

METODOLOGIA DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE INTEGRATĂ A PERFORMANȚEI SERVICIULUI PUBLIC DE ORGANIZARE ȘI EVIDENȚĂ A CAZIERULUI JUDICIAR



„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 SERVICIULUI PUBLIC DE ORGANIZARE ȘI EVIDENȚĂ A CAZIERULUI JUDICIAR

septembrie 2023

CUPRINS

ACRONIME ȘI ABREVIERI	4
1. INTRODUCERE	5
1.1. Scopul metodologiei.....	5
1.2. Obiectivul general al metodologiei.....	5
2. CRITERII PENTRU MONITORIZARE ȘI EVALUARE INTEGRATĂ A PERFORMANȚEI SERVICIULUI PUBLIC DE ORGANIZARE ȘI EVIDENȚĂ A CAZIERULUI JUDICIAR	10
2.1 Principalii beneficiari ai metodologiei	10
2.2 Criteriile pentru monitorizare și evaluare integrată a performanței serviciilor publice: particularizare la nivelul serviciului public de organizare și evidență a cazierului judiciar	10
2.2.1 Criteriul 1 de monitorizare și evaluare: Capacitatea strategică și instituțională.....	10
2.2.2 Criteriul 2 de monitorizare și evaluare: Eficacitatea.....	15
2.2.3 Criteriul 3 de monitorizare și evaluare: Calitatea	18
2.2.4 Criteriul 4 de monitorizare și evaluare: Accesibilitatea	24
2.2.5 Criteriul 5 de monitorizare și evaluare: Eficiența.....	27
2.2.6 Criteriul 6 de monitorizare și evaluare: Procesele/Funcțiunile/ Capacitatea funcțiilor	29
2.2.7 Criteriul 7 de monitorizare și evaluare: Bune practici	35
2.2.8 Criteriul 8 de monitorizare și evaluare: Transparență	38
ANEXA 1 CADRUL GENERAL DE REGLEMENTARE ȘI DE PERFORMANȚĂ A SERVICIULUI PRIVIND ORGANIZAREA ȘI EVIDENȚA CAZIERULUI JUDICIAR	42

2.1 Cadrul legal european al serviciului privind organizarea și evidența cazierului judiciar.....	42
2.2 Cadrul legal național al serviciului privind organizarea și evidența cazierului judiciar.....	45
ANEXA 2.....	52
FIȘA DESCRIPTIVĂ A CRITERIILOR ȘI INDICATORILOR	52

LISTĂ TABELE

TABEL NR. 1 CONȚINUT INDICATOR: EXISTENȚA SISTEMELOR DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE (M&E) A PERFORMANȚEI SERVICIULUI PUBLIC DE GESTIONARE A CAZIERULUI JUDICIAR	13
TABEL NR. 2 CRITERIU DE PERFORMANȚĂ: INDICATORI DE EFICACITATE	17
TABEL NR. 3 CRITERIU DE PERFORMANȚĂ: INDICATORI DE CALITATE.....	21
TABEL NR. 4 CRITERIU DE PERFORMANȚĂ: INDICATORI DE ACCESIBILITATE.....	25
TABEL NR. 5 CRITERIU DE PERFORMANȚĂ: INDICATORI DE EFICIENȚĂ	28
TABEL NR. 6 CRITERIU DE PERFORMANȚĂ: INDICATORI PRIVIND PROCESELE/FUNCȚIUNILE/ CAPACITATEA FUNCȚIUNILOR	32
TABEL NR. 7 CRITERIU DE PERFORMANȚĂ: INDICATORI PRIVIND BUNELE PRACTICI.....	36
TABEL NR. 8 CRITERIU DE PERFORMANȚĂ: INDICATORI PRIVIND TRANSPARENȚA	40

ACRONIME ȘI ABREVIERI

CE	Comisia Europeană
ENI	Echivalent normă întreagă
IMI	Sistem de informare al pieței interne
IP	Indicator de Performanță
M&E	Monitorizare și evaluare
MDLPS	Ministerul Dezvoltării, Lucrărilor Publice și Administrației
PSP	Patronatul Serviciilor Publice
SGG	Secretariatul General al Guvernului
UE	Uniunea Europeană
UM	Unitate de Măsură

1. INTRODUCERE

1.1. Scopul metodologiei

Metodologia pentru monitorizarea și evaluarea integrată a performanței în furnizarea serviciului public de organizare și evidență a cazierului judiciar ghidează monitorizarea și înregistrarea periodică a performanței activităților desfășurate de instituțiile responsabile cu reglementarea, coordonarea și implementarea acestui serviciu în România.

Dezvoltat în baza liniilor teoretice și empirice detaliate la nivelul **Metodologiei - cadru de monitorizare și evaluare integrată a performanței serviciilor publice**, prezentul document reprezintă o metodologie sectorială particularizată, adaptată la specificul serviciului public de organizare și evidență a cazierului judiciar, în scopul operaționalizării proceselor și activităților de **monitorizare și evaluare integrată a performanței** înregistrate la nivelul acestui domeniu de activitate.

Respectând structura metodologiei - cadru, prezenta **metodologie sectorială** acordă o atenție deosebită caracteristicilor specifice serviciului public de organizare și evidență a cazierului judiciar, dar și rolului pe care acesta îl deține în arhitectura administrației publice și sistemului juridic din România.

Structura internă a metodologiei sectoriale pentru serviciul public de organizare și evidență a cazierului judiciar este organizată în funcție de mai multe criterii de analiză a performanței - capacitate strategică și instituțională, eficacitate, calitate, accesibilitate, eficiență, procese/funcțiuni/capacitatea funcțiunilor, bune practici, transparență - la nivelul cărora sunt descrise modalitățile de culegere, analiză și monitorizare periodică a indicatorilor agregați asociați.

1.2. Obiectivul general al metodologiei

Prezenta metodologie de monitorizare și evaluare (M&E) își propune să ofere instituțiilor și autorităților interesate un cadru metodologic general, însoțit de instrumentele specifice necesare pentru monitorizarea (urmărirea) și evaluarea (analiza și interpretarea) performanței serviciului public de organizare și evidență a cazierului judiciar.

Evaluarea performanței serviciilor furnizate va reprezenta fundamentul deciziilor de îmbunătățire sistematică și continuă a serviciului public de organizare și evidență a cazierului judiciar oferite diferitelor categorii de beneficiari (persoane fizice și juridice). Pe de altă parte, metodologia de M&E

va oferi autorităților responsabile de furnizarea 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 au ca obiectiv furnizarea de servicii de organizare și evidență a cazierului judiciar. 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 acțiune 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 monitorizare și evaluare 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 organizare și evidență a cazierului judiciar, un context favorabil pentru furnizarea serviciilor în condiții de eficiență, eficacitate și economicitate. O abordare coerentă și sistematică a performanței serviciului public de organizare și evidență a cazierului judiciar 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 se vor identifica **indicatorii specifici sectorului reprezentat de serviciile de organizare și evidență a cazierului judiciar, tipurile de date și informații necesare, precum și mecanismele specifice de colectare și raportare.**

Metodologia sectorială pentru monitorizarea și evaluarea performanței în serviciile de organizare și evidență a cazierului judiciar are în vedere colectarea de date/indicatori agregați la nivelul instituțiilor implicate în furnizarea serviciilor. 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 serviciului public de organizare și evidență a cazierului judiciar.

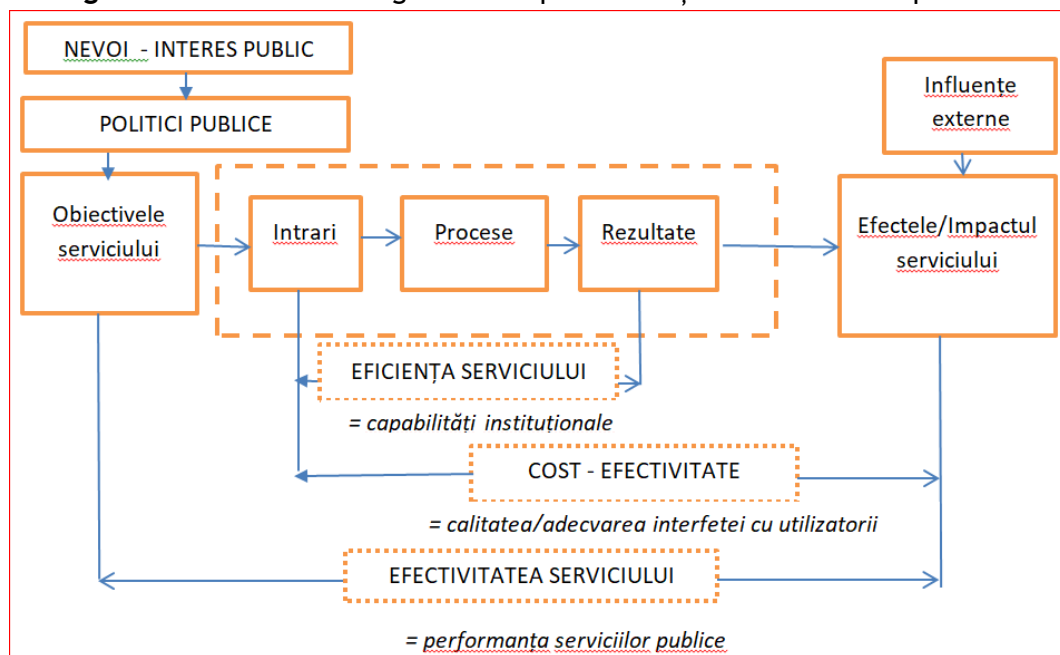
Metodologia de M&E include mecanismul de diseminare a informațiilor pe categorii de utilizatori:

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

În consecință, performanța serviciului public de organizare și evidență a cazierului judiciar este analizată pe trei vectori (**Error! Reference source not found.**):

- Capabilități instituționale (management strategic/viziune și cadrul de organizare și funcționare).
- Calitatea/adekvarea interfeței cu utilizatorii.
- Efectivitatea intrinsecă serviciilor publice (evaluată prin gradul de îndeplinire a obiectivelor).

