor informatice disponibile la nivelul

	instituțiilor care furnizează servicii de evidență a persoanelor. În contextul dependenței ridicate a serviciilor publice de funcționalitatea aplicațiilor informatice, securitatea informatică este extrem de importantă, având consecințe imediate nu doar asupra funcționării aplicațiilor IT și furnizării efective a serviciilor, dar și asupra siguranței datelor personale ale beneficiarilor. Indicatorul se poate raporta lunar, trimestrial, semestrial și/sau anual.
<b>Data necesare</b>	Timpul în care sistemele informatice nu au funcționat, dar trebuiau să funcționeze Perioada totală de funcționare a sistemelor informatice la nivelul instituției
<b>Mod de calcul</b>	(Timpul în care sistemele informatice nu au funcționat, dar trebuiau să funcționeze / Perioada totală de funcționare a sistemelor informatice) * 100
<b>Indicator: Rata cărților electronice de identitate</b>	
<b>Descriere</b>	Este important de analizat procentul de cărți de identitate emise electronic din numărul total de cărți de identitate eliberate la nivel național, pe tipuri.
<b>Data necesare</b>	Număr de cărți electronice de identitate emise Număr de cărți de identitate eliberate, pe tipuri
<b>Mod de calcul</b>	Număr de cărți electronice de identitate emise / Număr de cărți de identitate eliberate

Metoda de calcul și evaluare a criteriului referitor la Procesele/Funcțiunile/ Capacitatea funcțiilor:  $\text{Punctaj KPI 5.1} * 0,1 + \text{KPI 5.2} * 0,1 + \text{KPI 5.3} * 0,2 + \text{KPI 5.4} * 0,2 + \text{KPI 5.5} * 0,2 + \text{KPI 5.6} * 0,2$

Scalare	Încadrare nivel de performanță.
0-24	Performanță a proceselor și funcțiilor scăzută; îmbunătățiri majore necesare.
25-59	Performanță a proceselor și funcțiilor medie; îmbunătățiri moderate necesare.
60-79	Performanță a proceselor și funcțiilor bună; îmbunătățiri minore necesare.
80-100	Performanță a proceselor și funcțiilor ridicată; îmbunătățiri continue.

### Bune practici

Modul în care serviciile publice identifică, promovează și integrează bunele practici este un element cheie în procesul de îmbunătățire continuă și asigurare a durabilității activității.

Pentru acest criteriu de evaluare sunt propuși următorii indicatori cheie de performanță (KPI):

- C6.1. Gradul de inovare;
- C6.2 Gradul de implicare/co-creare.

**Conținutul indicatorului: Gradul de inovare**

Indicatori cheie de performanță (KPI)	Indicatori de performanță
C6.1 Gradul de inovare  Punctaj KPI: $C6.1 = (C6.1.1 + C6.1.2 + C6.1.3 + C6.1.4) / 4$	C6.1.1. Participarea la rețele/proiecte internaționale/competiții de bune practici
	C6.1.2 Numărul măsurilor de inovare sau îmbunătățire a performanței serviciului public
	C6.1.3 Existența instrumentelor de feedback din partea beneficiarilor serviciilor
	C6.1.4 Procentul de beneficiari care oferă feedback din total beneficiari

#### Conținutul indicatorului: Gradul de implicare/co-creare

Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță
C6.2 Gradul de implicare/co-creare  Punctaj KPI: $C6.2 = (C6.2.1 + C6.2.2 + C6.2.3 + C6.2.4 + C6.2.5) / 5$	C6.2.1 Planificarea implicării beneficiarilor
	C6.2.2 Organizarea de ședințe publice
	C6.2.3 Existența unei proceduri de gestionare a petițiilor
	C6.2.4 Încrederea beneficiarilor în implicare
	C6.2.5 Implicarea efectivă pentru îmbunătățirea serviciilor publice

#### Fișă criteriu: Bune practici

Bune practici	
Indicatorii adoptați conform criteriului bune practici relevă gradul de adaptabilitate al instituțiilor care furnizează servicii de evidență a persoanelor, capacitatea de a răspunde noilor provocări în domeniu, măsura implicării în comunitate și implicit capacitatea de a modifica/adapta procese bine articulate pentru a fi mai performante într-un mediu extrem de dinamic, precum și capacitatea de a inova.	
Indicatori asociați criteriului	
Gradul de inovare	
Gradul de implicare/co-creare	
Indicator: Gradul de inovare al instituției	
<b>Descriere</b>	Indicatorul verifică existența capacității de inovare la nivelul instituțiilor care furnizează servicii de evidență a persoanelor, prin evaluarea următoarelor elemente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participarea la rețele/proiecte internaționale/competiții de bune practici;</li> <li>• Numărul măsurilor de inovare sau îmbunătățire a performanței serviciului public;</li> <li>• Existența instrumentelor de feedback din partea beneficiarilor serviciilor;</li> <li>• Procentul de beneficiari care oferă feedback din total beneficiari</li> </ul>
<b>Data necesare</b>	Număr de rețele/proiecte internaționale/competiții de bune practici la care a participat DJEP/SPCLEP în ultimul an Numărul măsurilor de inovare sau îmbunătățire a performanței

	<p>serviciului public de evidență a persoanelor</p> <p>Existența instrumentelor de feedback din partea beneficiarilor serviciilor</p> <p>Procentul de beneficiari care oferă feedback (Numărul de beneficiari care oferă feedback/Numărul total de beneficiari ai serviciului public de evidență a persoanelor)</p>
<b>Mod de calcul</b>	<p>Grilă de evaluare:</p> <p>Se va calcula indicatorul procentual:</p> <p style="text-align: center;">➤ = Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL</p> <p>0 proiecte de bune practici la care a participat instituția în ultimul an: 0 puncte 1-4 proiecte: 50 puncte Peste 5 proiecte: 100 puncte</p> <p>0 măsuri de inovare sau îmbunătățire a performanței serviciului public: 0 puncte 1-4 măsuri: 50 puncte Peste 5 măsuri: 100 puncte</p> <p>Existența instrumentelor de feedback din partea beneficiarilor serviciilor Da = 100, Nu = 0</p> <p>Procentul de beneficiari care oferă feedback: Numărul de beneficiari care oferă feedback/ Numărul total de beneficiari ai serviciului de evidență persoanei la nivelul anului 0-5%: 0 puncte 5-10%: 50 puncte Peste 10%: 100 puncte</p>
<b>Indicator: Gradul de implicare/co-creare</b>	
<b>Descriere</b>	<p>Indicatorul analizează capacitatea instituțiilor care furnizează servicii de evidență a persoanelor de a implica beneficiarii în procesul de planificare și îmbunătățire a activității, prin crearea de mijloace și instrumente disponibile acestora, precum și prin considerarea sugestiilor care provin din partea cetățenilor. Indicatorul își propune evaluarea următoarelor variabile:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificarea implicării beneficiarilor;</li> <li>• Organizarea de ședințe publice;</li> <li>• Existența unei proceduri de gestionare a petițiilor</li> <li>• Încrederea beneficiarilor în implicare</li> <li>• Implicarea efectivă pentru îmbunătățirea serviciilor publice de evidență a persoanelor</li> </ul>
<b>Data necesare</b>	<p>Existența unei proceduri de implicare a beneficiarilor</p> <p>Numărul de ședințe publice organizate de DJEP/SPCLEP pe an</p> <p>Existența unei proceduri de gestionare a petițiilor</p> <p>Nivel de încredere a beneficiarilor în implicare</p>
<b>Mod de calcul</b>	<p>Grilă de evaluare:</p> <p>Se va calcula indicatorul procentual:</p>

	<p>➤ = Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL</p> <p>Existența unei proceduri de implicare a beneficiarilor: Da = 100, Nu = 0</p> <p>Numărul de ședințe publice organizate de serviciul de Evidență a persoanelor pe an/ nr total de ședințe organizate:</p> <p>0 ședințe: 0 puncte 1 ședință: 30 puncte 2-3 ședințe: 50 puncte Peste 4 ședințe: 100 puncte</p> <p>Existența unei proceduri de gestionare a petițiilor: Da = 100, Nu = 0</p> <p>Încrederea beneficiarilor în implicare:</p> <p>0% - 19%: Grad foarte scăzut de încredere 20% - 39%: Grad scăzut de încredere 40% - 59%: Grad mediu de încredere 60% - 79%: Grad ridicat de încredere 80% - 100%: Grad foarte ridicat de încredere</p> <p>Implicarea efectivă pentru îmbunătățirea serviciilor publice de evidență a persoanelor</p> <p>0% - 19%: Grad foarte scăzut de implicare 20% - 39%: Grad scăzut de implicare 40% - 59%: Grad mediu de implicare 60% - 79%: Grad ridicat de implicare 80% - 100%: Grad foarte ridicat de implicare</p>
--	---

Metoda de calcul și evaluare a criteriului referitor la Bune practici: Punctaj KPI 6.1 \* 0,5 + KPI 6.2 \* 0,5

Scalare	Încadrare nivel de performanță.
0-24	Nivel scăzut de bune practici; îmbunătățiri majore necesare.
25-59	Nivel mediu de bune practici; îmbunătățiri moderate necesare.
60-79	Nivel bun de bune practici; îmbunătățiri minore necesare.
80-100	Nivel ridicat de bune practici; îmbunătățiri continue.

## Transparență

Atât la nivel european, cât și în România, procesul de creștere a transparenței autorităților publice câștigă tot mai multă importanță, atât din perspectiva conștientizării responsabilității statului către cetățeni, cât și ca urmare a solicitării tot mai vocale venite din partea publicului de a juca un rol activ în adoptarea reglementărilor.

Pentru acest criteriu de evaluare sunt propuși următorii indicatori cheie de performanță (KPI):

- C7.1 Indicele general de transparență;

- C7.2 Indicele de integritate.

#### Conținutul indicatorului: Indicele general de transparență

Indicatori cheie de performanță (KPI)	Indicatori de performanță
C7.1 Indicele general de transparență  Punctaj KPI: $C7.1 = 0,4 * C7.1.1 + 0,3 * C7.1.2 + 0,3 * C7.1.3$	C7.1.1 Gradul de informare publică
	C7.1.2 Gradul de livrare a datelor deschise
	C7.1.3 Disponibilitatea obiectivelor de performanță și a rezultatelor organizației

#### Conținutul indicatorului: Indicele de integritate

Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță
C7.2 Indicele de integritate  Punctaj KPI: $C7.2 = 0,5 * C7.2.1 + 0,5 * C7.2.2$	C7.2.1 Rata serviciilor afectate de abateri disciplinare
	C7.2.2 Rata serviciilor afectate de incidente de integritate

### Fișă criteriu: Transparență

Transparență	
<p>Pentru criteriul transparență au fost propuși indicatori care prin construcția lor să poată indica mai multe aspecte și necesități ce vizează transparența și integritatea. Transparența activității serviciilor de evidență a persoanelor este importantă din perspectiva informării cetățenilor și oferirii de acces la informații de interes general, precum și din perspectiva asigurării disponibilității datelor legate de activitatea desfășurată.</p>	
Indicatori de performanță asociați criteriului	
Gradul de informare publică	
Gradul de livrare a datelor deschise	
Disponibilitatea obiectivelor de performanță și a rezultatelor organizației	
Rata serviciilor afectate de abateri disciplinare	
Rata serviciilor afectate de incidente de integritate	
Indicator: Gradul de informare publică	
Descriere	<p>Indicatorul face referire la informarea cetățenilor și la mijloacele utilizate de către instituțiile care furnizează servicii de evidență a persoanelor (DGEP/DJEP/SPCLEP) pentru a disemina informații publice legate de activitatea desfășurată.</p> <p>Gradul de îndeplinire a indicatorului va fi evaluat prin intermediul respectării următoarelor variabile:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Transparență decizională.</li> <li>2. Accesul la informațiile de interes public.</li> <li>3. Nr. de accesări/an a paginii de internet aferentă serviciului public de evidență a persoanelor</li> <li>4. Existența listei de întrebări și răspunsuri frecvente (FAQ)</li> </ol>