Figura nr. 1 Cadrul general de performanță a unui serviciu public



Sursa: preluare din cadrul Metodologiei cadru de monitorizare și evaluare integrată a performanței serviciilor publice

Modelul demonstrează că fiecare serviciu:

- Necesită o combinație de intrări, care poate include:
 - resursa umană, abilități și cunoștințe;
 - infrastructură: active imobilizate, alte imobilizări necorporale, alte active;
 - resurse financiare.
- Transformă, convertește sau folosește intrările în cadrul proceselor interne.
- Produce rezultate la nivelul entităților care furnizează serviciile publice.

Cerința de eficacitate se bazează pe conștientizarea faptului că simpla furnizare a serviciului public de organizare și evidență a cazierului judiciar 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 eliberarea a cazierelor judiciare. 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 serviciului public de organizare și evidență a cazierului judiciar, 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 serviciului public de organizare și evidență a cazierului judiciar, 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 organizare și evidență a cazierului judiciar 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. Pentru un sistem

de servicii de organizare și evidență a cazierului judiciar eficient, este nevoie de un cadru coerent și integrat de monitorizare și evaluare a performanței serviciilor furnizate cetățenilor. Procesele complementare de monitorizare și evaluare contribuie în mod esențial la furnizarea serviciilor de organizare și evidență a cazierului judiciar conform unor parametri optimi de calitate, aliniați la așteptările și cerințele cetățenilor, în termenele convenite și în condițiile unor costuri minime.

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

2. CRITERII PENTRU MONITORIZARE ȘI EVALUARE INTEGRATĂ A PERFORMANȚEI SERVICIULUI PUBLIC DE ORGANIZARE ȘI EVIDENȚĂ A CAZIERULUI JUDICIAR

2.1 Principali beneficiari ai metodologiei

Metodologia de monitorizare și evaluare a performanței serviciilor publice de organizare și evidență a cazierului judiciar are ca finalitate raportarea și urmărirea nivelului de performanță pentru o multitudine de utilizatori/beneficiari.

- Ministerul Afacerilor Interne, autoritatea centrală cu atribuții în crearea, organizarea și reprezentarea la nivel național și internațional a sistemului de cazier judiciar;
- Structurile specializate din cadrul unităților Poliției Române, cu atribuții legate de implementarea serviciului privind organizarea și evidența cazierului judiciar la nivel județean și local;
- Inspectoratul General al Poliției Române, prin Direcția cazier judiciar, statistică și evidențe operative, cu atribuții în gestionarea cazierului judiciar dintr-un alt stat membru al Uniunii Europene;
- Ministerul Afacerilor Externe, care acționează ca intermediar pentru Ministerul Afacerilor Interne și are rolul de a transmite copiile cazierului judiciar către alte state, pe bază de reciprocitate și cale diplomatică sau în funcție de angajamentele pe care România le are cu alte state.
- Comunitatea, cetățenii și persoanele juridice, în calitate de beneficiari finali ai serviciului de cazier judiciar.

2.2 Criteriile pentru monitorizare și evaluare integrată a performanței serviciilor publice: particularizare la nivelul serviciului public de organizare și evidență a cazierului judiciar

2.2.1 Criteriul 1 de monitorizare și evaluare: Capacitatea strategică și instituțională

Acest criteriu este concretizat în două dimensiuni de monitorizare și evaluare:

- 1.1. Completitudine și coerență set strategic

1.2. Indicele capacității strategice

I 1.1 Completitudine și coerență set strategic

Procesul strategic și de planificare a activităților în responsabilitatea entităților care gestionează cazierul judiciar este o componentă esențială a sistemului de performanță. Acesta, coroborat cu analiza contextului, a așteptărilor și nevoilor actorilor cheie relevanți, precum și cu managementul riscurilor ajută în anticiparea decizională și fundamentarea obiectivelor, dar și a acțiunilor preventive întreprinse.

Autoritățile responsabile de gestionarea serviciului public privind organizarea și evidența cazierului judiciar trebuie să construiască un cadrul strategic puternic, ancorat în realitățile publice, dar și cele ale comunității pe care o deservește, astfel încât operaționalizarea strategiilor să poată fi realizată cu eficacitate și eficiență, în toate direcțiile de dezvoltare procese, documentare, asigurare resurse etc.

FIȘĂ CRITERIU: C1 Capacitatea strategică și instituțională

Formulă de calcul C1 = KPI C1.1 *0,4 + KPI C1.2*0,6

Indicatori cheie de performanță (KPI)	Indicatori de performanță	Variabile
C1.1.Completitudinea setului strategic Formulă de calcul KPI $C1.1 = 0.2 * C1.1.1. + 0.2 * C1.1.2. + 0.2 * C1.1.3. + 0.2 * C1.1.4. + 0.2 * C1.1.5. +$	C1.1.1. Gradul de conformitate a documentelor strategice în vigoare, în perioada de referință, ce cuprind, cel puțin următoarele elemente ale serviciului public de organizare și evidență a cazierului judiciar: misiune, viziune și obiective, indicatori de performanță ai acestuia Formulă de calcul IP $C1.1.1 = C1.1.1.1$	C1.1.1.1 Numărul 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, din total documente strategice UM= %
	C1.1.2. Conformitatea obiectivelor strategice pentru serviciul public de organizare și evidență a cazierului judiciar Formulă de calcul IP $C1.1.2 = C1.1.2.1$	C1.1.2.1 Existența obiectivelor strategice SMART pentru serviciul public de organizare și evidență a cazierului judiciar UM= Valoare categorială (0 = NU; 1 = DA)
	C1.1.3. Conformitatea obiectivelor specifice pentru serviciul public de organizare și evidență a cazierului judiciar Formulă de calcul IP $C1.1.3 = C1.1.3.1$	C1.1.3.1 Obiectivele specifice pentru serviciul public au fost definite SMART UM= Valoare categorială (0 = NU; 100 = DA)

Indicatori cheie de performanță (KPI)	Indicatori de performanță	Variabile
	<p>C1.1.4. Existența unui sistem de management al calității implementat la nivelul serviciului public de organizare și evidență a cazierului judiciar</p> <p>Formulă de calcul IP C1.1.4=C1.1.4.1</p>	<p>C1.1.4.1 Existența unui sistem de management al calității implementat la nivelul organizației (MAI/IGPR/IPJ)</p> <p>UM= Valoare categorială (0 = NU; 100 = DA)</p>
	<p>C1.1.5 Existența unui sistem de management al performanței implementat la nivelul organizației (MAI/IGPR/IPJ)</p> <p>Formulă de calcul IP C1.1.5=C1.1.5.1</p>	<p>C1.1.5.1 Existența unui sistem de management al performanței implementată la nivelul organizației(MAI/IGPR/IPJ)</p> <p>UM= Valoare categorială (0 = NU; 100 = DA)</p>
<p>C1.2.Indicele capacității strategice</p> <p>Formulă de calcul KPI C1.2=0.2*C1.2.1 + 0.3*C1.2.2 + 0.2*C1.2.3 + 0.2*C1.2.5 + 0,1*C1.2.6</p>	<p>C1.2.1 Existența unei structuri și a unor funcții cu atribuții formalizate privind măsurarea performanței serviciului public de organizare și evidență a cazierului judiciar</p> <p>Formulă de calcul IP C1.2.1= C1.2.1.1</p>	<p>C1.2.1.1 Existența unei structuri și a unor funcții cu atribuții formalizate privind măsurarea performanței serviciului public de organizare și evidență a cazierului judiciar</p> <p>UM= Valoare categorială (0 = NU; 100 = DA)</p>
	<p>C1.2.2 Numărul de rapoarte de monitorizare și evaluare privind performanța serviciului public de organizare și evidență a cazierului judiciar în anul ...</p> <p>Formulă de calcul IP C1.2.2= C1.2.2.1</p>	<p>C1.2.2.1 Existența ultimului raport anual la nivelul instituției care să conțină rezultatele activității de furnizare a serviciilor</p> <p>UM= Valoare categorială (0= NU; 100= DA)</p>
	<p>C1.2.3 Raportul dintre numărul angajaților alocați pentru funcționarea structurii și Numărul total de posturi ocupate în organigrama instituției dvs. care au atribuții în legătură cu serviciul public de organizare și evidență a cazierului judiciar</p> <p>Formulă de calcul IP C1.2.3= C1.2.3.1/ C1.2.4.1</p>	<p>C1.2.3.1 Numărul angajaților alocați pentru funcționarea structurii M&E (au atribuții de M&E conform fișei postului)</p> <p>UM= Număr</p> <p>C1.2.4.1 Numărul total de posturi ocupate în organigrama instituției dvs. care au atribuții în legătură cu serviciul public de organizare și evidență a cazierului judiciar</p> <p>UM= Număr</p>