	<p>5. Capacitate compartiment relații publice 6. Existență capacități și facilități de căutare a informației 7. Implementare standard de informare publică</p>
<b>Data necesare</b>	<p>Informații despre respectarea prevederilor legate de transparența decizională; Informații despre respectarea prevederilor legate privind accesul la informațiile de interes public; Numărul de accesări/an a paginii de internet aferentă serviciului public de evidență a persoanelor; Existența listei de întrebări și răspunsuri frecvente (FAQ) Numărul de posturi ocupate în cadrul compartimentului de relații cu publicul; Existența capacității și facilității de căutare a informației Informații despre implementare standardului de informare publică.</p>
<b>Mod de calcul</b>	<p>Grilă de evaluare: Se va calcula indicatorul procentual:</p> <p style="padding-left: 40px;">➤ = Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL</p> <p>Respectarea prevederilor legate de transparența decizională: Da = 100, Nu = 0 Accesul la informațiile de interes public: Da = 100, Nu = 0 Numărul de accesări/an a paginii de Internet aferentă serviciului public: Informație disponibilă = 100; Informație indisponibilă = 0. Existența listei de întrebări și răspunsuri frecvente (FAQ): Da = 100, Nu = 0 Capacitate compartiment relații publice: Grad de ocupare 90% și peste = 100; Grad de ocupare 50-90% = 50; Grad de ocupare sub 50% = 0. Existență capacități și facilități de căutare a informației: Da = 100, Nu = 0 Implementare standard de informare publică: Da = 100, Parțial = 50; Nu = 0.</p>
<b>Indicator: Gradul de livrare a datelor deschise</b>	
<b>Descriere</b>	<p>Indicatorul face referire la disponibilitatea datelor publice referitoare la activitatea instituțiilor care furnizează servicii de evidență a persoanelor care sunt de interes pentru cetățeni. Gradul de îndeplinire a indicatorului va fi evaluat prin intermediul respectării următoarelor variabile:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disponibilitatea informațiilor privind achizițiile publice;</li> <li>2. Disponibilitatea informațiilor privind contractele încheiate ca urmare a achizițiilor publice;</li> <li>3. Disponibilitatea bugetului și a execuției bugetare</li> </ol>
<b>Data necesare</b>	<p>Informații privind achizițiile publice Informații privind contractele Informații despre buget și execuția bugetară</p>
<b>Mod de calcul</b>	<p>Se va calcula indicatorul procentual:</p> <p style="padding-left: 40px;">➤ = Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL</p>

	<p>Disponibilitatea informațiilor privind achizițiile publice: Da = 100; Nu = 0.</p> <p>Disponibilitatea informațiilor privind contractele încheiate ca urmare a achizițiilor publice: Da = 100; Nu = 0.</p> <p>Disponibilitatea informațiilor privind bugetul și execuția bugetară: Da = 100; Nu = 0.</p>
<b>Indicator: Disponibilitatea obiectivelor de performanță și a rezultatelor organizației</b>	
<b>Descriere</b>	<p>Indicatorul face referire la disponibilitatea informațiilor, pe website-urile instituțiilor care furnizează servicii de evidență a persoanelor, legate de rapoartele anuale de activitate și a rezultatelor obținute anual de instituțiile responsabile.</p> <p>Gradul de îndeplinire a indicatorului va fi evaluat prin intermediul respectării următoarelor variabile:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Existența raportului anual cuprinzând date privind serviciul public;</li> <li>Existența datelor de contact ale persoanelor direct responsabile de performanță.</li> </ol>
<b>Data necesare</b>	<p>Existența raportului anual cuprinzând date privind serviciul public de evidență a persoanelor;</p> <p>Existența datelor de contact ale persoanelor direct responsabile de performanță.</p>
<b>Mod de calcul</b>	<p>Se va calcula indicatorul procentual:</p> $\text{Indicator} = \frac{\text{Punctaj realizat} \times 100}{\text{MAXIM TOTAL}}$ <p>Existența raportului anual cuprinzând date privind serviciul public de evidență a persoanelor: Da = 100; Nu = 0</p> <p>Existența datelor de contact ale persoanelor direct responsabile de performanță: Da = 100; Nu = 0.</p>
<b>Indicator: Rata serviciilor afectate de abateri disciplinare</b>	
<b>Descriere</b>	<p>Indicatorul verifică dacă au existat sesizări și abateri disciplinare la nivelul componentelor serviciilor de evidență a persoanelor într-un anumit interval de timp.</p>
<b>Data necesare</b>	<p>Număr sesizări disciplinare în ultimul an</p> <p>Număr servicii afectate de abateri disciplinare</p> <p>Număr total servicii evidență a persoanelor</p>
<b>Mod de calcul</b>	$\left( \frac{\text{Număr servicii afectate de abateri disciplinare}}{\text{Număr total servicii evidență a persoanelor}} \right) \times 100$
<b>Indicator: Rata serviciilor afectate de incidente de integritate</b>	
<b>Descriere</b>	<p>Indicatorul verifică dacă au existat incidente de integritate la nivelul componentelor serviciilor de evidență a persoanelor într-un anumit interval de timp.</p>
<b>Data necesare</b>	<p>Număr incidente de integritate în ultimul an</p> <p>Număr servicii afectate de incidente de integritate</p> <p>Număr total servicii evidență a persoanelor</p>
<b>Mod de calcul</b>	$\left( \frac{\text{Număr servicii afectate de incidente de integritate}}{\text{Număr total servicii evidență a persoanelor}} \right) \times 100$

Metoda de calcul și evaluare a criteriului referitor la Bune practici: Punctaj KPI 7.1 \* 0,6 + KPI 7.2 \* 0,4

Scalare	Încadrare nivel de performanță.
0-24	Nivel scăzut de transparență; îmbunătățiri majore necesare.
25-59	Nivel mediu de transparență; îmbunătățiri moderate necesare.
60-79	Nivel bun de transparență; îmbunătățiri minore necesare.
80-100	Nivel ridicat de transparență; îmbunătățiri continue.

## 3. INDICATORII DE MONITORIZARE ȘI DE EVALUARE A PERFORMANȚEI SERVICIULUI DE EVIDENȚĂ A PERSOANELOR

### 3.1 Indicatorii de performanță

Indicatorii de performanță selectați pentru serviciul de evidență a persoanelor sunt sintetizați în tabelul următor:

Criteriu de evaluare a performanței	Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță
Capacitate strategică și instituțională	Completitudinea setului strategic privind serviciile de evidență a persoanelor	Gradul de conformitate a documentelor strategice în vigoare
		Conformitatea obiectivelor strategice SMART pentru serviciul public de evidență a persoanelor
		Conformitatea/Specificitatea obiectivelor specifice pentru serviciul public de evidență a persoanelor
		Existența unui sistem de management al calității implementat la nivelul serviciului public de evidență a persoanelor
		Existența unui sistem de management al performanței implementat la nivelul organizației
		Existența unui plan multianual de investiții
	Indicele capacității strategice	Existența unei structuri și a unor funcții cu atribuții formalizate privind măsurarea performanței
		Existența unor rapoarte monitorizare și evaluare privind performanța serviciului de evidență a persoanelor în ultimul an
		Nivelul de implicare a resursei umane în monitorizarea și evaluarea performanței serviciilor de evidență a persoanelor
		Existența unei metodologii/proceduri de monitorizare și evaluare a performanței
Eficacitate	Indicele de îndeplinire a țăintelor asumate în ultimul an fiscal	Gradul de îndeplinire al indicatorilor de rezultat în ultimul an fiscal încheiat
	Indicele eficacității generale a serviciilor	Disponibilitatea serviciului de evidență a persoanelor Gradul de respectare a programărilor
Calitate	Indicele general al calității	Existența standardului de calitate la nivelul serviciului public de evidență a persoanelor
		Ponderea reclamațiilor și sesizărilor rezolvate
		Rata de acțiuni corective
		Ponderea acțiunilor realizate de îmbunătățire a serviciului din totalul operațiunilor de îmbunătățire planificate anual

Criteriu de evaluare a performanței	Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță	
		Ponderele acțiunilor de verificare/control efectuate	
		Gradul de implicare al beneficiarilor în planificarea/îmbunătățirea serviciilor	
		Existența unor servicii de evidență a persoanelor furnizate în regim externalizat	
	Indicele general de satisfacție a beneficiarilor	Calitatea la MS	Gradul de satisfacție al beneficiarilor privind calitatea serviciului public de evidență a persoanelor
			Gradul de apreciere a beneficiarilor în legătură cu calitatea facilităților exterioare
			Gradul de apreciere a beneficiarilor în legătură cu calitatea facilităților interioare
			Gradul de apreciere a beneficiarilor în legătură cu interacțiunea telefonică
Accesibilitatea	Indicele general al accesibilității	Gradul de apreciere a beneficiarilor în legătură cu interacțiunea online	
		Rata de solicitări neonorate pentru acordarea serviciului public de evidență a persoanelor	
		Percepția accesibilității	
		Timpul mediu de rezolvare a unui caz/dosar/cerere (an)	
		Timp mediu de așteptare pentru eliberare carte de identitate, pe județ	
		Timpul mediu de așteptare la ghișeu pentru accesarea unui serviciu public	
Eficiența	Eficiența alocativă	Identificarea componentelor legate de prestarea serviciului pentru care efectuarea unei plăți a reprezentat o barieră	
		Tariful serviciului de eliberare carte de identitate	
	Eficiența productivă	Cost mediu cu serviciul de eliberare carte de identitate în anul X	
		Efortul necesar (ENI) per serviciu de evidență a persoanelor	
		Cost per angajat	
		Grad de îndatorare	
Performanța proceselor și funcțiilor	Capacitate de asigurare a managementului financiar per entitate	Gradul de acoperire a posturilor cu specialiști în contabilitate/bugete/management financiar	
		Existența și utilizarea instrumentelor de management financiar	
	Indice de capacitate IT	Rata de înnoire a infrastructurii IT	
		Gradul de acoperire a posturilor cu personal IT	
	Indice de pregătire pentru calitate	Gradul de formare în asigurarea calității	
		Gradul de implementare a SCIM	
	Indice de capacitate a resursei umane	Asigurarea competențelor angajaților implicați în furnizarea serviciului public de evidență a persoanelor	
		Existența angajaților cu responsabilități conform fișei de post în managementul fondurilor nerambursabile	
		Rata de retenție anuală a personalului	
	Indicele de calitate al locului de muncă	Calitatea locului de muncă	
Mijloace de furnizare a serviciilor de evidență a persoanelor (Procent de servicii furnizate online)			
Indice general de			

Criteriu de evaluare a performanței	Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță
	digitalizare	Rata de programare online în website
		Gradul de digitalizare a tranzacțiilor aferente serviciului public de evidență a persoanelor
		Gradul de digitalizare a plăților
		Gradul de digitalizare a template-urilor
		Vulnerabilitatea la securitatea informatică
		Rata de eliberare a cărților electronice de identitate
Bune practici	Gradul de inovare	Participarea la rețele/proiecte internaționale/competiții de bune practici
		Numărul măsurilor de inovare sau îmbunătățire a performanței serviciului public de evidență a persoanelor
		Existența instrumentelor de feedback din partea beneficiarilor serviciilor de evidență a persoanelor
		Procentul de beneficiari care oferă feedback
	Gradul de implicare/co-creare	Planificarea implicării beneficiarilor
		Organizarea de ședințe publice
		Existența unei proceduri de gestionare a petițiilor
		Încrederea beneficiarilor în implicare
		Implicarea efectivă pentru îmbunătățirea serviciilor publice de evidență a persoanelor
Transparență	Indicele general de transparență	Gradul de informare publică
		Gradul de livrare a datelor deschise
		Disponibilitatea obiectivelor de performanță și a rezultatelor organizației
	Indicele de integritate	Rata serviciilor afectate de abateri disciplinare
		Rata serviciilor afectate de incidente de integritate

Există însă și o serie de limitări, atât în ceea ce privește abordarea, dar și în ceea ce privește rezultatele ulterioare privind interpretarea performanței:

- Măsurarea este inexactă deoarece, la nivelul serviciului, nu există un control asupra tuturor variabilelor (cauzate de deficiențe organizaționale, de împărțire și alocare a responsabilităților, de necunoaștere etc.);
- Măsurile de performanță pot determina comparații nedrepte;
- Datele de performanță pot fi negative, de aici reticența măsurărilor sau înregistrării datelor reale;
- Serviciile publice sunt complexe și, uneori, anumite servicii nu pot fi măsurate decât pe termen lung (de exemplu, activitățile de conștientizare la nivelul comunității);
- Colectarea valorilor doar în scopul măsurării și nu al utilizării pentru gestionarea performanței;
- Colectarea de informații limitate doar la rezultate și nu pe efect/impact sau la acele rezultate care nu sunt pe termen lung.

Premisele selectării indicatorilor de performanță

- Disponibilitatea datelor constrânge măsurarea. Pe termen scurt, este utilă dezvoltarea unui cadru de măsurare care să fie „potrivit scopului”, utilizând datele existente. Pe termen mediu, va fi necesară colectarea de date noi pentru a umple golurile de informații critice.
- Măsurarea performanței se referă la urmărirea și înțelegerea progresului relativ, pentru a realiza progrese concrete și vizibile în viitor. Legăturile și corelațiile sunt adesea stabilite prin analiza tendințelor de-a lungul timpului, de exemplu atunci când politicile, rezultatele sau resursele au suferit schimbări sau prin stabilirea de grupuri de comparație.
- Cantitativ vs. calitativ. Măsurarea cantitativă a fiecărui aspect al unui serviciu public adesea nu este fezabilă și nici nu este necesară. Multe măsuri de rezultat, impact și rezultate sunt calitative. Indiferent dacă măsurile sunt calitative sau cantitative, ele trebuie să ofere utilizatorilor o indicație utilă a ceea ce s-a realizat și să fie comparabile cu alte măsuri.

Datele vor fi colectate de la instituțiile responsabile cu furnizarea de servicii publice de evidență a persoanelor, în speță de la DGEP, DJEP-uri și SPLCEP-uri, date care pot fi preluate din sistemele informatice specifice utilizate la nivelul instituției (pentru indicatorii cantitativi) sau din chestionare standardizate sau cele propuse în cadrul acestei metodologii, care sunt completate periodic, în cazul indicatorilor calitativi.

Datele primare și indicatorii de performanță rezultați vor alimenta o bază de date atașată platformei de M&E, platformă care va permite vizualizarea online a valorilor indicatorilor în evoluție. Activitățile de colectare a datelor vizează disponibilitatea datelor primare la nivelul instituțiilor responsabile (DGEP, DJEP-uri și SPLCEP-uri).

### 3.2 Mecanisme de colectare a datelor

Culegerea datelor și informațiilor necesare în asigurarea funcționalității metodologiei de M&E are la bază circuitul informațional dintre stakeholderii sistemului public. Cele mai importante entități furnizoare de date sunt DGEP, DJEP-uri și SPLCEP-uri.

Sistemul de măsurare și evaluare funcționează pe baza datelor primare, culese, prelucrate și analizate în special la nivelul serviciului public prin:

- Utilizarea de chestionare;
- Centralizare de date statistice;
- Analiză de documente;
- Client misterios (MS).

Interpretarea se realizează în mod centralizat cu ajutorul tablourilor de bord, care ajută la urmărirea dinamicii, a variațiilor majore, precum și a previziunilor cu privire activitate, stabilire de obiective și ținte realiste.

Mai jos se regăsește o exemplificare de prezentare a criteriilor de performanță tratate.

...	Capacitatea strategică și insti	EFICACITATE	EFICIENȚĂ	PERFORMANȚA PROCESELOR	BUNE PRACTICI	TRANSPARENTA	CALITATE
-----	---------------------------------	-------------	-----------	------------------------	---------------	--------------	----------

## Anexe

### Anexa 1 Opțiuni de indicatori privind capacitatea strategică și instituțională

Prezenta anexă cuprinde o fișă de calcul a îndeplinirii indicatorilor în conformitate cu metodologia sectorială privitoare la serviciile de evidență a persoanelor. Valorile de calcul sunt ipotetice. Aceasta poate fi replicată pentru toți ceilalți indicatori de performanță avându-se drept reper informațiile aferente fiecărui indicator prezente la cap. 2.3.

Criteriau specific	Capacitate strategică și instituțională				
Denumire indicator de performanță	C1.1 Completitudinea setului strategic privind serviciile de evidență a persoanelor				
Indicatori asociați de indicatorului performanță	<p>C1.1.1 Gradul de conformitate a documentelor strategice în vigoare</p> <p>C1.1.2 Conformitatea obiectivelor strategice SMART pentru serviciul public de evidență a persoanelor</p> <p>C1.1.3 Conformitatea/Specificitatea obiectivelor specifice pentru serviciul public de evidență a persoanelor</p> <p>C1.1.4 Existența unui sistem managerial privind calitatea implementat la nivelul serviciului public</p> <p>C1.1.5 Existența unui sistem de management al performanței implementat la nivelul organizației</p> <p>C1.1.6 Existența unui plan multianual de investiții</p>				
Unitate de măsură	<p>C1.1.1 Punctaj</p> <p>C1.1.2 Valoare categorială: Da/Nu</p> <p>C1.1.3 Valoare categorială: Da/Nu</p> <p>C1.1.4 Punctaj</p> <p>C1.1.5 Valoare categorială: Da/Nu</p> <p>C1.1.5 Valoare categorială: Da/Nu</p>				
Metodologie/ formula	<p><i>Punctaj</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Criteria de evaluare:</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C1.1.1 Gradul de conformitate a</td> <td>50</td> </tr> </tbody> </table>	Criteria de evaluare:	2022	C1.1.1 Gradul de conformitate a	50
Criteria de evaluare:	2022				
C1.1.1 Gradul de conformitate a	50				

	documentelor strategice în vigoare	
	C1.1.2 Conformitatea obiectivelor strategice SMART pentru serviciul public de evidență a persoanelor	DA
	C1.1.3 Conformitatea/Specificitatea obiectivelor specifice pentru serviciul public de evidență a persoanelor	DA
	C1.1.4 Existența unui sistem managerial privind calitatea implementat la nivelul serviciului public	50
	C1.1.5 Existența unui sistem de management al performanței implementat la nivelul organizației	DA
	C1.1.6 Existența unui plan multianual de investiții	NU
	<b>Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL</b>	<b>70</b>
<b>Sursa datelor</b>	<i>Documente de planificare instituțională (SCIM, Strategii pentru servicii în temeiul legii, alt document adoptat în mod oficial)</i>  <i>Standard de calitate (tip ISO), SCIM, Balanced Scorecard/alt sistem de monitorizare a performanței</i>	
<b>Comentarii/recomandări</b>	<i>Urmează a fi stabilit</i>	

## Anexa nr. 2 Formule de calcul propuse pentru indicatorii de performanță

### Criteriu 1: Capacitate strategică și instituțională

Evaluarea performanței criteriului legat de capacitatea strategică și instituțională:

KPI	Indicatori de performanță
C1.1. Completitudinea setului strategic privind serviciile de evidență a persoanelor  Punctaj KPI: C1.1= 0,2 * C1.1.1. + 0,2 * C1.1.2. + 0,1 * C1.1.3. + 0,2 * C1.1.4. + 0,2 * C1.1.5. + 0,1 * C1.1.6	C1.1.1 Gradul de conformitate a documentelor strategice în vigoare 0 puncte = Nu există documente strategice 100 puncte = Există documente strategice care să cuprindă viziune, obiective și indicatori de performanță
	C1.1.2 Conformitatea obiectivelor strategice SMART pentru serviciul public de evidență a persoanelor Nu = 0 puncte Da = 100 puncte
	C1.1.3 Conformitatea/Specificitatea obiectivelor specifice pentru serviciul public de evidență a persoanelor Nu = 0 puncte Da = 100 puncte
	C1.1.4 Existența unui sistem de management al calității implementat la nivelul serviciului public Nu = 0 puncte Da = 100 puncte
	C1.1.5 Existența unui sistem de management al performanței implementat la nivelul organizației Nu = 0 puncte Da = 100 puncte
	C1.1.6 Existența unui plan multianual de investiții Nu = 0 puncte Da = 100 puncte
C1.2. Indicele capacității strategice  Punctaj KPI: C1.2. = 0.2 * C1.2.1 + 0.2 * C1.2.2 + 0.2 * C1.2.3 + 0.2 * C1.2.4 + 0.2 * C1.2.5	C1.2.1 Existența unei structuri și a unor funcții cu atribuții formalizate privind măsurarea performanței Nu = 0 puncte Da = 100 puncte
	C1.2.2 Existența unor rapoarte monitorizare și evaluare privind performanța serviciului în ultimul an 0 puncte = Nu 100 puncte = Da
	C1.2.3 Nivelul de implicare a resursei umane în monitorizarea și evaluarea performanței serviciilor de evidență a persoanelor 0 puncte = dacă procentul este cuprins între 0% - 29% 50 puncte = dacă procentul este cuprins între 30% - 89% 100 puncte = Dacă procentul este peste 90%
	C1.2.4 Existența unei metodologii/proceduri de monitorizare și evaluare a performanței Nu = 0 puncte Da = 100 puncte
	C1.2.5 Stabilitatea strategiei de implementare a serviciului public de evidență a persoanelor

KPI	Indicatori de performanță
	0 = Dacă au existat mai mult de 4 modificări de strategie în ultimii ani 50 = Dacă numărul de modificări de strategie în ultimii 4 ani este între 2 și 3 100 = Dacă a existat cel mult o modificare de strategie în ultimii 4 ani

Metoda de calcul și evaluare a criteriului referitor la Capacitatea strategică și instituțională:  
KPI C1.1 \*0,4 + KPI C1.2\*0,6

Scalare	Încadrare nivel de performanță.
0-24	Capacitate strategică scăzută; îmbunătățiri majore necesare.
25-59	Capacitate strategică medie; îmbunătățiri moderate necesare.
60-79	Capacitate strategică bună; îmbunătățiri minore necesare.
80-100	Capacitate strategică ridicată; îmbunătățiri continue.

## Criteriu 2: Eficacitate

Evaluarea performanței criteriului legat de eficacitate:

KPI	Indicatori de performanță
C2.1 Indicele de îndeplinire a Țintelor asumate în ultimul an fiscal Punctaj KPI: C2.1 = C2.1.1	C2.1.1 Gradul de îndeplinire al indicatorilor de rezultat în ultimul an fiscal încheiat: 0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte
C2.2 Indicele eficacității generale serviciilor Punctaj KPI: C2.2 = (C2.2.1 + C2.2.2) / 2	C2.2.1 Disponibilitatea serviciului de evidență a persoanelor Realizat/ planificat: 0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte  C2.2.2 Gradul de respectare a programărilor Realizat/ planificat: 0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte

Metoda de calcul și evaluare a criteriului referitor la Eficacitate: KPI C2.1 \*0,4 + KPI C2.2\*0,6

Scalare	Încadrare nivel de performanță.
0-24	Eficacitate scăzută; îmbunătățiri majore necesare.
25-59	Eficacitate medie; îmbunătățiri moderate necesare.
60-79	Eficacitate bună; îmbunătățiri minore necesare.
80-100	Eficacitate ridicată; îmbunătățiri continue.

### Criteriu 3: Calitate

Evaluarea performanței criteriului legat de calitate:

KPI	Indicatori de performanță
C3.1 Indicele general al calității	C3.1.1 Existența standardului de calitate la nivelul serviciului public Nu există un standard de calitate pentru serviciul public la nivelul instituției = 0 puncte Există un standard de calitate la nivelul instituției, dar serviciul public de evidență a persoanelor nu respectă în totalitate standardul de calitate = 50 puncte Există și este respectat un standard de calitate pentru serviciul public la nivelul instituției = 100 puncte
Punctaj KPI: C3.1 = 0,2* C3.1.1 + 0,1* C3.1.2 + 0,1* C3.1.3 + 0,2* C3.1.4 + 0,1* C3.1.5 + 0,2* C3.1.6 + 0,1* C3.1.7	C3.1.2 Ponderea reclamațiilor și sesizărilor rezolvate 0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte
	C3.1.3 Rata de acțiuni corective 0 - 14%: 100 puncte 15-49%: 75 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 25 puncte >94%: 0 puncte
	C3.1.4 Ponderea acțiunilor realizate de îmbunătățire a serviciului din totalul operațiunilor de îmbunătățire planificate anual 0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte
	C3.1.5. Ponderea acțiunilor de verificare/control efectuate 0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte
	C3.1.6 Gradul de implicare al beneficiarilor în planificarea/îmbunătățirea serviciilor 0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte
	C3.1.7 Existența unor servicii furnizate în regim externalizat Nu: 0 puncte Da: 100 puncte
C3.4 Indicele general de satisfacție a beneficiarilor	C3.4.1 Gradul de satisfacție al beneficiarilor privind calitatea serviciului public 0% - 19%: 0 puncte 20% - 39%: 25 puncte 40% - 59%: 50 puncte 60% - 79%: 75 puncte 80% - 100%: 100 puncte
Punctaj KPI: C3.4 = C3.4.1	

KPI	Indicatori de performanță
<b>C3.5 Calitatea la MS</b>  Punctaj KPI: C3.5 = 0,25 * C3.5.1 + 0,25 * C3.5.2 + 0,25 * C3.5.3 + 0,25 * C3.5.4	<b>C3.5.1 Gradul de apreciere a beneficiarilor în legătură cu calitatea facilităților exterioare</b> 0% - 19%: 0 puncte 20% - 39%: 25 puncte 40% - 59%: 50 puncte 60% - 79%: 75 puncte 80% - 100%: 100 puncte
	<b>C3.5.2 Gradul de apreciere a beneficiarilor în legătură cu calitatea facilităților interioare</b> 0% - 19%: 0 puncte 20% - 39%: 25 puncte 40% - 59%: 50 puncte 60% - 79%: 75 puncte 80% - 100%: 100 puncte
	<b>C3.5.3 Gradul de apreciere a beneficiarilor în legătură cu interacțiunea telefonică</b> 0% - 19%: 0 puncte 20% - 39%: 25 puncte 40% - 59%: 50 puncte 60% - 79%: 75 puncte 80% - 100%: 100 puncte
	<b>C3.5.4 Gradul de apreciere a beneficiarilor în legătură cu interacțiunea online</b> 0% - 19%: 0 puncte 20% - 39%: 25 puncte 40% - 59%: 50 puncte 60% - 79%: 75 puncte 80% - 100%: 100 puncte

Metoda de calcul și evaluare a criteriului referitor la Calitate: (Punctaj KPI 3.1 + Punctaj KPI 3.4 + Punctaj KPI 3.5)/3

Scalare	Încadrare nivel de performanță.
0-24	Calitate scăzută; îmbunătățiri majore necesare.
25-59	Calitate medie; îmbunătățiri moderate necesare.
60-79	Calitate bună; îmbunătățiri minore necesare.
80-100	Calitate ridicată; îmbunătățiri continue.