Indicatori cheie de performanță (KPI)	Indicatori de performanță	Variabile
	<p>C1.2.5 Existența unei metodologii/proceduri de monitorizare și evaluare a performanței serviciului public de organizare și evidență a cazierului judiciar</p> <p>Formulă de calcul IP C1.2.5= C1.2.5.1</p>	<p>C1.2.5.1 Existența unei metodologii/ proceduri de monitorizare și evaluare a performanței serviciului public de organizare și evidență a cazierului judiciar</p> <p>UM= Valoare categorială (0 = NU; 100 = DA)</p>
	<p>C1.2.6 Stabilitatea strategiei de implementare a serviciului public de organizare și evidență a cazierului judiciar</p> <p>Formulă de calcul IP C1.2.6 = C1.2.6.1</p>	<p>C1.2.6.1 Număr de modificări de strategie în ultimii 5 ani</p> <p>UM= Număr</p>

*Fiecare indicator se calculează pe baza mai multor variabile colectate de la fiecare entitate implicată în organizarea și evidența serviciului public de cazier judiciar sub forma unei chestionar/ auto-analiză/analiză de documente/ rapoarte intermediare.

Propunem din punct de vedere al conținutului indicatorului de monitorizare și evaluare a capacității strategice la nivelul serviciului de gestionare a cazierului judiciar, componentele prezentate în Tabelul 1.

Tabel nr. 1 Criteriu de performanță: Indicatori privind capacitatea strategică și instituțională

<p>Criterii de evaluare KPI C1.1:</p> <p>Măsurarea capacității strategice și instituționale a serviciului public de organizare și evidență a cazierului judiciar se va realiza luând în considerare următorii indicatori aferenți KPI C1.1:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. C1.1.1. Gradul de conformitate a documentelor strategice în vigoare, în perioada de referință, ce cuprind, cel puțin următoarele elemente ale serviciului public de organizare și evidență a cazierului judiciar: misiune, viziune și obiective, indicatori de performanță ai acestuia 2. C1.1.2. Conformitatea obiectivelor strategice pentru serviciul public de organizare și evidență a cazierului judiciar 3. C1.1.3. Conformitatea obiectivelor specifice pentru serviciul public de organizare și evidență a cazierului judiciar 4. C1.1.4. Existența unui sistem de management al calității implementat la nivelul serviciului public de organizare și evidență a cazierului judiciar <p>C1.1.5 Existența unui sistem de management al performanței implementat la nivelul organizației (MAI/IGPR/IPJ) Metodologie de monitorizare și evaluare: Se elaborează și se completează grila analitică de îndeplinire a criteriilor: autoevaluare/ analiza documentelor și rapoartelor interne, inclusiv raportări ale aplicațiilor IT privind serviciul public de organizare și evidență a cazierului judiciar.</p>

Grila de evaluare:	Punctaj
C1.1.1. Gradul de conformitate a documentelor strategice în vigoare, în perioada de referință, ce cuprind, cel puțin următoarele elemente ale serviciului public de organizare și evidență a cazierului judiciar: misiune, viziune și obiective, indicatori de performanță ai acestuia	Grad de conformitate 0-20%: 0 puncte Grad de conformitate 21-40%: 20 puncte Grad de conformitate 41-60%: 50 puncte Grad de conformitate 61-80%: 70 puncte Grad de conformitate 81-100%: 100 puncte
C1.1.2. Conformitatea obiectivelor strategice pentru serviciul public de organizare și evidență a cazierului judiciar	Nu: 0 puncte Da: 100 puncte
C1.1.3. Conformitatea obiectivelor specifice pentru serviciul public de organizare și evidență a cazierului judiciar	Nu: 0 puncte Da: 100 puncte
C1.1.4. Existența unui sistem de management al calității implementat la nivelul serviciului public de organizare și evidență a cazierului judiciar	Nu: 0 puncte Da: 100 puncte
C1.1.5 Existența unui sistem de management al performanței implementat la nivelul organizației (MAI/IGPR/IPJ)	Nu: 0 puncte Da: 100 puncte
Punctaj total C1.1= 0.2*C1.1.1. + 0.2*C1.1.2. + 0.*C1.1.3. + 0.2*C1.1.4. + 0.2*C1.1.5.	

Criterii de evaluare KPI C1.2:

Măsurarea capacității strategice și instituționale a serviciului de gestionare a cazierului judiciar se va realiza luând în considerare următorii indicatori aferenți KPI C1.2:

- C1.2.1 Existența unei structuri și a unor funcții cu atribuții formalizate privind măsurarea performanței serviciului public de organizare și evidență a cazierului judiciar
- C1.2.2 Numărul de rapoarte de monitorizare și evaluare privind performanța serviciului public de organizare și evidență a cazierului judiciar în anul ...
- C1.2.3 Raportul dintre numărul angajaților alocați pentru funcționarea structurii M&E (au atribuții de M&E conform fișei postului) și Numărul total de posturi ocupate în organigrama instituției dvs. care au atribuții în legătură cu serviciul public de organizare și evidență a cazierului judiciar
- C1.2.5 Existența unei metodologii/proceduri de monitorizare și evaluare a performanței serviciului public de organizare și evidență a cazierului judiciar
- C1.2.6 Stabilitatea strategiei de implementare a serviciului public de organizare și evidență a cazierului judiciar

Metodologie de monitorizare și evaluare:

Se elaborează și se completează grila analitică de îndeplinire a criteriilor: autoevaluare/ analiza documentelor și rapoartelor interne, inclusiv raportări ale aplicațiilor IT privind serviciul public de organizare și evidență a cazierului judiciar.

Grila de evaluare:	Punctaj
--------------------	---------

C1.2.1 Existența unei structuri și a unor funcții cu atribuții formalizate privind măsurarea performanței serviciului public de organizare și evidență a cazierului judiciar	Nu: 0 puncte Da: 100 puncte
C1.2.2 Numărul de rapoarte de monitorizare și evaluare privind performanța serviciului public de organizare și evidență a cazierului judiciar în anul ...	Dacă nr. de rapoarte este 0: 0 puncte Dacă nr. de rapoarte este mai mare de 4: 50 puncte Dacă nr. de rapoarte este între 1 și 4: 100 puncte
C1.2.3 Raportul dintre numărul angajaților alocați pentru funcționarea structurii și Numărul total de posturi ocupate în organigrama instituției dvs. care au atribuții în legătură cu serviciul public de organizare și evidență a cazierului judiciar	Dacă raportul este mai mic de 1%: 0 puncte Dacă raportul este mai mare sau egal cu 1%: 100 puncte
C1.2.5 Existența unei metodologii/proceduri de monitorizare și evaluare a performanței serviciului public de organizare și evidență a cazierului judiciar	Nu: 0 puncte Da: 100 puncte
C1.2.6 Stabilitatea strategiei de implementare a serviciului public de organizare și evidență a cazierului judiciar	Dacă numărul de schimbări este mai mare de 4 pe an: 0 puncte Dacă numărul de schimbări este de sub 4 pe an: 100 puncte
Punctaj C1.2=0.2*C1.2.1 + 0.3*C1.2.2 + 0.2*C1.2.3 + 0.2*C1.2.5 + 0,1*C1.2.6	

Punctaj final criteriu evaluare C1 Capacitatea strategică și instituțională = KPI C1.1 *0,4 + KPI C1.2*0,6

Evaluare finală Criteriu:

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.

Descrierea indicatorilor propuși în cadrul acestui criteriu se regăsește în Anexa nr.2.