#### Criteriu 4: Accesibilitate

Evaluarea performanței criteriului legat de accesibilitate:

KPI	Indicatori de performanță
<b>C3.3 Indicele general al accesibilității</b>  Punctaj KPI: Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL C3.3 = (C3.3.1 +	<b>C3.3.1 Rata de solicitări neonorate pentru acordarea serviciului public de evidență a persoanelor</b> Rata de solicitări neonorate 0 - 4%: 100 puncte 5-9%: 80 puncte 9-14%: 60 puncte 15 - 29%: 40 puncte 30-49%: 20 puncte 50-69%: 10 puncte

KPI	Indicatori de performanță
C3.3.2 + C3.2.3 + C3.2.4 + C3.2.5 + C3.3.6 + ) / 6	>70%: 0 puncte
	C3.3.2 Percepția accesibilității 0% - 19%: 0 puncte 20% - 39%: 25 puncte 40% - 59%: 50 puncte 60% - 79%: 75 puncte 80% - 100%: 100 puncte
	C3.2.3 Timpul mediu de rezolvare a unui caz/dosar/cerere (an) Timpul mediu 1-4 ore: 100 puncte 5-8 ore: 80 puncte 9 -12 ore: 60 puncte 13-16 ore: 40 puncte 17 - 20 ore: 20 puncte >21 ore: 0 puncte
	C3.2.4 Timp mediu de așteptare pentru eliberare carte de identitate, pe județ 1 - 2 zile lucrătoare: 100 puncte 3 - 5 zile lucrătoare: 80 puncte 6 - 7 zile lucrătoare: 60 puncte 8 - 10 zile lucrătoare: 40 puncte 11 - 15 zile lucrătoare: 20 puncte 16 - 30 zile lucrătoare: 0 puncte
	C3.2.5 Timpul mediu de așteptare la coadă pentru accesarea unui serviciu public 1-3 minute: 100 puncte 4-5 minute: 80 puncte 6-7 minute: 60 puncte 7-10 minute: 40 puncte 11-20 minute: 20 puncte >20 minute: 0 puncte
	C3.2.6 Identificarea componentelor legate de prestarea serviciului pentru care efectuarea unei plăți a reprezentat o barieră 2 sau mai multe componente = 0 puncte 1 componentă = 50 puncte Nicio componentă = 100 puncte

Metoda de calcul și evaluare a criteriului referitor la Accesibilitate: Punctaj KPI 3.3

Scalare	Încadrare nivel de performanță.
0-24	Accesibilitate scăzută: îmbunătățiri majore necesare.
25-59	Accesibilitate medie; îmbunătățiri moderate necesare.
60-79	Accesibilitate bună; îmbunătățiri minore necesare.
80-100	Accesibilitate ridicată; îmbunătățiri continue.

### Criteriu 5: Eficiență

Evaluarea performanței criteriului legat de eficiență:

KPI	Indicatori de performanță
C4.1 Eficiența alocativă	C4.1.1 Tariful serviciului de eliberare carte de identitate Valoare numerică

KPI	Indicatori de performanță
Punctaj KPI: $C4.1 = C4.1.1 / C4.1.2$ Dacă < 0: 0 puncte Dacă > 0: 100 puncte	C4.1.2 Cost mediu cu serviciul de eliberare carte de identitate în anul X Valoare numerică
C4.2. Eficiența productivă  Punctaj KPI: $0,4 * C4.2.1 + 0,2 * C4.2.2 + 0,2 * C4.2.3 + 0,2 * C4.2.4$	C4.2.1 Efortul necesar (ENI) per serviciu de evidență a persoanelor 0% - 25%: 0 puncte 25% - 49%: 25 puncte 50% - 74%: 50 puncte 75% - 99%: 75 puncte 100% = 100 puncte
	C4.2.2 Cost per angajat Dacă > 15% : 0 puncte Dacă < 15%: 100 puncte
	C4.2.3 Grad de îndatorare Dacă > 15% : 0 puncte Dacă < 15%: 100 puncte
	C4.2.4 Fundamentarea bugetului Da = 100 puncte Nu = 0 puncte

Metoda de calcul și evaluare a criteriului referitor la Eficiență:  $Punctaj\ KPI\ 4.1 * 0,4 + KPI\ 4.2 * 0.6$

Scalare	Încadrare nivel de performanță.
0-24	Eficiență scăzută; îmbunătățiri majore necesare.
25-59	Eficiență medie; îmbunătățiri moderate necesare.
60-79	Eficiență bună; îmbunătățiri minore necesare.
80-100	Eficiență ridicată; îmbunătățiri continue.

### Criteriu 6: Performanța proceselor și funcțiilor

Evaluarea performanței criteriului legat de procese/funcțiuni:

KPI	Indicatori de performanță
C5.1 Capacitate de asigurare a managementului financiar per entitate  Punctaj KPI: $C5.1 = C5.1.1 * 0,6 + C5.1.2 * 0,4$	C5.1.1 Gradul de acoperire a posturilor cu specialiști în contabilitate/bugete/management financiar 0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte
	C5.1.2 Existența și utilizarea instrumentelor de management financiar Nu = 0 puncte Da = 100 puncte
C5.2 Indice de capacitate IT	C5.2.1 Rata de înnoire a infrastructurii IT 0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte

KPI	Indicatori de performanță
Punctaj KPI: C5.2 = C5.2.1 * 0,5 + C5.2.2 * 0,5	50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte
	C5.2.2 Gradul de acoperire a posturilor cu personal IT 0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte
C5.3 Indice de pregătire pentru calitate  Punctaj KPI: C5.3 = C5.3.1 * 0,4 + C5.3.2 * 0,6	C5.3.1 Gradul de formare în asigurarea calității 0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte
	C5.3.2 Gradul de implementare a SCIM 0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte
C5.4 Indice de capacitate a resursei umane  Punctaj KPI: C5.4 = C5.4.1 * 0,5 + C5.4.2 * 0,1 + C5.4.3 * 0,4	C5.4.1 Asigurarea competențelor angajaților implicați în furnizarea serviciului public 0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte
	C5.4.2 Existența angajaților cu responsabilități conform fișei de post în managementul fondurilor nerambursabile Nu = 0 puncte Da = 100 puncte
	C5.4.3 Rata de retenție anuală a personalului 0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte
C5.5 Indicele de calitate al locului de muncă  Punctaj KPI: C5.5 = C5.5.1	C5.5.1 Calitatea locului de muncă 0% - 19%: 0 puncte 20% - 39%: 25 puncte 40% - 59%: 50 puncte 60% - 79%: 75 puncte 80% - 100%: 100 puncte
C5.6 Indice general de digitalizare  Punctaj KPI: C5.6. = 0,2 * C5.6.1 + 0,2 * C5.6.2 + 0,2 *	C5.6.1 Mijloace de furnizare a serviciilor (Procent de servicii furnizate online) 0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte
	C5.6.2 Rata de programare online în website

KPI	Indicatori de performanță
C5.6.3 + 0,1 *	0 - 14%: 0 puncte
C5.6.4 + 0,1 *	15-49%: 25 puncte
C5.6.5 + 0,1 *	50-74%: 50 puncte
C5.6.6 + 0,1 *	75-94%: 75 puncte
C5.6.7	>94%: 100 puncte
	C5.6.3 Gradul de digitalizare a tranzacțiilor aferente serviciului public 0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte
	C5.6.4 Gradul de digitalizare a plăților 0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte
	C5.6.5 Gradul de digitalizare a template-urilor 0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte
	C5.6.6 Vulnerabilitatea la securitatea informatică 0 - 14%: 100 puncte 15-49%: 75 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 25 puncte >94%: 0 puncte
	C5.6.7 Rata de eliberare a cărților electronice de identitate 0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte

Metoda de calcul și evaluare a criteriului referitor la Procesele/Funcțiunile/ Capacitatea funcțiilor:  $\text{Punctaj KPI } 5.1 * 0,1 + \text{KPI } 5.2 * 0,1 + \text{KPI } 5.3 * 0,2 + \text{KPI } 5.4 * 0,2 + \text{KPI } 5.5 * 0,2 + \text{KPI } 5.6 * 0,2$

Scalare	Încadrare nivel de performanță.
0-24	Performanță a proceselor și funcțiilor scăzută; îmbunătățiri majore necesare.
25-59	Performanță a proceselor și funcțiilor medie; îmbunătățiri moderate necesare.
60-79	Performanță a proceselor și funcțiilor bună; îmbunătățiri minore necesare.
80-100	Performanță a proceselor și funcțiilor ridicată; îmbunătățiri continue.

## Criteriu 7: Bune practici

Evaluarea performanței criteriului legat de bune practici:

KPI	Indicatori de performanță
<b>C6.1. Gradul de inovare</b>  Punctaj KPI: $C6.1 = (C6.1.1 + C6.1.2 + C6.1.3 + C6.1.4) / 4$	<b>C6.1.1. Participarea la rețele/proiecte internaționale/competiții de bune practici</b> 0 proiecte de bune practici la care a participat instituția în ultimul an: 0 puncte 1-4 proiecte: 50 puncte Peste 5 proiecte: 100 puncte
	<b>C6.1.2 Numărul măsurilor de inovare sau îmbunătățire a performanței serviciului public</b> 0 măsuri de inovare sau îmbunătățire a performanței serviciului public: 0 puncte 1-4 măsuri: 50 puncte Peste 5 măsuri: 100 puncte
	<b>C6.1.3 Existența instrumentelor de feedback din partea beneficiarilor serviciilor</b> Da = 100 puncte Nu = 0 puncte
	<b>C6.1.4 Procentul de beneficiari care oferă feedback din total beneficiari</b> 0-5%: 0 puncte 5-10%: 50 puncte Peste 10%: 100 puncte
<b>C6.2 Gradul de implicare/co-creare</b>  Punctaj KPI: $C6.2 = (C6.2.1 + C6.2.2 + C6.2.3 + C6.2.4 + C6.2.5) / 5$	<b>C6.2.1 Planificarea implicării beneficiarilor</b> Existența unei proceduri de implicare a beneficiarilor: Da = 100 puncte Nu = 0 puncte
	<b>C6.2.2 Organizarea de ședințe publice</b> 0 ședințe: 0 puncte 1 ședință: 30 puncte 2-3 ședințe: 50 puncte Peste 4 ședințe: 100 puncte
	<b>C6.2.3 Existența unei proceduri de gestionare a petițiilor</b> Da = 100 puncte Nu = 0 puncte
	<b>C6.2.4 Încrederea beneficiarilor în implicare</b> 0% - 19%: 0 puncte 20% - 39%: 25 puncte 40% - 59%: 50 puncte 60% - 79%: 75 puncte 80% - 100%: 100 puncte
	<b>C6.2.5 Implicarea efectivă pentru îmbunătățirea serviciilor publice</b> 0% - 19%: 0 puncte 20% - 39%: 25 puncte 40% - 59%: 50 puncte 60% - 79%: 75 puncte 80% - 100%: 100 puncte

Metoda de calcul și evaluare a criteriului referitor la Bune practici: Punctaj KPI 6.1 \* 0,5 + KPI 6.2 \* 0,5

Scalare	Încadrare nivel de performanță.
0-24	Nivel scăzut de bune practici; îmbunătățiri majore necesare.
25-59	Nivel mediu de bune practici; îmbunătățiri moderate necesare.
60-79	Nivel bun de bune practici; îmbunătățiri minore necesare.
80-100	Nivel ridicat de bune practici; îmbunătățiri continue.

## Criteriu 8: Transparență

Evaluarea performanței criteriului legat de transparență:

KPI	Indicatori de performanță
C7.1. Indicele general de transparență  Punctaj KPI: C7.1 = 0,4 * C7.1.1 + 0,3 * C7.1.2 + 0,3 * C7.1.3	C7.1.1 Gradul de informare publică C7.1.1 = (C7.1.1.1 + C7.1.1.2 + C7.1.1.3 + C7.1.1.4 + C7.1.1.5 + C7.1.1.6 + C7.1.1.7)/7 0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte  C7.1.1.1 Respectarea prevederilor legate de transparența decizională: Da = 100, Nu = 0 C7.1.1.2 Accesul la informațiile de interes public: Da = 100, Nu = 0 C7.1.1.3 Numărul de accesări/an a paginii de Internet aferentă serviciului public: Informație disponibilă = 100; Informație indisponibilă = 0. C7.1.1.4 Existența listei de întrebări și răspunsuri frecvente (FAQ): Da = 100, Nu = 0 C7.1.1.5 Capacitate compartiment relații publice: Grad de ocupare 90% și peste = 100; Grad de ocupare 50-90% = 50 puncte; Grad de ocupare sub 50% = 0. C7.1.1.6 Existență capacități și facilități de căutare a informației: Da = 100, Nu = 0 C7.1.1.7 Implementare standard de informare publică: Da = 100, Parțial = 50; Nu = 0.
	C7.1.2 Gradul de livrare a datelor deschise C7.1.2 = (C7.1.2.1. + C7.1.2.2 + C7.1.2.3)/3 0 - 32%: 0 puncte 33-65%: 40 puncte 66-99%: 70 puncte 100%: 100 puncte C7.1.2.1 Disponibilitatea informațiilor privind achizițiile publice: Da = 100; Nu = 0. C7.1.2.2 Disponibilitatea informațiilor privind contractele încheiate ca urmare a achizițiilor publice: Da = 100; Nu = 0. C7.1.2.3 Disponibilitatea informațiilor privind bugetul și execuția bugetară: Da = 100; Nu = 0.
	C7.1.3 Disponibilitatea obiectivelor de performanță și a rezultatelor organizației C7.1.3 = (C7.1.3.1. + C7.1.3.2)/2 0 - 49%: 0 puncte 50% - 99%: 50 puncte 100%: 100 puncte  C7.1.3.1 Existența raportului anual cuprinzând date privind serviciul public: Da = 100; Nu = 0 C7.1.3.2 Existența datelor de contact ale persoanelor direct responsabile de performanță: Da = 100; Nu = 0.
C7.2 Indicele de integritate  Punctaj KPI:	C7.2.1 Rata serviciilor afectate de abateri disciplinare >5%: 0 puncte 3-5%: 25 puncte 1-3%: 50 puncte

KPI	Indicatori de performanță
C7.2 = 0,5 *	0-1%: 75 puncte
C7.2.1 + 0,5 *	0%: 100 puncte
C7.2.2	C7.2.2 Rata serviciilor afectate de incidente de integritate
	>5%: 0 puncte
	3-5%: 25 puncte
	1-3%: 50 puncte
	0-1%: 75 puncte
	0%: 100 puncte

Metoda de calcul și evaluare a criteriului referitor la Bune practici:  $\text{Punctaj KPI 7.1} * 0,6 + \text{KPI 7.2} * 0,4$

Scalare	Încadrare nivel de performanță.
0-24	Nivel scăzut de transparență; îmbunătățiri majore necesare.
25-59	Nivel mediu de transparență; îmbunătățiri moderate necesare.
60-79	Nivel bun de transparență; îmbunătățiri minore necesare.
80-100	Nivel ridicat de transparență; îmbunătățiri continue.