3.2.2 Criteriul 2 de monitorizare și evaluare: Eficacitatea

FIȘĂ CRITERIU: C2. Eficacitatea

Formulă de calcul C2= KPI 2.1*0,4 + KPI 2.2*0,6

Indicatori cheie de performanță (KPI)	Indicatori de performanță	Variabile
C2.1. Indicele de îndeplinire a țintelor asumate în ultimul an fiscal încheiat ... Formulă de calcul KPI $C2.1 = (C2.1.1 + C2.1.3) / 2$	C2.1.1 Gradul în care au fost atinse țintele aferente indicatorilor de realizare imediată în ultimul an fiscal încheiat <i>Formulă de calcul IP</i> $C2.1.1 = C2.1.1.1$	C2.1.1.1 Gradul în care au fost atinse țintele aferente indicatorilor de realizare imediată UM: %
	C2.1.3 Gradul de îndeplinire a indicatorilor de rezultat în ultimul an fiscal încheiat <i>Formulă de calcul IP</i> $C2.1.3 = C2.1.3.1$	C2.1.3.1 Gradul în care a fost atinsă valoarea asumată a țintelor aferente indicatorilor de rezultat UM: %
C2.2. Indicele eficacității generale a serviciilor Formulă de calcul KPI $C2.2 = (C2.2.1 + C2.2.2) / 2$	C2.2.1 Disponibilitatea serviciului public de organizare și evidență a cazierului judiciar <i>Formulă de calcul IP</i> $C2.2.1 = C2.2.1.2 / C2.2.1.1$	C2.2.1.1 Timpul alocat lunar pentru serviciul de gestionare a cazierului judiciar UM: ore lucrătoare
		C2.2.1.2 Timpul efectiv folosit lunar pentru serviciul de gestionare a cazierului judiciar UM: ore lucrătoare
	C2.2.2 Gradul de respectare a programărilor <i>Formulă de calcul IP</i> $C2.2.2 = C2.2.2.2 / C2.2.2.1$	C2.2.2.1 Durata medie planificată de furnizare a serviciului public de organizare și evidență a cazierului judiciar UM: ore lucrătoare
C2.2.2.2 Durata medie efectivă de furnizare a serviciului public de organizare și evidență a cazierului judiciar UM: ore lucrătoare		

Analiza eficacității activității serviciului public de 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.

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.

Conform metodologiei cadru, eficacitatea va fi analizată prin raportarea la indicatori aferenți subcriteriilor *Accesibilitate*, *Adecvare* sau *Calitate* și nu numai. **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.

În Tabelul 2 sunt prezentați indicatorii de performanță reținuți pentru criteriul eficacitate.

Tabel nr. 2 Criteriu de performanță: Indicatori de Eficacitate

Criterii de evaluare KPI C2.1:	
Măsurarea eficacității serviciului, din perspectiva nivelului de îndeplinire a țăintelor asumate la nivelul unui an fiscal, se va realiza luând în considerare următorii indicatori:	
<ul style="list-style-type: none">○ C2.1.1 Gradul în care au fost atinse țăintele aferente indicatorilor de realizare imediată în ultimul an fiscal○ C2.1.3 Gradul de îndeplinire a indicatorilor de rezultat în ultimul an fiscal încheiat	
Metodologie de monitorizare și evaluare: Se elaborează și se completează grila analitică de îndeplinire a criteriilor: autoevaluare/ analiza documentelor și rapoartelor interne, inclusiv raportări ale aplicațiilor IT privind serviciul public de organizare și evidență a cazierului judiciar.	
Grila de evaluare:	Punctaj
C2.1.1 Gradul în care au fost atinse țăintele aferente indicatorilor de realizare imediată în ultimul an fiscal încheiat	0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte
C2.1.2 Gradul de îndeplinire a 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
Punctaj total KPI C2.1= (IP C2.2.1 + IP C2.1.2) / 2	

Criterii de evaluare KPI C2.2:	
Măsurarea eficacității generale a serviciului, din perspectiva disponibilității serviciului și a modului în care acesta a îndeplinit așteptările beneficiarilor, se va realiza luând în considerare următorul set de indicatori și variabile asociat criteriului de evaluare KPI C2.2:	
<ul style="list-style-type: none">○ C2.2.1 Disponibilitatea serviciului de organizare și evidență a cazierului judiciar<ul style="list-style-type: none">❖ C2.2.1.1 Timpul alocat lunar pentru serviciul de organizare și evidență a cazierului judiciar❖ C2.2.1.2 Timpul efectiv folosit lunar pentru serviciul de organizare și evidență a cazierului judiciar○ C2.2.2 Gradul de respectare a programărilor<ul style="list-style-type: none">❖ C2.2.2.1 Durata medie planificată de furnizare a serviciului public de organizare și evidență a cazierului judiciar❖ C2.2.2.2 Durata medie efectivă de furnizare a serviciului public de organizare și evidență a cazierului judiciar	

<p>Metodologie de monitorizare și evaluare: Se elaborează și se completează grila analitică de îndeplinire a criteriilor: autoevaluare/ analiza documentelor și rapoartelor interne, inclusiv raportări ale aplicațiilor IT privind serviciul public de organizare și evidență a cazierului judiciar.</p>	
Grila de evaluare:	Punctaj
C2.2.1 Disponibilitatea serviciului public de organizare și evidență a cazierului judiciar	Realizat/ planificat : <1: 100 puncte >1 - <2: 50 puncte >2: 0 puncte
C2.2.2 Gradul de respectare a programărilor	Realizat/ planificat : 0 - 14%: 100 puncte 15-49%: 75 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 25 puncte >94%: 0 puncte
Punctaj KPI C2.2= (IP C2.2.1 + IP C2.2.2) / 2	

Punctaj final criteriu evaluare C2 Eficacitate = Punctaj KPI 2.1*0,4 + Punctaj KPI 2.2*0,6

Evaluare finală Criteriu:

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.

Descrierea indicatorilor propuși în cadrul acestui criteriu se regăsește în Anexa nr.2.

3.2.3 Criteriul 3 de monitorizare și evaluare: 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.

FIȘĂ CRITERIU: **Calitatea**

Formulă de calcul C3= KPI 3.1 + KPI 3.4 + KPI 3.5/3

Indicatori cheie de performanță (KPI)	Indicator de performanță	Variabile
C3.1 Indicele general al calității	C3.1.1 Existența standardului de calitate la nivelul serviciului public	C3.1.1.1 Standardul de calitate a serviciului

Indicatori cheie de performanță (KPI)	Indicator de performanță	Variabile
<p>Formulă de calcul KPI $C3.1 = 0,3 \cdot C3.1.1 + 0,2 \cdot C3.1.5 + 0,3 \cdot C3.1.7 + 0,2 \cdot C3.1.8$</p>	<p><i>Formulă de calcul IP</i> Nu există un standard de calitate pentru serviciul public la nivelul instituției = 0 Există un standard de calitate pentru serviciul public, dar nu este aprobat la nivelul instituției = 0.5 Există și este aprobat un standard de calitate pentru serviciul public la nivelul instituției = 1</p>	<p>UM: Valoare categorială (0; 0,5 sau 1)</p>
	<p>C3.1.5 Rata de reclamații rezolvate</p> <p><i>Formulă de calcul IP</i> $C3.1.5 = C3.1.5.1 \cdot 100 / C3.1.4.3$</p>	<p>C3.1.4.3 Numărul reclamațiilor depuse pentru serviciile acordate anul UM: număr</p> <p>C3.1.5.1 Numărul reclamațiilor rezolvate pentru serviciile acordate în anul</p> <p>UM: număr</p>
	<p>C3.1.7 Ponderea acțiunilor realizate de îmbunătățire a serviciului din totalul operațiunilor de îmbunătățire planificate anual</p> <p><i>Formulă de calcul IP</i> $C3.1.7 = C3.1.7.1 \cdot 100 / C3.1.7.2$</p>	<p>C3.1.7.1 Numărul de acțiuni de îmbunătățire a serviciului realizate într-un an UM: număr</p> <p>C3.1.7.2 Număr de acțiuni de îmbunătățire planificate anual la nivel instituțional UM: număr</p>
	<p>C3.1.8 Gradul de implicare a beneficiarilor în planificarea/îmbunătățirea serviciilor</p> <p><i>Formulă de calcul IP</i> $C3.1.8 = C3.1.8.2 \cdot 100 / C3.1.8.1$</p>	<p>C3.1.8.1 Numărul de acțiuni de îmbunătățire transmise de către beneficiari UM: număr</p> <p>C3.1.8.2 Numărul total de acțiuni de îmbunătățire a serviciului considerate necesare UM: număr</p>
	<p>C3.4 Indicele general de satisfacție a beneficiarilor</p> <p>Formulă de calcul KPI $C3.4 = C3.4.1$</p>	<p>C3.4.1 Satisfacția beneficiarilor privind calitatea serviciului public</p> <p><i>Formulă de calcul IP</i> $C3.4.1 = \text{suma punctajelor medii pe fiecare variabilă} / \text{nr. de variabile}$</p>