## *Anexa nr. 3 Cadrul general de reglementare și de performanță a serviciilor de evidență a persoanelor*

### **A3.1. Introducere**

Serviciul de evidență a persoanelor din România reprezintă un sistem de înregistrare și gestionare a datelor personale ale cetățenilor români și străini care locuiesc sau tranzitează teritoriul României. Acest serviciu este asigurat de Direcția Generală pentru Evidența Persoanelor din cadrul Ministerului Afacerilor Interne.

Serviciul de evidență a persoanelor este responsabil pentru înregistrarea și eliberarea actelor de identitate, a certificatelor de naștere, căsătorie, deces și a altor documente legale. De asemenea, acest serviciu asigură și actualizarea datelor personale ale cetățenilor în bazele de date centrale și regionale.

Ținerea evidenței persoanelor prezintă o deosebită importanță pentru statul român, în sensul cunoașterii și individualizării tuturor cetățenilor țării, de la data nașterii, al desfășurării corespunzătoare a multiplelor raporturi dintre instituțiile statului și cetățeni, în realizarea drepturilor și obligațiilor ce revin fiecăruia pentru monitorizarea mișcării populației pe teritoriul țării și, nu în ultimul rând, pentru a veni în sprijinul structurilor Ministerului Afacerilor Interne care desfășoară activități în scopul prevenirii și combaterii infracțiunilor, precum și al instituțiilor cu atribuții în domeniul apărării, siguranței naționale, ordinii și liniștii publice și justiției.

Ținerea în actualitate a evidenței persoanelor și eliberarea actelor de identitate și a altor documente în sistem de ghișeu unic sunt realizate de către serviciile publice comunitare de evidență a persoanelor, care funcționează, din aprilie 2005, în subordinea consiliilor locale municipale, ale sectoarelor municipiului București, orașenești și comunale, după caz, și a consiliilor județene, respectiv a Consiliului General al municipiului București.

### **A3.2 Cadrul legal european al serviciului de evidență a persoanelor**

Evidența persoanelor la nivel european este realizată de fiecare stat membru în mod independent, în conformitate cu regulile și cerințele stabilite de Regulamentul General privind Protecția Datelor (RGPD/GDPR) și de legislația națională corespunzătoare.

La nivel european, există Regulamentul (UE) 2019/1.157 al Parlamentului European și al Consiliului din 20 iunie 2019 privind consolidarea securității cărților de identitate ale cetățenilor Uniunii și a documentelor de ședere eliberate cetățenilor Uniunii și membrilor de familie ai acestora care își exercită dreptul la liberă circulație, publicat în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene, seria L, nr. 188 din 12 iulie 2019.

În general, serviciul de evidență a persoanelor se referă la procesul de colectare, stocare și gestionare a informațiilor cu privire la persoane, cum ar fi numele, data și locul nașterii,

adresa, numărul de identitate, etc. Acest proces este realizat de către autoritățile responsabile pentru administrarea evidenței populației în fiecare stat membru.

Reglementările europene care guvernează serviciul de evidență a persoanelor sunt conferite de Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului privind protecția datelor al Uniunii Europene (RGPD) și de Directiva 95/46/CE privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date. Aceste reguli se aplică tuturor organizațiilor și instituțiilor care procesează astfel de date în cadrul Uniunii Europene.

De asemenea, există și alte reglementări europene referitoare la protecția datelor cu caracter personal, cum ar fi Directiva 2002/58/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 12 iulie 2002 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul comunicațiilor electronice (Directiva privind viața privată și comunicațiile electronice), astfel cum a fost modificată prin Directiva 2006/24/CE și prin Directiva 2009/136/CE, care sunt relevante pentru serviciile de evidență a persoanelor care utilizează tehnologii de comunicații electronice pentru colectarea și stocarea datelor.

În general, autoritățile responsabile pentru evidența persoanelor trebuie să respecte cerințele legale și să asigure protecția datelor cu caracter personal în conformitate cu regulile stabilite de legislația europeană și națională corespunzătoare.

### A3.3 Cadrul legal național al serviciilor de evidență a persoanelor

La nivel național, condițiile și documentele necesare eliberării actelor de identitate sunt reglementate de **Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 97/2005** privind evidența, domiciliul, reședința și actele de identitate ale cetățenilor români, republicată, cu modificările și completările ulterioare și de Normele Metodologice de aplicare unitară a dispozițiilor legale privind evidența, domiciliul, reședința și actele de identitate ale cetățenilor români, precum și pentru stabilirea formei și conținutul actelor de identitate, ale dovezii de reședință și ale cărții de imobil, aprobate prin H.G. nr. 295/2021.

În sensul Ordonanței de Urgență a Guvernului (O.U.G.) nr. 97/2005, republicată, cu modificările și completările ulterioare, prin act de identitate se înțelege cartea de identitate, cartea de identitate simplă, cartea electronică de identitate, cartea de identitate provizorie și buletinul de identitate, aflate în termen de valabilitate.

**Activitatea de evidență a persoanelor** reprezintă ansamblul operațiunilor realizate pentru înregistrarea și actualizarea datelor cu caracter personal ale cetățenilor români, necesare în vederea cunoașterii populației, mișcării acesteia, comunicării de date și informații autorităților și instituțiilor publice, persoanelor fizice și juridice interesate, precum și pentru eliberarea documentelor necesare cetățenilor români în relațiile cu statul, cu persoanele fizice și juridice.

Cetățenilor români li se eliberează acte de identitate începând cu vârsta de 14 ani, în baza cărora se face dovada identității, a cetățeniei române, a adresei de domiciliu și, după caz, a adresei de reședință. În cazul minorului căruia nu i s-a eliberat primul act de identitate,

dovada identității se face cu certificatul de naștere. Dovada cetățeniei acestuia se face cu certificatul de naștere însoțit de actul de identitate sau pașaportul unuia dintre părinți.

În prezent, cetățenilor români li se eliberează cărți de identitate sau după caz, cărți de identitate provizorii.

Cartea de identitate se eliberează în situația în care persoana fizică depune cererea pentru eliberarea actului de identitate însoțită de toate documentele care fac, potrivit legii, dovada numelui de familie și a prenumelui, a datei de naștere, a stării civile, a cetățeniei române, a adresei de domiciliu și, după caz, a adresei de reședință.

Termenul de valabilitate a cărții de identitate este, după cum urmează:

- 4 ani pentru persoanele cu vârsta cuprinsă între 14 și 18 ani;
- 7 ani pentru persoanele cu vârsta cuprinsă între 18 și 25 de ani;
- 10 ani după împlinirea vârstei de 25 de ani;
- nelimitat după împlinirea vârstei de 55 de ani.

Direcția Generală pentru Evidența Persoanelor este organ de specialitate al administrației publice centrale, cu personalitate juridică și face parte din structurile de ordine și siguranță publică din subordinea Ministerului Afacerilor Interne și este parte componentă a Departamentului Ordine și Siguranță Publică.

La nivel național, există obiective strategice care sunt stabilite și urmărite în domeniul evidenței persoanelor. Pe fondul amplului proces de reconstrucție instituțională derulat la nivelul administrației publice în vederea adaptării la cerințele U.E., Direcția Generală pentru Evidența Persoanelor derulează acțiuni importante pe linia reproiectării sistemului informatic și elaborării unei strategii coerente, moderne și eficiente de informatizare a activității de evidență a persoanei.

Alte obiective strategice ale DGEP sunt:

- Elaborarea anteproiectelor de acte normative pentru modificarea și completarea reglementarilor specifice domeniului evidenței persoanelor, stării civile și al actelor de identitate;
- Intensificarea activităților de coordonare a serviciilor publice comunitare de evidență a persoanelor;
- Constituirea platformei-pilot pentru sistemului informatic de emiteră a cărții electronice de identitate;
- Asigurarea accesului la bazele de date pentru structurile M.A.I. și pentru misiunile diplomatice/oficiile consulare ale României din străinătate;
- Asigurarea sprijinului de specialitate cu referire la activitățile de soluționare a cererilor privind transcrierea în registrele de stare civilă române a certificatelor de stare civilă procurate din străinătate;
- Monitorizarea procesului determinat de implementarea normativelor ce vor fi stabilite prin standardele minime de cost/calitate pentru serviciile publice comunitare de evidență a persoanelor;
- Extinderea relațiilor de cooperare cu structuri similare din alte state în domeniul stării civile, al evidenței persoanelor și al protecției datelor cu caracter personal, conform normelor comunitare;

- Realizarea activităților privind pregătirea continuă, de specialitate/domenii conexe, a personalului din subordine și coordonare;
- Reconsiderarea conceptului de eliberare a actelor de identitate, pașapoartelor și permiselor de conducere în sistem de ghișeu unic;
- Identificarea soluțiilor organizatorice referitoare la personalul detașat de la M.A.I. la serviciile publice comunitare de evidență a persoanelor.

La nivelul DGEP este, de asemenea, elaborat și un Plan strategic al Direcție, care are ca scop îmbunătățirea calității și eficienței serviciului de evidență a persoanelor. Planul prevede și alte măsuri specifice, cum ar fi îmbunătățirea capacității instituționale și a resurselor umane și financiare, precum și consolidarea cooperării între diferitele autorități și instituții responsabile pentru evidența persoanelor în România.

Este important ca aceste obiective să fie atinse prin implicarea tuturor părților interesate și prin respectarea regulilor și cerințelor stabilite de legislația europeană și națională corespunzătoare.

Un alt document strategic la nivelul României este reprezentat de **PNRR**, care fundamentează prioritățile de reformă și domeniile de investiții pentru aplicarea Mecanismului de redresare și reziliență - MRR la nivel național. Sursa de finanțare este reprezentată de fondurile alocate pentru România în cadrul Mecanismului de redresare și reziliență. Scopul final al PNRR este să accelereze implementarea reformelor sustenabile și a investițiilor publice conexe, respectiv asigurarea ameliorării stării economiei naționale după criza generată de COVID-19, creșterea economică și crearea de locuri de muncă necesare pentru incluziunea forței de muncă, sprijinirea tranziției verzi și a celei digitale pentru promovarea creșterii durabile.

Planul conține 171 de măsuri (64 de reforme și 107 investiții), structurate în 15 componente ce contribuie la toți cei șase piloni definiți în Regulamentul (UE) nr. 2021/241, precum și un calendar indicativ pentru implementarea reformelor și a investițiilor care trebuie încheiate până în data de 31 august 2026. În cadrul reformelor și investițiilor asumate, coordonatorii de reformă/investiții trebuie să îndeplinească o serie de jaloane și ținte care, pe de o parte atestă realizarea reformelor și investițiilor, iar pe de altă parte condiționează acordarea finanțării europene către statul român.

Ministerul Afacerilor Interne este coordonator al Investiției - 18. *Carte de identitate electronică și semnătura digitală calificată*, cu o alocare financiară nerambursabilă de 200 milioane Euro, având ca țintă intermediară - 4.5 milioane de cetățeni care, până în trimestrul IV 2024, vor beneficia de cartea electronică de identitate (CEI), respectiv ca țintă finală - 8.5 milioane de cetățeni care, până în trimestrul II 2026, vor beneficia de cartea electronică de identitate. Acordul de Finanțare nr. 36424/30.03.2022 a fost semnat între MAI și MIPE pentru implementarea Planului Național de Redresare și Reziliență - componenta C7 - Transformare digitală, Investiția 8 Carte de identitate electronică și semnătura digitală calificată.