Indicatori cheie de performanță (KPI)	Indicator de performanță	Variabile	
		<p>C3.4.3.3 Efectuarea de proceduri corecte UM: scală de la 1-10</p> <p>C3.4.3.4 Furnizarea de sfaturi bune și solide UM: scală de la 1-10</p> <p>C3.4.3.5 Capacitatea personalului de a vă asculta și a vă înțelege UM: scală de la 1-10</p> <p>C3.4.4.1 Politețea cu care tratează cetățenii UM: scală de la 1-10</p> <p>C3.4.4.2 Respectul cu care tratează cetățenii UM: scală de la 1-10</p> <p>C3.4.4.3 Discreția cu care tratează cetățenii UM: scală de la 1-10</p> <p>C3.4.4.4 Atitudinea prietenoasă UM: scală de la 1-10</p> <p>C3.4.5.1 Claritatea informațiilor verbale și scrise comunicate UM: scală de la 1-10</p> <p>C3.4.5.2 Completitudinea informațiilor verbale și scrise comunicate UM: scală de la 1-10</p> <p>C3.4.5.3 Acuratețea informațiilor verbale și scrise comunicate UM: scală de la 1-10</p>	
<p>C3.5 Calitatea la MS</p> <p>Formulă de calcul KPI</p> $C3.5 = 0,25 * IP\ C3.5.1 + 0,25 * IP\ C3.5.2 + 0,25 * IP\ C3.5.3 + 0,25 * IP\ C3.5.4$	<p>C3.5.1 Calitatea facilităților exterioare</p> <p><i>Formulă de calcul IP</i></p> <p>C3.5.1 = suma punctajelor medii pe fiecare variabilă/ nr. de variabile</p>	<p>C3.5.1.1 Parcarea UM: scală de la 1-10</p>	
		<p>C3.5.1.2 Facilitățile pentru dizabilități UM: scală de la 1-10</p>	
		<p>C3.5.1.3 Curățenie exterioară UM: scală de la 1-10</p>	
		<p>C3.5.1.4 Intrarea UM: scală de la 1-10</p>	
		<p>C3.5.1.5 Curățenia facilității UM: scală de la 1-10</p>	
		<p>C3.5.1.6 Informații afișate despre program, pauze etc. UM: scală de la 1-10</p>	
		<p>C3.5.1.7 Informații despre biroul căutat/unde trebuie să vă prezentați UM: scală de la 1-10</p>	
		<p>C3.5.2 Calitatea facilităților interioare</p>	<p>C3.5.2.1 Curățenie interioară UM: scală de la 1-10</p>

Indicatori cheie de performanță (KPI)	Indicator de performanță	Variabile
	<i>Formulă de calcul IP</i> C3.5.2 = suma punctajelor medii pe fiecare variabilă/ nr. de variabile	C3.5.2.2 Informații birouri UM: scală de la 1-10
		C3.5.2.3 Semnalizarea birourilor UM: scală de la 1-10
		C3.5.2.4 Acces informatic sisteme UM: scală de la 1-10
		C3.5.2.5 Sistem de management pentru coadă UM: scală de la 1-10
		C3.5.2.6 Echipamentele UM: scală de la 1-10
		C3.5.2.7 Mobilierul UM: scală de la 1-10
		C3.5.3 Interacțiune telefonică <i>Formulă de calcul IP</i> C3.5.3 = suma punctajelor medii pe fiecare variabilă/ nr. de variabile
	C3.5.3.2 Cu angajații UM: scală de la 1-10	
	C3.5.3.3 Cu obiectivul de a rezolva o problema UM: scală de la 1-10	
	C3.5.4 Interacțiunea on-line <i>Formulă de calcul IP</i> C3.5.4 = suma punctajelor medii pe fiecare variabilă/ nr. de variabile	C3.5.4.1 Mijloacele tehnice și calitatea apelului UM: scală de la 1-10
		C3.5.4.2 Cu angajații UM: scală de la 1-10
		C3.5.4.3 Cu obiectivul de a rezolva o problema UM: scală de la 1-10

Indicatorii adoptați conform criteriului calității stabilesc dacă serviciile furnizate îndeplinesc standardele și parametrii tehnici necesari, luând în considerare percepții beneficiarilor serviciilor furnizate.

În Tabelul următor sunt prezentați indicatorii de performanță selectați pentru criteriul calitate.

Tabel nr. 3 Criteriu de performanță: Indicatori de calitate

<p>Criterii de evaluare KPI 3.1:</p> <p>Măsurarea indicelui general al calității, se va realiza luând în considerare următorii indicatori:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ C3.1.1 Existența standardului de calitate la nivelul serviciului public ○ C3.1.5 Rata de reclamații rezolvate

<ul style="list-style-type: none"> ○ C3.1.7 Ponderea acțiunilor realizate de îmbunătățire a serviciului din totalul operațiunilor de îmbunătățire planificate anual ○ C3.1.8 Gradul de implicare a beneficiarilor în planificarea serviciilor 	
Grila de evaluare:	Punctaj
C3.1.1 Existența standardului de calitate la nivelul serviciului public	0: 0 puncte 0.5: 50 puncte 1: 100 puncte
C3.1.5 Rata de reclamații rezolvate	0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte
C3.1.7 Rata planificată de îmbunătățire a calității serviciilor publice	0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte
C3.1.8 Gradul de implicare a beneficiarilor în planificarea serviciilor	0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte
Punctaj total KPI C3.1 = 0,3*C3.1.1 + 0,2*C3.1.5 + 0,3*C3.1.7 + 0,2*C3.1.8	

Criteria de evaluare KPI C3.4:

Indicele general de satisfacție a beneficiarilor se măsoară în baza indicatorului de performanță C3.4.1 Satisfacția beneficiarilor privind calitatea serviciului public.

Beneficiarii serviciului de organizare și evidență a cazierului judiciar vor fi chestionați periodic 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.

Percepția beneficiarilor 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 variabile:

C3.4.1.2 Rapiditatea furnizării serviciilor atunci când este nevoie de ele

C3.4.2.2 Prioritatea cu care tratează angajații problemele semnalate de cetățeni

C3.4.2.3 Promptitudinea cu care angajații oferă răspunsuri

C3.4.3.1 Încrederea pe care o inspiră angajații

C3.4.3.2 Cunoștințele pe care le dețin angajații despre serviciile furnizate

C3.4.3.3 Efectuarea de proceduri corecte

C3.4.3.4 Furnizarea de sfaturi bune și solide

<p>C3.4.3.5 Capacitatea personalului de a vă asculta și a vă înțelege C3.4.4.1 Politețea cu care tratează cetățenii C3.4.4.2 Respectul cu care tratează cetățenii C3.4.4.3 Discreția cu care tratează cetățenii C3.4.4.4 Atitudinea prietenoasă C3.4.5.1 Claritatea informațiilor verbale și scrise comunicate C3.4.5.2 Completitudinea informațiilor verbale și scrise comunicate C3.4.5.3 Acuratețea informațiilor verbale și scrise comunicate</p>	
Grila de evaluare:	Punctaj
C3.4.1 Satisfacția beneficiarilor privind calitatea serviciului public	0-2: 0 puncte 2-4: 25 puncte 4-6: 50 puncte 6-8: 75 puncte >8: 100 puncte
Punctaj KPI C3.4= IP 3.4.1	

<p>Criterii de evaluare KPI C3.5:</p> <p>Măsurarea indicelui calității (clientul misterios), se va realiza luând în considerare următorii indicatori de performanță:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ C3.5.1 Calitatea facilităților exterioare ○ C3.5.2 Calitatea facilităților interioare ○ C3.5.3 Interacțiune telefonică ○ C3.5.4 Interacțiunea on-line 	
Grila de evaluare:	Punctaj
C3.5.1 Calitatea facilităților exterioare	0-2: 0 puncte 2-4: 25 puncte 4-6: 50 puncte 6-8: 75 puncte >8: 100 puncte
C3.5.2 Calitatea facilităților interioare	0-2: 0 puncte 2-4: 25 puncte 4-6: 50 puncte 6-8: 75 puncte >8: 100 puncte
C3.5.3 Interacțiune telefonică	0-2: 0 puncte 2-4: 25 puncte 4-6: 50 puncte 6-8: 75 puncte >8: 100 puncte
C3.5.4 Interacțiunea on-line	0-2: 0 puncte 2-4: 25 puncte 4-6: 50 puncte 6-8: 75 puncte >8: 100 puncte

$\text{Punctaj KPI C3.5} = 0,25 * \text{IP C3.5.1} + 0,25 * \text{IP C3.5.2} + 0,25 * \text{IP C3.5.3} + 0,25 * \text{IP C3.5.4}$	
---	--

Punctaj final criteriu evaluare C3 Calitate = (Punctaj KPI 3.1 + Punctaj KPI 3.4 + Punctaj KIP 3.5)/3

Evaluare finală Criteriu:

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.

Descrierea indicatorilor propuși în cadrul acestui criteriu se regăsește în Anexa nr.2.

3.2.4 Criteriul 4 de monitorizare și evaluare: Accesibilitatea

Pentru a măsura accesibilitatea unui serviciu public a fost dezvoltat un indicator cheie de performanță: *Indicele general al accesibilității*. Acest indicator cheie de performanță se calculează pe baza unei formule, ca medie a 3 indicatori de performanță specifici acestui criteriu de accesibilitate:

(Rata de solicitări neonorate pentru acordarea serviciului public + Percepția accesibilității + Timp mediu de rezolvare a unui caz/cerere (an))/3

FIȘĂ CRITERIU: C3. Accesibilitate

Formulă de calcul C3 = KPI 3.3

Indicatori cheie de performanță (KPI)	Indicator de performanță	Variabile
C3.3 Indicele general al accesibilității <i>Formulă de calcul KPI</i> $C3.3 = (C3.3.1 + C3.3.2 + C3.2.3) / 3$	C3.3.1 Rata de solicitări neonorate pentru acordarea serviciului public <i>Formulă de calcul IP C3.3.1</i> Rata de solicitări neonorate și/sau întârziate pentru acordarea serviciului public = $(C3.3.1.2) * 100 / C3.3.1.1$	C3.3.1.1 a. Nr. de solicitări de acordare a serviciului public în anul X (UM: număr)
		C3.3.1.2 b. Nr. de solicitări întârziate față de termenul legal de răspuns în anul X (UM: număr)

Indicatori cheie de performanță (KPI)	Indicator de performanță	Variabile
	<p>C3.3.2 Percepția accesibilității</p> <p><i>Formulă de calcul IP</i> $C3.3.2 = (C3.3.2.1 + C3.3.2.2 + C3.3.2.4 + C3.3.2.5 + C3.3.2.6) / 6$</p>	C3.3.2.1 Accesibilitatea fizică a locației serviciilor UM: scală de la 1-10
		C3.3.2.2 Ușurința și comoditatea accesării serviciului UM: scală de la 1-10
		C3.3.2.4 Programul de lucru cu publicul UM: scală de la 1-10
		C3.3.2.5 Modul în care sunt aduse la cunoștința cetățenilor termenele pentru serviciul solicitat UM: scală de la 1-10
		C3.3.2.6 Varietatea mijloacelor de informare (avizier, pagină de internet, telefon, ghișeu, panouri) UM: scală de la 1-10
		C3.3.2.8 Percepția privind timpul de așteptare UM: scală de la 1-10
		<p>C3.2.3 Timp mediu de rezolvare a unui caz/cerere (an) - percepție/evaluare subiectivă</p> <p><i>Formulă de calcul IP C3.2.3</i> Timpul mediu de rezolvare a unui caz/cerere pentru furnizarea serviciului în anul X/ultimii 2 ani = $C3.2.3.1 / C3.2.3.2$</p>
C3.2.3.2 Totalul cazurilor /cererilor pentru furnizarea serviciului în anul X (UM: număr)		

În Tabelul 4 sunt prezentați indicatorii de performanță reținuți pentru criteriul accesibilitate.

Tabel nr. 4 Criteriu de performanță: Indicatori de accesibilitate

Criterii de evaluare:

Măsurarea accesibilității are în vedere evaluarea indicelui general al accesibilității, exprimat prin rezultatele obținute la nivelul următorilor indicatori de performanță:

- ❖ C3.3.1 Rata de solicitări neonorate pentru acordarea serviciului public
- ❖ C3.3.2 Percepția accesibilității
- ❖ C3.2.3 Timp mediu de rezolvare a unui caz/cerere (an) - percepție/evaluare subiectivă

Metodologie de monitorizare și evaluare:

Se elaborează și se completează grila analitică de îndeplinire a criteriilor: autoevaluare, analiza datelor interne, precum și analiza rezultatelor chestionarelor aplicate în rândul beneficiarilor.

Grila de evaluare:	Punctaj
C3.3.1 Rata de solicitări neonorate pentru acordarea serviciului public	0 - 4%: 100 puncte 5-9%: 80 puncte 9-14%: 60 puncte 15 - 29%: 40 puncte 30-49%: 20 puncte 50-69%: 10 puncte >70%: 0 puncte
C3.3.2 Percepția accesibilității	1-2: 0 puncte 2-4: 20 puncte 4-6: 60 puncte 6-8: 80 puncte >8: 100 puncte
C3.2.3 Timp mediu de rezolvare a unui caz/cerere (an) - percepție/evaluare subiectivă	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
Punctaj KPI C3.3= (IP C3.3.1+ IP C3.3.2 + IP C3.2.3)/3	

Punctaj final criteriu evaluare C3 Accesibilitatea = Punctaj KPI C3.3

Evaluare finală criteriu:

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.

Descrierea indicatorilor propuși în cadrul acestui criteriu se găsesc în Anexa nr.2

3.2.5 Criteriul 5 de monitorizare și evaluare: Eficiența

FIȘĂ CRITERIU: C5 Eficiența

Formulă de calcul C5 = KPI C4.2*0,6 + KPI C4.3*0,4

Indicatori cheie de performanță (KPI)	Indicator de performanță	Variabile
C4.2. Eficiența productivă Formulă de calcul KPI $C4.2 = C4.2.7*0,7 + C4.2.9*0,3$	C4.2.7 Cost per angajat (evoluție an la an) Formulă de calcul IP $C4.2.7 = (C4.2.3.2 / C4.2.4.3) / (C4.2.3.2b / C4.2.4.3b) - 1$	C4.2.3.2 Costuri totale al serviciului în anul X UM= număr C4.2.4.3 Număr de angajați în anul X (ENI) UM= număr
		C4.2.3.2b Costuri totale al serviciului în anul X-1 UM= număr C4.2.4.3b Număr de angajați în anul X-1 (ENI) UM= număr
	C4.2.9 Grad de îndatorare (evoluție an la an) Formulă de calcul IP $C4.2.9 = (C4.2.9.1 / C4.2.9.1b) - 1$	C4.2.9.1 Nivelul datoriei instituției la finele anului X UM= număr
		C4.2.9.1b Nivelul datoriei instituției la finele anului X-1 UM= număr
C4.3 Eficiență tehnică Formulă de calcul KPI $C4.3 = C4.2.10$	C4.2.10 Cost per serviciu furnizat (evoluție de la an la an) Formulă de calcul IP $C4.2.10 = (C4.2.3.2 / C4.3.1.1) / (C4.2.3.2b / C4.3.1.1b) - 1$	C4.2.3.2 Costuri totale al serviciului în anul X UM=număr C4.3.1.1 Numărul serviciilor acordate în anul X UM=număr C4.2.3.2b Costuri totale ale serviciului în anul X-1 UM=număr

Indicatori cheie de performanță (KPI)	Indicator de performanță	Variabile
		C4.3.1.1b Numărul serviciilor acordate în anul X-1 UM=număr

În Tabelul următor sunt prezentați indicatorii de performanță reținuți pentru criteriul privind eficiența

Tabel nr. 5 Criteriu de performanță: Indicatori de eficiență

Criterii de evaluare KPI C4.2:	
Mecanismul de monitorizare urmărește progresul pentru următorii indicatori	
<ul style="list-style-type: none"> ○ C4.2.7 Cost per angajat (evoluție) ○ C4.2.9 Grad de îndatorare (evoluție) 	
Metodologie de monitorizare și evaluare: Se elaborează și se completează grila analitică de îndeplinire a criteriilor: autoevaluare/ analiza documentelor și rapoartelor interne, inclusiv raportări ale aplicațiilor IT privind serviciul public de organizare și evidență a cazierului judiciar .	
Grila de evaluare:	Punctaj
C4.2.7 Cost per angajat (evoluție an la an)	Dacă > 15% : 0 puncte Dacă < 15%: 100 puncte
C4.2.9 Grad de îndatorare (evoluție an la an)	Dacă > 15% : 0 puncte Dacă < 15%: 100 puncte
Punctaj total KPI C4.2 = C4.2 = C4.2.7*0,7 + C4.2.9*0,3	

Criterii de evaluare KPI C4.3:	
Mecanismul de monitorizare urmărește progresul pentru următorul indicator:	
<ul style="list-style-type: none"> ○ C4.2.10 Cost per serviciu furnizat (evoluție de la an la an) 	
Metodologie de monitorizare și evaluare: Se elaborează și se completează grila analitică de îndeplinire a criteriilor: autoevaluare/ analiza documentelor și rapoartelor interne, inclusiv raportări ale aplicațiilor IT privind serviciul public de organizare și evidență a cazierului judiciar .	
Grila de evaluare:	Punctaj
C4.2.10 Cost per serviciu furnizat (evoluție de la an la an)	Dacă > 15% : 0 puncte Dacă < 15%: 100 puncte
Punctaj total KPI C4.2 = C4.2.10	

Punctaj final criteriu evaluare C5 Eficiența = $KPI\ C4.2 \times 0,6 + KPI\ C4.3 \times 0,4$

Evaluare finală Criteriu:

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.