Obiectivele și prioritățile de dezvoltare la nivel național în domeniul evidenței persoanelor, care sunt urmărite de către Direcția Generală pentru Evidența Persoanelor, sunt prezentate în continuare pe domenii:

#### În domeniul simplificării și optimizării procedurilor administrative:

- finalizarea demersurilor interministeriale, organizatorice și legislative care să asigure etapele premergătoare punerii în circulație a cărții electronice de identitate; implementarea proiectului va facilita interacțiunea dintre cetățeni și instituțiile publice în mediul electronic, prin intermediul certificatului emis de M.A.I.-D.E.P.A.B.D.;
- inițierea acțiunilor interinstituționale/interministeriale privind implementarea proiectului informatizării stării civile, având drept rezultat reducerea timpului alocat înregistrării evenimentelor de stare civilă, debirocratizarea prin eliminarea unor proceduri cronofage, precum și prin actualizarea on-line a RNEP cu datele de referință.

#### În domeniul reglementării juridice:

- elaborarea, respectiv finalizarea (ante)proiectelor de acte normative pentru modificarea și completarea reglementărilor specifice sau conexe domeniului stării civile și evidenței persoanelor;
- modificarea/completarea/refacerea, după caz, a proiectelor aflate în procedura specifică consultării în vederea avizării/sușinerii acestora.

#### În domeniul stării civile și evidenței persoanelor:

- realizarea atributului de coordonare și îndrumare metodologică prin derularea controalelor tematice metodologice, participarea la instruirile și convocările organizate de serviciile publice comunitare de evidență a persoanelor, transmiterea de dispoziții, respectiv analizarea și clarificarea unor aspecte și cazuri atipice ce fac obiectul soluționării cererilor și petițiilor formulate de cetățeni;
- desfășurarea de activități specifice pe linia noii aplicații S.N.I.E.P., pentru actualizarea corespunzătoare a R.N.E.P.;
- intensificarea activității de instruire a personalului cu atribuții în materia stării civile și evidenței persoanelor, din cadrul serviciilor publice comunitare de evidență a persoanelor/primăriei, respectiv al misiunilor diplomatice, cu privire la modificările cadrului normativ specific.

### A3.3.1. Legislația națională în domeniul evidenței persoanelor

Actele normative care reglementează organizarea, funcționarea și soluționarea problemelor de competența Direcției Generale pentru Evidența Persoanelor sunt:

- Legea nr. 329/2009 privind reorganizarea unor autorități și instituții publice, raționalizarea cheltuielilor publice, susținerea mediului de afaceri și respectarea acordurilor-cadru cu Comisia Europeană și Fondul Monetar Internațional;
- Hotărârea Guvernului nr. 1367/2009 privind înființarea, organizarea și funcționarea Direcției pentru Evidența Persoanelor și Administrarea Bazelor de Date;
- Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 97/2005 privind evidența, domiciliul, reședința și actele de identitate ale cetățenilor români, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Hotărârea Guvernului nr. 295/2021, pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare unitară a dispozițiilor Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 97/2005 privind evidența, domiciliul, reședința și actele de identitate ale cetățenilor români, precum și pentru stabilirea formei și conținutul actelor de identitate, ale dovezii de reședință și ale cărții de imobil;
- Hotărârea Guvernului nr. 64/2011 pentru aprobarea Metodologiei cu privire la aplicarea unitară a dispozițiilor în materie de stare civilă;
- Ordonanța Guvernului nr. 84/2001 privind înființarea, organizarea și funcționarea serviciilor publice comunitare de evidență a persoanelor, cu modificările și completările ulterioare;
- Hotărârea Guvernului nr. 2104/2004 pentru aprobarea Metodologiei privind criteriile de dimensionare a numărului de funcții din aparatul serviciilor publice comunitare de evidență a persoanelor, constituirea patrimoniului și managementul resurselor umane, financiare și materiale, cu modificările și completările ulterioare;

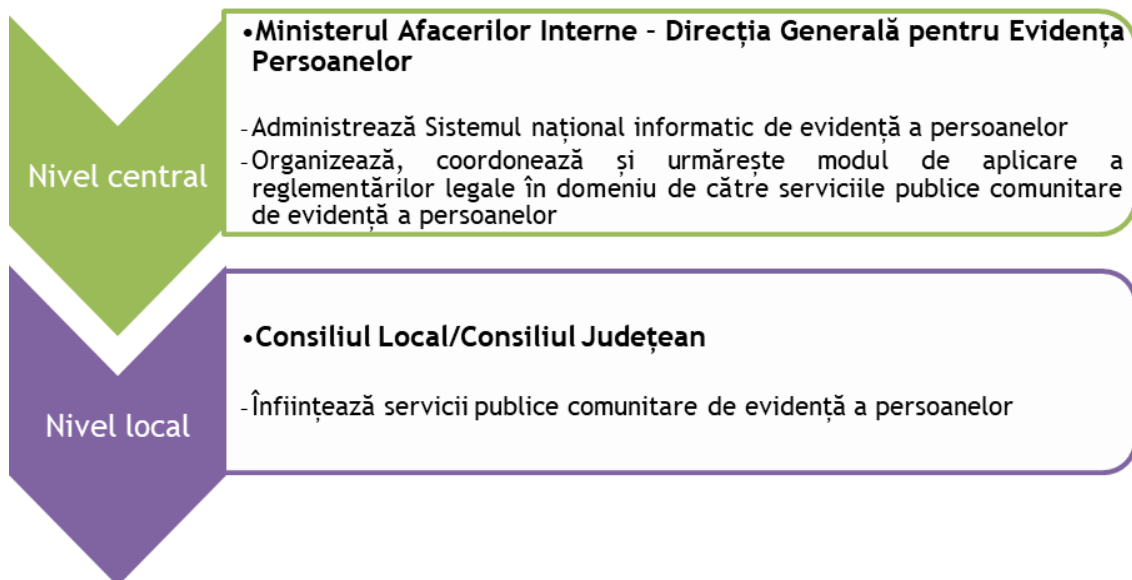
- Legea nr. 119/1996 cu privire la actele de stare civilă, republicată cu modificările ulterioare;
- Hotărârea Guvernului nr. 1723/2004 privind aprobarea Programului de măsuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul Ministrului administrației și internelor nr. 1260/2006 pentru aprobarea Metodologiei privind organizarea și funcționarea ghișeului unic în cadrul serviciilor publice comunitare locale de evidență a persoanelor;
- Ordonanța Guvernului nr. 69/2002 privind unele măsuri pentru operaționalizarea sistemului informatic de emitere și punere în circulație a documentelor electronice de identitate și rezidență, cu modificările și completările ulterioare;
- Hotărârea Guvernului nr. 1982/2004 privind aprobarea Normelor metodologice pentru aplicarea Ordonanței Guvernului nr. 69/2002 privind regimul juridic al cărții electronice de identitate, republicată, precum și a formei și conținutului cărții electronice de identitate, cu modificările și completările ulterioare;
- Hotărârea Guvernului nr. 220/2006 pentru aprobarea Normelor de lucru privind procurarea și transmiterea în străinătate a certificatelor și extraselor de pe actele de stare civilă, precum și a datelor cu privire la domiciliul și reședința unor persoane;
- Ordonanța Guvernului nr. 33/2002 privind reglementarea eliberării certificatelor și adeverințelor de către autoritățile publice centrale și locale, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 223/2002;
- Ordonanța Guvernului nr. 41/2003 privind dobândirea și schimbarea pe cale administrativă a numelor persoanelor fizice, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 248/2005 privind regimul liberei circulații a cetățenilor români în străinătate, cu modificările și completările ulterioare;
- Regulamentul nr. 679/2016 pentru protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor);
- Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 202/2010 privind unele măsuri pentru accelerarea proceselor;
- Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 148/2022 pentru modificarea și completarea Ordonanței Guvernului nr. 83/2001 privind înființarea, organizarea și funcționarea serviciilor publice comunitare de pașapoarte și serviciilor publice comunitare regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor, precum și a Ordonanței Guvernului nr. 84/2001 privind înființarea, organizarea și funcționarea serviciilor publice comunitare de evidență a persoanelor
- Ordinul ministrului afacerilor interne nr. 33/2020 privind activitățile de soluționare a petițiilor, primire în audiență și consiliere a cetățenilor în Ministerul Afacerilor Interne, cu modificările și completările ulterioare.

### A3.3.2 Sistemul de guvernanță

În conformitate cu prevederile art. 2 alin. (2) din **Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 97/2005** privind evidența, domiciliul, reședința și actele de identitate ale cetățenilor români, republicată, cu modificările și completările ulterioare, competențele legate de ținerea evidenței cetățenilor români cu domiciliul în România revin, după principiul locului de domiciliu, Ministerului Afacerilor Interne, prin Direcția Generală pentru Evidența Persoanelor (D.G.E.P.) și autorităților administrației publice locale, în subordinea cărora funcționează structurile serviciilor publice comunitare de evidență a persoanelor. În acest sens, art. 1, alin. (1) din Ordonanța Guvernului nr. 84/2001 privind înființarea, organizarea și funcționarea serviciilor publice comunitare de evidență a persoanelor, cu modificările și completările ulterioare, dispune că serviciile publice comunitare de evidență a persoanelor se organizează la nivelul Consiliilor Locale ale comunelor, orașelor și municipiilor, precum și la nivelul Consiliilor Județene, respectiv al municipiului București.

D.G.E.P. este organizată și funcționează ca organ de specialitate al administrației publice centrale, cu personalitate juridică, în subordinea Ministerului Afacerilor Interne, fiind finanțată integral de la bugetul de stat, prin bugetul Ministerului Afacerilor Interne. În subordinea D.G.E.P. funcționează structurile județene de administrare a bazelor de date de evidență a persoanelor, respectiv a municipiului București.

Autoritățile implicate în furnizarea serviciului public de evidență a persoanelor sunt următoarele:



În conformitate cu prevederile art. 24, lit. i) și art. 26, lit. f) din Legea-cadru a descentralizării nr. 195/2006, cu modificările și completările ulterioare, autoritățile administrației publice de la nivelul comunelor, orașelor, municipiilor, respectiv județelor, exercită competențe partajate cu autoritățile administrației publice centrale cu privire la serviciile publice comunitare pentru evidența persoanelor (mai precis cu privire la activitățile care se circumscriu serviciului public de evidență a persoanelor).

Printre activitățile incluse în serviciul public analizat se numără următoarele:

- Atribuirea codului numeric personal (CNP) preluarea în Registrul național de evidență a persoanelor (RNEP), gestionarea și verificarea atribuirii CNP;
- Introducerea, actualizarea, exploatarea și valorificarea datelor din RNEP;
- Administrarea Sistemului național informatic de evidență a persoanelor (SNIEP);
- Eliberarea actelor de identitate;
- Înscrierea mențiunilor privind stabilirea reședinței;
- Înregistrarea actelor și faptelor de stare civilă și înscrierea mențiunilor pe actele de stare civilă.

De menționat este faptul că anumite activități, spre exemplu atribuirea CN., se realizează și de către structurile de stare civilă, din listele de CNP-uri precalculate, puse la dispoziție de DGEP, începând cu anul 1980 pentru cei născuți în țară și, din 01.10.1979, pentru cei născuți în municipiul București.

Numărul posturilor din cadrul serviciilor publice comunitare locale de evidență a persoanelor se stabilește în funcție de populația unității administrativ-teritoriale deservite, potrivit dispozițiilor art. 4 alin. (2) din Hotărârea Guvernului nr. 2104/2004 pentru aprobarea Metodologiei privind criteriile de dimensionare a numărului de funcții din aparatul serviciilor publice comunitare de evidență a persoanelor, constituirea patrimoniului și managementul resurselor umane, financiare și materiale, cu modificările și completările ulterioare.

În conformitate cu prevederile Hotărârii Guvernului nr. 1723/2004 privind aprobarea Programului de măsuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul, cu modificările și completările ulterioare, multe dintre autoritățile administrației publice locale au implementat sistemul de management al calității ISO 9001 pentru serviciile către cetățeni, inclusiv pentru serviciul public de evidență a persoanelor furnizat de către serviciile comunitare pentru evidența persoanelor din subordinea Consiliilor Locale/sectoarelor municipiului București și Consiliilor Județene.

Principalele atribuții ale autorităților implicate în furnizarea serviciului sunt următoarele:

#### Consiliile Locale - serviciile publice comunitare locale de evidență a persoanelor

##### Atribuții

- întocmesc, țin evidența și eliberează certificatele de stare civilă;
- înregistrează actele și faptele de stare civilă, precum și mențiunile și modificările intervenite în statutul civil, în domiciliul și reședința persoanei, în condițiile legii;
- întocmesc și păstrează registrele de stare civilă, în condițiile legii;
- întocmesc, completează, rectifică, anulează sau reconstituie actele de stare civilă și orice mențiuni efectuate pe actele de stare civilă, în condițiile legii;
- actualizează Registrul național de evidență a persoanelor cu datele de identificare și adresele cetățenilor care au domiciliul în raza de competență teritorială a serviciului public comunitar respectiv;
- furnizează, în cadrul Sistemului național informatic de evidență a persoanelor, date necesare pentru actualizarea Registrului național de evidență a persoanelor;
- utilizează și valorifică Registrul național de evidență a persoanelor;
- furnizează, în condițiile legii, datele de identificare și de adresă ale persoanei către autoritățile și instituțiile publice centrale, județene și

### Consiliile Locale - serviciile publice comunitare locale de evidență a persoanelor

locale, agenții economici și către cetățeni;

- constată contravențiile și aplică sancțiuni, în condițiile legii;
- primesc cererile și documentele necesare în vederea eliberării cărților de identitate, cărților de alegător, pașapoartelor simple, permiselor de conducere, certificatelor de înmatriculare și a plăcilor cu numere de înmatriculare a vehiculelor și le înaintează serviciilor publice comunitare județene de evidență a persoanelor, serviciilor publice comunitare pentru eliberarea și evidența pașapoartelor, respectiv serviciilor publice comunitare regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor;
- primesc de la serviciile publice comunitare competente cărțile de identitate, cărțile de alegător, pașapoartele simple, permisele de conducere, certificatele de înmatriculare și plăcile cu numere de înmatriculare a vehiculelor, pe care le eliberează solicitanților;
- țin registrele de evidență pentru fiecare categorie de documente eliberate.