Descrierea indicatorilor propuși în cadrul acestui criteriu se găsesc în Anexa nr.2

3.2.6 Criteriul 6 de monitorizare și evaluare: Procesele/Funțiile/ Capacitatea funcțiilor

FIȘĂ CRITERIU: C6 Procesele/Funțiile/Capacitatea funcțiilor

Formulă de calcul C6 = $KPI\ C5.1 \times 0,1 + KPI\ C5.2 \times 0,2 + KPI\ C5.3 \times 0,2 + KPI\ C5.4 \times 0,2 + KPI\ C5.5 \times 0,1 + KPI\ C5.6 \times 0,2$

Indicatori cheie de performanță (KPI)	Indicatori de performanță	Variabile
C5.1 Capacitate de asigurare a managementului financiar/ per entitate Formulă de calcul KPI $C5.1 = C5.1.1 \times 0,6 + C5.1.2 \times 0,4$	C5.1.1 Gradul de acoperire a posturilor cu specialiști în contabilitate/bugete/ management financiar Formulă de calcul IP $C5.1.1 = C5.1.1.1 / C5.1.1.2 \times 100$	C5.1.1.1 Numărul de angajați în contabilitate și management financiar UM = număr C5.1.1.2 Numărul de posturi din organigramă ref. la contabilitate și management financiar UM = număr
	C5.1.2 Instrumente de management financiar Formulă de calcul IP $C5.1.2 = C5.1.2.1 \times 0,6 + C5.1.2.2 \times 0,4$	C5.1.2.1 Aplicație informatică de tip ERP care să aibă și modul de management financiar UM: Valoare categorială (Da=100; Nu=0) C5.1.2.2 Aplicație informatică pentru controlul costurilor UM: Valoare categorială (Da=100; Nu=0)
	C5.2 Indice de capacitate IT Formulă de calcul KPI $C5.2 = C5.2.1 \times 0,5 + C5.2.3 \times 0,5$	C5.2.1 Rata de înnoire a infrastructurii IT Formulă de calcul IP $C5.2.1 = C5.2.1.2 / C5.2.1.1 \times 100$

Indicatori cheie de performanță (KPI)	Indicatori de performanță	Variabile
		înlocuite de către instituție în ultimii 4 ani UM = număr
	C5.2.3 Gradul de acoperire a posturilor cu personal IT Formulă de calcul IP $C5.2.3 = C5.2.3.1 / C5.2.3.2 \times 100$	C5.2.3.1 Număr personal IT angajat (ENI) UM = ENI C5.2.3.2 Număr posturi de personal IT UM = număr
C5.3 Indice pregătire pentru calitate Formulă de calcul KPI $C5.3 = C5.3.1 \times 0,4 + C5.3.2 \times 0,6$	C5.3.1 Gradul de formare în asigurarea calității Formulă de calcul IP $C5.3.1 = C5.3.1.1 / C5.3.1.2 \times 100$	C5.3.1.1 Angajați formați în asigurarea calității UM = număr C5.3.1.2 Număr de angajați responsabili cu asigurarea calității UM = număr
	C5.3.2 Gradul de implementare a SCIM Formulă de calcul IP $C5.3.2 = (C5.3.2.1 / 16) \times 100$	C5.3.2.1 Număr de standarde aprobate oficial UM = număr
C5.4 Indice de capacitate a resursei umane Formulă de calcul KPI $C5.4 = C5.4.1 \times 0,1 + C5.4.2 \times 0,5 + C5.4.3 \times 0,1 + C5.4.4 \times 0,3$	C5.4.1 Anchete de resurse umane realizate în rândul angajaților Formulă de calcul IP $C5.4.1 = C5.4.1.1$	C5.4.1.1 Chestionare/opinii colectate în ultimii 2 ani UM: Valoare categorială (Da=100; Nu=0)
	C5.4.2 Asigurarea competențelor angajaților implicați în furnizarea serviciului de organizare și evidență a cazierului judiciar Formulă de calcul IP $C5.4.2 = (C5.4.2.1 / C5.4.2.2) \times 100$	C5.4.2.1 Numărul de angajați care au participat la cursuri de specialitate în ultimii 2 ani UM = număr C5.4.2.2 Număr de angajați conform posturilor ocupate UM = număr
	C5.4.3 Existența angajaților cu responsabilități conform fișei de post în managementul fondurilor nerambursabile Formulă de calcul IP $C5.4.3 = C5.4.3.1$	C5.4.3.1 Existența angajaților cu responsabilități conform fișei de post în managementul fondurilor nerambursabile UM: Valoare categorială (Da=100; Nu=0)
	C5.4.4 Rata de retenție anuală a personalului Formulă de calcul IP	C5.4.4.1 Număr de angajați anul curent UM = număr

Indicatori cheie de performanță (KPI)	Indicatori de performanță	Variabile
	$C5.4.4 = (C5.4.4.1 / C5.4.4.2) * 100$	C5.4.4.2 Număr de angajați anul precedent UM = număr
C5.5 Indicele de calitate al locului de muncă Formulă de calcul KPI C5.5 = C5.5.1	C5.5.1 Calitatea locului de muncă Formulă de calcul IP C5.5.1 = C5.5.1.1*0,25 + C5.5.1.2*0,25 + C5.5.1.3*0,25 + C5.5.1.4*0,25	C5.5.1.1 Sprijin primit pentru probleme sociale Scala de la 1 la 10 C5.5.1.2 Sprijin primit pentru flexibilitatea locului de muncă Scală de la 1 la 10 C5.5.1.3 Echilibru între viața socială și profesională Scală de la 1 la 10 C5.5.1.4 Protecția sănătății Scală de la 1 la 10
C5.6 Indice general de digitalizare C.5.6 = 0,3*C5.6.1 + 0,3*C5.6.3 + 0,2*C5.6.7 + 0,2*C5.6.8	C5.6.1 Mijloace de furnizare a serviciilor (Procent de servicii furnizate online) Formulă de calcul IP C5.6.1 = C5.6.1.1 * 100 / (C5.6.1.1 + C5.6.1.3) C5.6.3 Gradul de digitalizare a serviciului public de organizare și evidență a cazierului judiciar Formulă de calcul IP C5.6.3 = C5.6.3.1*100/C5.6.3.2 C5.6.7 Vulnerabilitatea la securitatea informatică Formulă de calcul IP C5.6.7 = C5.6.7.1 * 100/C5.6.7.2	C5.6.1.1 Număr de servicii publice oferite exclusiv online UM = număr C5.6.1.3 Număr de servicii publice oferite exclusiv față în față UM = număr C5.6.3.1 Nr. caziere judiciare oferite online in anul X UM = număr C5.6.3.2 Nr. total de caziere judiciare oferite în anul X () UM = număr C5.6.7.1 Timpul în care sistemele informatice nu au funcționat (dar trebuiau să funcționeze) în anul X UM = ore C5.6.7.2 Perioada totală în care sistemele IT trebuia să funcționeze în anul X UM = ore

În Tabelul următor sunt prezentați indicatorii de performanță reținuți pentru criteriul privind procesele/funcțiunile/ capacitatea funcțiunilor.

Tabel nr. 6 Criteriu de performanță: Indicatori privind procesele/funcțiunile/ capacitatea funcțiunilor

Criterii de evaluare KPI C5.1	
Măsurarea indicelui privind managementul financiar se va realiza luând în considerare următorii indicatori de performanță:	
<ul style="list-style-type: none"> ○ C5.1.1 Gradul de acoperire a posturilor cu specialiști în contabilitate/bugete/management financiar ○ C5.1.2 Instrumente de management financiar 	
Grila de evaluare:	Punctaj
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 Instrumente de management financiar	0: 0 puncte 1: 50 puncte 2: 100 puncte
Punctaj KPI C5.1 = C5.1.1*0,6 + C5.1.2*0,4	

Criterii de evaluare KPI C5.2 Indicele de capacitate IT	
Măsurarea indicelui privind capacitatea IT se va realiza luând în considerare următorii indicatori de performanță:	
<ul style="list-style-type: none"> ○ C5.2.1 Rata de înnoire a infrastructurii IT ○ C5.2.3 Gradul de acoperire a posturilor cu personal IT 	
Grila de evaluare:	Punctaj
C5.2.1 Rata de înnoire a infrastructurii IT	0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte
C5.2.3 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
Punctaj KPI C5.2 = C5.2.1*0,5 + C5.2.3*0,5	

Criterii de evaluare KPI C5.3 Indice pregătire pentru calitate	
<p>Măsurarea indicelui referitor la pregătirea pentru calitate se va realiza luând în considerare următorii indicatori de performanță:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ C5.3.1 Gradul de formare în asigurarea calității ○ C5.3.2 Gradul de implementare a SCIM 	
Grila de evaluare:	Punctaj
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
Punctaj KPI C5.3 = C5.3.1*0,4 + C5.3.2*0,6	

Criterii de evaluare KPI C5.4 Indice de capacitate a resursei umane	
<p>Măsurarea indicelui referitor la capacitatea resursei umane se va realiza luând în considerare următorii indicatori de performanță:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ C5.4.1 Anchete de resurse umane realizate în rândul angajaților ○ C5.4.2 Asigurarea competențele angajaților implicați în furnizarea serviciului de organizare și evidență a cazierului judiciar ○ C5.4.3 Existența angajaților cu responsabilități conform fișei de post în managementul fondurilor nerambursabile ○ C5.4.4 Rata de retenție anuală a personalului 	
Grila de evaluare:	Punctaj
C5.4.1 Anchete de resurse umane realizate în rândul angajaților	(Nu): 0 puncte (Da): 100 puncte
C5.4.2 Asigurarea competențele angajaților implicați în furnizarea serviciilor publice	0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte
C5.4.3 Existența angajaților cu responsabilități conform fișei de post în managementul fondurilor nerambursabile	(Nu): 0 puncte (Da): 100 puncte
C5.4.4 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
Punctaj KPI C5.4 = C5.4.1*0,1 + C5.4.2*0,5 + C5.4.3*0,1 + C5.4.4*0,3	

Criterii de evaluare KPI C5.5 Indicele de calitate al locului de muncă	
<p>Măsurarea indicelui se realizează prin măsurarea indicatorului de performanță C5.5.1 Calitatea locului de muncă, în baza mai multor variabile, precum:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ C5.5.1.1 Sprijin primit pentru probleme sociale ○ C5.5.1.2 Sprijin primit pentru flexibilitatea locului de muncă ○ C5.5.1.3 Echilibru între viața socială și profesională ○ C5.5.1.4 Protecția sănătății 	
Grila de evaluare:	Punctaj
C5.5.1 Calitatea locului de muncă	1-5: 0 puncte 6-10: 25 puncte 11-20: 50 puncte 21-30: 75 puncte >30: 100 puncte
Punctaj KPI C5.5 = C5.5.1	