### Consiliile Județene - serviciile publice comunitare județene de evidență a persoanelor

#### Atribuții

- actualizează Registrul național de evidență a persoanelor;
- furnizează, în cadrul Sistemului național informatic de evidență a persoanelor, date necesare pentru actualizarea Registrului național de evidență a persoanelor;
- utilizează și valorifică Registrul național de evidență a persoanelor;
- coordonează și controlează metodologic activitatea serviciilor publice comunitare locale;
- coordonează și controlează modul de gestionare și de întocmire a registrelor de stare civilă;
- asigură emiterea certificatelor de stare civilă, a cărților de identitate și a cărților de alegător;
- aprovizionează serviciile publice comunitare locale de evidență a persoanelor cu imprimările necesare activității de evidență a persoanelor și stare civilă, distribuite de DGEP;
- monitorizează și controlează modul de respectare a prevederilor legale în domeniul asigurării protecției datelor referitoare la persoană;
- gestionează resursele materiale și de dotare necesare activității proprii;
- țin evidența și păstrează registrele de stare civilă, exemplarul 2 și efectuează mențiuni pe acestea, conform comunicărilor primite.

### Ministerul Afacerilor Interne - Direcția Generală pentru Evidența Persoanelor:

#### Atribuții

- organizează, coordonează și urmărește modul de aplicare, în mod unitar, de către serviciile publice comunitare de evidență a persoanelor, a reglementărilor legale în domeniul evidenței persoanelor, al stării civile și al schimbării pe cale administrativă a numelor persoanelor fizice;
- elaborează normele și metodologiile de lucru utilizate de serviciile publice comunitare de evidență a persoanelor;
- actualizează, utilizează și valorifică datele din Registrul național de evidență a persoanelor, potrivit legii;

### Ministerul Afacerilor Interne - Direcția Generală pentru Evidența Persoanelor:

- furnizează, în condițiile legii, date de identificare a persoanei, solicitate de autorități și instituții publice, operatori economici și de alte persoane juridice pentru derularea unor acțiuni de interes general, reglementate prin acte normative;
- soluționează cererile depuse de cetățenii români care și-au stabilit domiciliul în străinătate anterior anului 1989 sau de reprezentanții lor legali privind comunicarea datelor de identificare cu care aceștia figurează înscrisi în evidențe;
- stabilește caracteristicile și elementele de securizare ale cărților de identitate și ale cărților de alegător;
- gestionează și administrează Sistemul național informatic de evidență a persoanelor;
- răspunde de punerea în aplicare a reglementărilor privind confidențialitatea și protecția datelor referitoare la persoană, prelucrate la nivelul DGEP;
- asigură dotarea serviciilor publice comunitare de evidență a persoanelor cu registre și certificate de stare civilă, precum și cu materialele necesare producerii cărților de identitate și a cărților de alegător;
- participă la activitățile de inițiere, formare și perfecționare profesională a personalului serviciilor publice comunitare de evidență a persoanelor;
- colaborează cu celelalte organe de specialitate ale administrației publice centrale pentru constituirea unor registre permanente, potrivit legii;
- selectează și prelucrează din Registrul Național de Evidență a Persoanelor, datele cu caracter personal ale cetățenilor cu drept de vot, tipărește și pune la dispoziția primărilor listele electorale permanente și copiile de pe acestea, în vederea desfășurării proceselor electorale, potrivit legii;
- asigură punerea în aplicare, într-o concepție unitară, a legislației în vigoare în domeniul stării civile, al evidenței persoanelor și al programelor de reformă privind modernizarea relațiilor dintre administrația publică centrală și locală și cetățean;
- asigură desfășurarea în bune condiții a Recensământului Populației și al Locuințelor.

### Coordonarea între diversele nivele de guvernare

La nivel național, activitatea de evidență a persoanelor și stare civilă este coordonată de către DGEP din cadrul MAI, care coordonează activitatea direcțiilor județene, iar fiecare direcție județeană coordonează activitatea și controlează serviciile publice comunitare locale de evidență a persoanelor și a ofițerilor de stare civilă. Toate aceste niveluri diferite de structuri cu activități legate de evidența persoanelor au sursele lor de finanțare. La nivel județean, direcțiile județene de evidență a persoanelor sunt subordonate Consiliilor Județene. Bugetele DJEP-urilor sunt stabilite de acestea pe baza a ceea ce se propune a se desfășura în acel an, referitor la investiții și după aceea la bunurile și serviciile pentru desfășurarea activității.

Această planificare a activităților se realizează de către direcțiile județene de evidență a persoanelor la nivel trimestrial, semestrial și anual.

Activitatea direcțiilor județene de evidență a persoanelor se referă la desfășurarea de controale la toate UAT-urile pe activitatea de stare civilă și pe fiecare serviciu de evidență a persoanelor, acolo unde există servicii mai mari. Se pot desfășura și două controale pe an unde există o activitate mai mare la nivelul serviciilor locale de evidență a persoanelor și de stare civilă, realizate în baza unei programări anuale. Conform legislației în vigoare, direcțiile județene de evidență a persoanelor au obligația să verifice fiecare UAT cel puțin o dată pe an. Fiecare act întocmit de acel UAT trebuie să fie reverificat de personalul direcției județene, iar în urma acestor verificări se întocmesc rapoarte de control, se lasă măsuri și se urmăresc cum sunt implementate aceste măsuri.

Este dificil de stabilit obiective pentru activitatea Direcțiilor Județene de Evidență a Persoanelor, întrucât nu pot fi stabilite ținte pentru numărul de cărți de identitate eliberate sau acte de stare civilă. Acestea sunt eliberate în funcție de necesitățile cetățenilor, începând cu starea civilă care înregistrează nașterile, căsătoriile și decesele și continuând cu actele de identitate.

Cu toate acestea, Direcția Generală de Evidență Persoanelor monitorizează activitatea direcțiilor județene, care au astfel situații statistice și o evidență permanentă a numărului de documente care se eliberează într-un an de zile, într-un semestru, trimestru sau într-o lună.

Coordonarea, îndrumarea și controlul metodologic revine în continuare structurii centrale din Ministerul Afacerilor Interne, care se numește Direcția Generală pentru Evidență Persoanelor. Deci, chiar dacă direcțiile județene de evidență a persoanelor funcționează ca și structuri în subordinea financiară bugetară a consiliilor județene, din punct de vedere al coordonării, controlului de fapt al activității efective, există în continuare o structură de tip piramidal.

Evidența persoanelor se realizează la nivel central de către DGEP, iar la nivel județean/local și al municipiului București de către serviciile publice comunitare județene/locale și al municipiului București de evidență a persoanelor, pentru cetățenii români care au domiciliul sau reședința în raza de competență teritorială.

Mandatul Direcției pentru Evidență Persoanelor și Administrarea Bazelor de Date este de a organiza și coordona activitatea de evidență a persoanelor, precum și de gestionare și administrare la nivel național a bazelor de date privind evidența persoanelor, cărților de identitate, pașapoartelor, permiselor de conducere, certificatelor de înmatriculare a vehiculelor și a altor documente necesare persoanelor în relațiile cu statul. Direcția asigură punerea în aplicare, într-o concepție unitară, a legislației în vigoare în domeniul stării civile, al evidenței persoanelor și al programelor de reformă privind modernizarea relațiilor dintre administrația publică centrală și locală și cetățean.

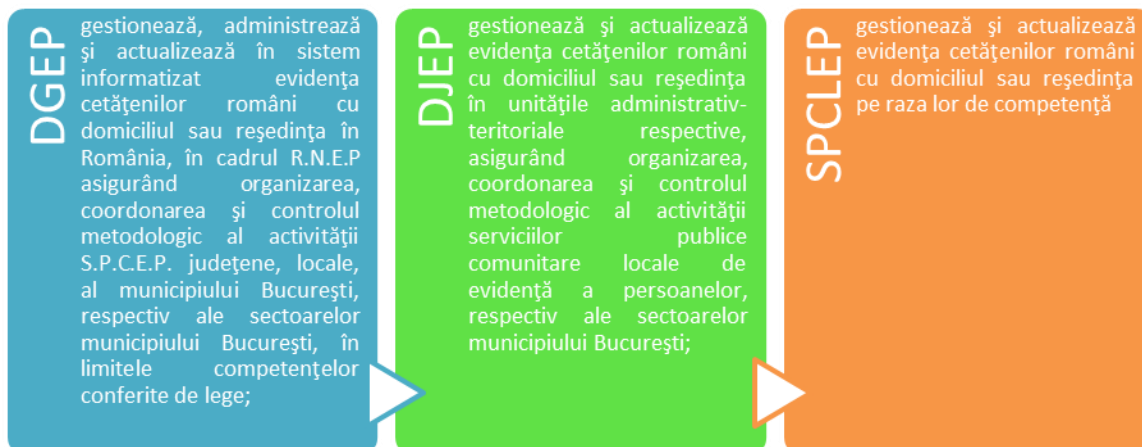
DGEP și SPCEP răspund de organizarea, funcționarea, păstrarea și exploatarea evidențelor pe care le dețin în RNEP din cadrul SNIEP, în limitele competențelor conferite de lege.

RNEP este organizat pe principiul locului de domiciliu al cetățenilor și cuprinde o componentă informatizată, organizată pe un singur nivel - central și o componentă manuală structurată pe 3 niveluri: central, județean/municipiul București și local.

Direcția Generală pentru Evidență Persoanelor și Administrarea Bazelor de Date are în subordine 42 structuri teritoriale de administrare a bazelor de date, iar în coordonare metodologică 616 servicii publice comunitare de evidență a persoanelor (SPCEP) care

funcționează la nivelul țării, în subordinea consiliilor județene - 41, a consiliilor municipale - 99, orașenești - 200 și comunale - 268, iar la nivelul mun. București, în subordinea Consiliului general - 1, a consiliilor locale de sector - 6 și 1 în cadrul DGEP<sup>1</sup>.

Din punct de vedere structural, activitatea de evidență a persoanelor este organizată astfel:



<sup>1</sup> <http://depabd.mai.gov.ro/BilantDEPABD/sinteza-2021.pdf>



## Aspecte privind finanțarea serviciilor publice comunitare de evidență a persoanelor

Potrivit prevederilor art. 20 și art. 21 din Ordonanța Guvernului nr. 84/2001 privind înființarea, organizarea și funcționarea serviciilor publice comunitare de evidență a persoanelor, cu modificările și completările ulterioare, finanțarea cheltuielilor curente și de capital ale serviciilor publice comunitare de evidență a persoanelor, care funcționează ca instituții publice cu personalitate juridică, se asigură din venituri proprii și subvenții de la bugetele locale. Veniturile proprii provin din sume încasate din activitățile de eliberare a documentelor, prin valorificarea formularelor utilizate în procesul de elaborare a documentelor și prin furnizarea, în condițiile legii, a datelor referitoare la persoană, precum și din donații și sponsorizări. Contravaloarea cărții de identitate și a cărții de identitate provizorie se constituie, de asemenea, în venit propriu.

Pentru serviciile publice comunitare de evidență a persoanelor fără personalitate juridică, finanțarea cheltuielilor curente și de capital se asigură de la bugetele locale. În cazul acestora, contravaloarea cărții de identitate și a cărții de identitate provizorie se constituie venit la bugetul local. În conformitate cu dispozițiile art. 23 din Ordonanța Guvernului nr. 84/2001 privind înființarea, organizarea și funcționarea serviciilor publice comunitare de evidență a persoanelor, cu modificările și completările ulterioare, materialele necesare producerii cărților de identitate, cărților de identitate provizorii și cărților de alegător, precum și elementele de particularizare aplicabile prin ștanțare pe cartea de identitate provizorie se achiziționează, în condițiile legii, de către Ministerul Afacerilor Interne, prin DGEP, și se distribuie gratuit serviciilor publice comunitare de evidență a persoanelor.

### *A3.3.3 Evaluarea și raportarea în sfera serviciilor de evidență a persoanelor*

Structura care coordonează activitatea de evidență a persoanelor și de stare civilă este Direcția Generală pentru Evidența Persoanelor. Consiliile Județene, prin structurile sale de specialitate, coordonează, îndrumă și controlează pe partea de buget și exerciții bugetare.

La nivelul direcțiilor județene de evidență a persoanelor există o comisie cu atribuții privind măsurarea performanței legate de serviciile de evidență a persoanelor, care este formată din președinte, secretar și membrii din fiecare compartiment, din fiecare structură a direcției. Această comisie are obligativitatea ca atunci când intervin modificări legislative să armonizeze fiecare procedură în consecință.

Direcțiile Județene de Evidență a Persoanelor raportează lunar, trimestrial, anual activitatea sa către DGEP, iar anual mai există și un raport de activitate transmis către Consiliile Județene, care coordonează din punct de vedere administrativ și funcțional activitatea DJEP-urilor. Astfel că, prin aceste raportări, există informații legate de activitățile desfășurate pentru serviciul public înglobate și date despre activitatea serviciilor locale, care sunt coordonate de DJEP-uri.

Există metodologii de management și metodologii strict pentru monitorizarea activității serviciilor județene de evidență a persoanelor, dar acestea sunt elaborate de către Direcția Generală pentru Evidența Persoanelor, care, în temeiul legii, are dreptul să elaboreze aceste proceduri metodologice.

Tipuri de raportări:

DGEP publică anual o sinteză a activităților desfășurate atât pentru partea de evidență a persoanelor, cât și pentru partea de stare civilă.

Tipurile de date în domeniul evidenței persoanelor raportate anual sunt:

- Număr persoane înregistrate în RNEP, din care:
  - Număr persoane înregistrate la naștere;
  - Număr persoane înregistrate ca urmare a dobândirii cetățeniei române, a schimbării domiciliului din străinătate în România, a transcrierii certificatelor de naștere în registrele de stare civilă române, ori ca urmare a altor situații;
- Număr de cereri soluționate:

- Număr cărți de identitate eliberate ca urmare a cererilor depuse de cetățeni;
- Număr cărți de identitate provizorii și înscrierea a număr mențiuni de stabilire a reședinței, dintre care numărul de cărți care au fost eliberate ca urmare a expirării termenului de valabilitate al actelor de identitate deținute;
- Număr de cereri soluționate pentru eliberarea actelor de identitate cetățenilor români aflați temporar în străinătate pe bază de procură.

La nivelul Direcțiilor Județene de Evidență a Persoanelor sunt, de asemenea, stabiliți și raportați anual indicatori de performanță, însă aceștia nu au o uniformitate generală la nivelul tuturor județelor și ține de capacitatea instituțională de a formula în mod corect și de a monitoriza astfel de indicatori de performanță pentru activitate de evidență a persoanelor.

Câteva exemple de indicatori de performanță pentru activitatea DJEP raportați anual sunt prezentați în continuare:

- Program de control întocmit la sfârșitul anului pentru anul următor, semnat și avizat de către persoanele abilitate în acest sens;
- Planul de control conține documentele necesare efectuării controlului propriu-zis;
- Număr acțiuni de verificare/control propuse/număr acțiuni de verificare/control efectuate;
- Număr propuneri privind îmbunătățirea stării de legalitate implementate/număr total de propuneri formulate;
- Număr de circulare/informări/adrese care vizează activitatea din domeniile de referință transmise la SPCLEP/primării;
- Numărul persoanelor participante la programele de formare/perfecționare;
- Numărul persoanelor instruite și periodicitatea organizării acestor întâlniri profesionale;
- Personalul participant/personalul căruia i s-a stabilit necesități de formare prin rapoartele de evaluare.
- Numărul comunicatelor de presă transmise raportat la numărul de acțiuni/evenimente organizate de instituție;
- Numărul propunerilor de îmbunătățire a imaginii implementate/numărul total al propunerilor;
- Numărul acțiunilor și măsurilor implementate/numărul total al acțiunilor și măsurilor programate;
- Numărul actelor de identitate eliberate în timp redus/total acte de identitate eliberate;
- Numărul petițiilor/cererilor formulate în baza Legii nr. 544/2001;
- Numărul articolelor reflectate în mass-media ca urmare a transmiterii comunicatelor de presă;
- Numărul petițiilor soluționate în termen/numărul petițiilor înregistrate;
- Numărul petițiilor redirecționate către alte entități/numărul total de petiții;
- Numărul total de audiențe acordate de către conducerea instituției;
- Numărul reclamațiilor administrative formulate;
- Gradul de realizare a programului anual de achiziții publice;

- Numărul operațiunilor supuse vizei de control financiar preventiv propriu;
- Numărul rapoartelor întocmite;
- Număr intervenții - hard și software - la stațiile de lucru;
- Numărul aplicațiilor informatice create de către administratorul sistemului IT;
- Numărul rapoartelor întocmite cu privire la funcționalitatea sistemului IT;
- Numărul incidentelor la aplicațiile sistemului IT/numărul total de aplicații;
- Numărul resurselor (informații, documente, evidențe, bunuri etc) furate, folosite necorespunzător, distruse accidental;
- Numărul de oficii din județ pentru care s-a realizat informatizarea activității.

Cel puțin o dată la 4 ani, fiecare județ (DJEP și SPCELP din municipii și localități mari) este evaluat de către DGEP și de fiecare dată sunt emise recomandări de îmbunătățire a activității și modului de furnizare a serviciului, în funcție de constatările din teren. Este o analiză a activității pe baza unor criterii predefinite, dar sunt realizate pe niște standarde stabilite de DGEP, care sunt cuprinse în proceduri operaționale.

#### *A3.3.4. Inițiative noi în domeniul evidenței persoanelor*

În contextul Strategiei Naționale privind Agenda Digitală pentru România (SNADR) 2020 și Planului Integrat pentru Simplificarea Procedurilor Administrative Aplicabile Cetățenilor, Ministerul Afacerilor Interne în colaborare cu Ministerul Comunicațiilor și Societății Informaționale sunt preocupate să dezvolte un proces de uniformizare a normelor, structurilor și practicilor din domeniul administrației publice, în primul rând cele ce țin de starea civilă și evidență a persoanelor, simplificarea procedurilor de obținere a certificatelor de stare civilă, actelor de identitate și, totodată, operaționalizarea acestora.

Este important de menționat faptul că la nivel național, se derulează două mari proiecte și anume Sistemul Informatic Integrat de Emitere a Actelor de Stare Civilă (SIEASC) și Cartea Electronică de Identitate, acestea fiind implementate de Ministerul Afacerilor Interne, prin DGEP.

**Cartea Electronică de Identitate** este un proiect pilot, în primă instanță fiind eliberate cărți de identitate electronice persoanelor cu domiciliul pe raza Serviciului Public Comunitar Local de Evidență a Persoanelor al municipiului Cluj Napoca, cu vârsta peste 18 ani și cărora le-a expirat perioada de valabilitate a actului de identitate, urmând ca ulterior, toate serviciile de evidență a populației din țară să poată emite aceste documente.

Ministerul Afacerilor Interne, prin Direcția pentru Evidența Persoanelor și Administrarea Bazelor de Date, continuă astfel procesul asumat prin *Regulamentul (UE) 2019/1157 al Parlamentului European și al Consiliului din 20 iunie 2019 privind consolidarea securității cărților de identitate ale cetățenilor Uniunii și a documentelor de ședere eliberate cetățenilor Uniunii și membrilor de familie ai acestora care își exercită dreptul la libera circulație*, pentru îndeplinirea obligațiilor privind măsurile de securitate a documentelor de identitate ale persoanelor.

Cartea electronică de identitate (CEI) va permite titularului autentificarea în sisteme informatice ale Ministerului Afacerilor Interne și în sisteme informatice ale altor instituții publice sau private, precum și utilizarea semnăturii electronice, în condițiile legii. CEI va facilita astfel accesul cetățeanului la diverse servicii electronice (bancare, fiscale, sociale, financiare etc.), cu efecte majore privind simplificarea relației cu autoritățile publice, creșterea calității și accesibilității serviciilor publice.

CEI va respecta cerințele Comisiei Europene privind securizarea documentelor în contextul combaterii terorismului, al migrației ilegale, al traficului de droguri și de persoane, cărțile de identitate actuale fiind realizate cu tehnologie mai veche de 30 de ani.

Noul document de identificare va oferi cetățenilor garanții suplimentare de securitate, iar instituțiilor de drept public sau privat, certitudinea că persoana care prezintă actul de identitate este titularul datelor de identificare înscrise pe respectivul document.

Potrivit dispozițiilor Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 97/2005 privind evidența, domiciliul, reședința și actele de identitate ale cetățenilor români, republicată, cu modificările și completările ulterioare, actul electronic de identitate se eliberează de către serviciul public comunitar de evidență a persoanelor de la locul de domiciliu sau reședință al persoanei fizice, în baza cererii depusă personal și a documentelor cu care, potrivit legii, se face dovada numelui de familie și a prenumelui, datei de naștere, stării civile, cetățeniei române, adresei de domiciliu/reședință, achitării contravalorii actului de identitate, respectiv:

- actul de identitate,
- certificatul de naștere, original,
- certificatul de căsătorie, în cazul persoanelor căsătorite sau al soțului supraviețuitor, original,
- certificatul/hotărârea judecătorească de divorț definitivă/irevocabilă, după caz, original.

Documentele prezentate de solicitant sunt scanate și introduse în mod electronic în aplicația informatică, iar solicitantul va semna cererea listată de sistemul informatic în fața funcționarului public de la ghișeu.

### Sistem Informatic Integrat pentru Emiterea Actelor de Stare Civilă - SIIASC

Obiectivul general al proiectului constă în informatizarea sistemului de depunere a cererilor pentru înregistrarea și eliberarea efectivă a documentelor de stare civilă, precum și implementarea suportului necesar dezvoltării și accesării serviciilor electronice ce au la bază informații primare de stare civilă.

Obiectivele specifice ale proiectului:

- Reducerea timpului necesar procesării tranzacțiilor informațiilor de stare civilă și a cheltuielilor de stocare a informațiilor pentru administrațiile locale și centrale legate de un număr de 5 servicii, pentru cele 4 evenimente primare de viață: naștere, căsătorie, divorț, deces;

- Creșterea gradului de interoperabilitate a sistemelor centrale și locale care prelucrează informații de stare civilă specifice serviciilor corelate cu cele 4 evenimente de viață primare;
- Eliminarea redundanțelor informaționale existente în sistemele locale și centrale care prelucrează informații de stare civilă;
- Digitizarea documentelor de stare civilă emise în ultimii 100 de ani, aferente evenimentelor de viață primare: naștere, căsătorie, divorț, deces;
- Stocarea electronică și gestiunea arhivistică a documentelor digitizate;
- Creșterea nivelului de colaborare și comunicare între comunitățile locale și instituțiile publice în problematica stării civile;
- Punerea în aplicare a serviciilor G2C/G2G prin implementarea suportului necesar dezvoltării serviciilor electronice ce au la bază informații primare de stare civilă.

#### Principalele etape de implementare:

- Implementarea sistemului informatic central;
- Implementarea serviciilor de digitizare a actele de stare civilă întocmite în ultimii 100 de ani, precum și a celor de verificare a calității și asigurarea standardelor naționale în ceea ce privește digitizarea documentelor;
- Dotarea oficiilor de stare civilă cu terminale informatice și periferice, cu servicii de livrare, instalare și punere în funcțiune echipamente hardware și infrastructura software la locațiile unde își desfășoară activitatea oficii de stare civilă;
- Implementare sistem de comunicații;
- Dotare cu ghișee mobile la nivel județean

#### Rezultate așteptate:

- Informatizarea fluxurilor de stare civilă și asigurarea accesului instituțiilor publice abilitate de lege la datele/informațiile din SIIEASC;
- Reducerea timpului de soluționare a cererilor cetățenilor ca urmare a eliminării corespondenței letrice între instituții;
- Proiectarea, implementarea și operaționalizarea subsistemului de acces la serviciile furnizate de SIIEASC;
- Creșterea nivelului de colaborare și comunicare între comunitățile locale și instituțiile publice în problematica stării civile;
- Constituirea arhivei electronice cu actele de stare civilă întocmite în ultimii 100 de ani;
- Achiziționarea a 42 de ghișee mobile pentru dotarea direcțiilor județene.

#### Indicatori din proiect:

- Servicii publice aferente evenimentelor de viață aduse la nivelul IV de sofisticare online - 4;
- Utilizatori de aplicații și servicii digitale - 5.000;
- Număr de acte de stare civilă digitizate prin proiect - 50.000.000;
- Entități publice la care s-a finalizat implementarea proiectului - 4;
- Entități publice care utilizează, accesează, actualizează bazele de date/aplicațiile puse la dispoziție prin proiect - 3.188.

## Titlul proiectului: ”Monitorizarea și evaluarea integrată a performanței serviciilor publice”

Codul proiectului: cod MySMIS 127589 / cod SIPOCA 616

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin  
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020  
Proiect care promovează egalitatea între bărbați și femei și nediscriminarea

---

BENEFICIAR: Secretariatul General al Guvernului  
PARTENERI: Ministerul Dezvoltării, Lucrărilor Publice și Administrației  
Patronatul Serviciilor Publice

DATA PUBLICĂRII: SEPTEMBRIE 2023

Conținutul acestui material nu reprezintă în mod obligatoriu  
Poziția oficială a Uniunii Europene sau a Guvernului României.

---

Material distribuit gratuit