Criterii de evaluare KPI C5.6 Indice general de digitalizare	
<p>Măsurarea indicelui general de digitalizare se va realiza luând în considerare următorii indicatori de performanță:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ C5.6.1 Mijloace de furnizare a serviciilor (Procent de servicii furnizate online) ○ C5.6.3 Gradul de digitalizare a serviciului public ○ C5.6.7 Vulnerabilitatea la securitatea informatică 	
Grila de evaluare:	Punctaj
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
C5.6.3 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
C5.6.7 Vulnerabilitatea la securitatea informatică	0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte
Punctaj KPI C5.6 = 0,4*C5.6.1 + 0,3*C5.6.3 + 0,3*C5.6.7	

Punctaj final criteriu evaluare C6 Procesele/Funcțiunile/ Capacitatea funcțiilor = $KPI\ C5.1 \cdot 0,1 + KPI\ C5.2 \cdot 0,2 + KPI\ C3.3 \cdot 0,2 + KPI\ C5.4 \cdot 0,2 + KPI\ C5.5 \cdot 0,1 + KPI\ C5.6 \cdot 0,2$

Evaluare finală Criteriu:

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

Descrierea indicatorilor propuși în cadrul acestui criteriu se regăsește în Anexa nr.2.

3.2.7 Criteriul 7 de monitorizare și evaluare: 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 prestării serviciului.

Acest criteriu este concretizat în dimensiunile de monitorizare și evaluare privind Indicele de utilizare a bunelor practici

FIȘĂ CRITERIU: C7 Bune practici

Formulă de calcul C7 = $KPI\ C6.1 = 0,5 \cdot C6.1.1 + 0,5 \cdot C6.1.2$

Indicatori cheie de performanță (KPI)	Indicatori de performanță	Variabile
C6.1 Indicele de utilizare a bunelor practici Formulă de calcul KPI $C6.1 = 0,5 \cdot C6.1.1 + 0,5 \cdot C6.1.2$	C6.1.1 Inovare Formulă de calcul IP $C6.1 = 0,3 \cdot C6.1.1.1 + 0,3 \cdot C6.1.1.2 + 0,2 \cdot C6.1.1.4 + 0,1 \cdot C6.1.1.5 + 0,1 \cdot C6.1.1.7$	C6.1.1.1 Numărul de protocoale/colaborări cu alte instituții, referitoare la serviciul public, în anul X UM= număr
		C6.1.1.2 Numărul măsurilor de inovare sau îmbunătățire a performanței serviciului public în curs în anul X UM= număr
		C6.1.1.4 Existența instrumentelor de feedback

Indicatori cheie de performanță (KPI)	Indicatori de performanță	Variabile
		din partea beneficiarilor serviciilor UM= Valoare categorială (0 = NU; 100 = DA)
		C6.1.1.5 Procentul beneficiarilor care au oferit feedback, din total beneficiari UM= Procent
		C6.1.1.7 Procentul beneficiarilor cărora li s-a solicitat feedback UM= Procent
	C6.1.2 Implicare/Co-creare Formulă de calcul IP $C6.2=0.2*C6.1.2.1 + 0.2*C6.1.2.2 + 0.2*C6.1.2.3 + 0.2*C6.1.2.4 + 0.2*C6.1.2.5$	C6.1.2.1 Existența procedurii pentru Planificarea implicării beneficiarilor UM= Valoare categorială (0 = NU; 100 = DA)
		C6.1.2.2 Organizarea de ședințe publice UM = Valoare categorială (0, 5, 10)
		C6.1.2.3 Existența unei proceduri de gestionare a petițiilor UM= Valoare categorială (0 = NU; 100 = DA)
		C6.1.2.4 Încrederea în implicare UM= Scală de la 1 la 10
		C6.1.2.5 Implicarea efectivă pentru îmbunătățirea serviciilor publice UM= Scală de la 1 la 10

În Tabelul următor sunt prezentați indicatorii de performanță reținuți pentru criteriul privind bunele practici.

Tabel nr. 7 Criteriu de performanță: Indicatori privind bunele practici

Criterii de evaluare KPI C6.1 - Indicator de performanță C6.1.1 - Inovare:

Măsurarea performanței bunelor practici ale serviciului de organizare și evidență a cazierului judiciar se va realiza luând în considerare următoarele variabile aferente indicatorului.

Grila de evaluare:	Punctaj
C6.1.1.1 Numărul de rețele/proiecte internaționale la care ANCPPI a participat în anul X	0 proiecte: 0 puncte 1-4 proiecte: 50 puncte Peste 5 proiecte : 100 puncte
C6.1.1.2 Numărul măsurilor de inovare sau îmbunătățire a performanței serviciului public în curs în anul X	0 măsuri: 0 puncte 1-4 măsuri: 50 puncte Peste 5 măsuri : 100 puncte
C6.1.1.4 Existența instrumentelor de feedback din partea beneficiarilor serviciilor	Nu: 0 puncte Da: 100 puncte
C6.1.1.5 Procentul beneficiarilor care au oferit feedback, din total beneficiari	0-5%: 0 puncte 5-10%: 50 puncte Peste 10%: 100 puncte
C6.1.1.7 Procentul beneficiarilor cărora li s-a solicitat feedback	0-10%: 0 puncte 10-30%: 50 puncte Peste 30%: 100 puncte
Punctaj total C6.1= 0,3*C6.1.1.1 + 0,3*C6.1.1.2 + 0,2*C6.1.1.4 + 0,1*C6.1.1.6 + 0,1*C6.1.1.7	

Criterii de evaluare KPI C6.1 - Indicator de performanță C6.1.2 - Implicare/Co-creare:

Măsurarea performanței bunelor practici ale serviciului de organizare și evidență a cazierului judiciar se va realiza luând în considerare următoarele variabile aferente indicatorului.

Grila de evaluare:	Punctaj
C6.1.2.1 Existența procedurii pentru Planificarea implicării beneficiarilor	Nu: 0 puncte Da: 100 puncte
C6.1.2.2 Organizarea de ședințe publice	0 ședințe: 0 puncte 1 ședință: 30 puncte 1-3 ședințe: 50 puncte Peste 3 ședințe: 100 puncte
C6.1.2.3 Existența unei proceduri de gestionare a petițiilor	Nu: 0 puncte Da: 100 puncte
UM= Valoare categoricală (0 = NU; 1 = DA)	
C6.1.2.4 Încrederea în implicare	Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 puncte)
C6.1.2.5 Implicarea efectivă pentru îmbunătățirea serviciilor publice	Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 puncte)
Punctaj total C6.2=0.2*C6.1.2.1 + 0.2*C6.1.2.2 + 0.2*C6.1.2.3 + 0.2*C6.1.2.4 + 0.2*C6.1.2.5	

Punctaj final criteriu evaluare C7 Bune practici = 0.5*C6.1.1 + 0.5*C6.1.2

Evaluare finală Criteriu:

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

Descrierea indicatorilor propuși în cadrul acestui criteriu se regăsește în Anexa nr.2.

3.2.8 Criteriul 8 de monitorizare și evaluare: Transparență

FIȘĂ CRITERIU: C8 Transparență

Formulă de calcul C8 = C7.1*0,6* + C7.2*0,4

Indicatori cheie de performanță (KPI)	Indicatori de performanță	Variabile
C7.1 Indicele general de transparență Formulă de calcul KPI $C7.1 = 0,4 * C7.1.1 + 0,3 * C7.1.2 + 0,3 * C7.1.3$	C7.1.1 Grad de informare publică Formulă de calcul IP $C7.1.1 = 0,1 * C7.1.1.1 + 0,1 * C7.1.1.2 + 0,1 * C7.1.1.4 + 0,1 * C7.1.1.5 + 0,2 * C7.1.1.6 + 0,1 * C7.1.1.7 + 0,2 * C7.1.1.8$	C7.1.1.1 Respectarea prevederilor legate de Transparența decizională UM= Valoare categorială (0 = NU; 100 = DA)
		C7.1.1.2 Accesul la informațiile de interes public UM= Valoare categorială (0 = NU; 100 = DA)
		C7.1.1.4 Existența listei de întrebări și răspunsuri frecvente (FAQ) UM= Valoare categorială (0 = NU; 100 = DA)
		C7.1.1.5 Capacitate compartiment relații publice UM= Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 puncte)
		C7.1.1.6 Existență capacități și facilități de căutare a informației UM= Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 puncte)

Indicatori cheie de performanță (KPI)	Indicatori de performanță	Variabile	
		<p>C7.1.1.7 Implementare standard de informare publică</p> <p>UM= Valoare categorială (0 = NU; 100 = DA)</p> <p>C7.1.1.8 Gradul de apreciere a facilităților de comunicare cu utilizatorii</p> <p>UM= Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 puncte)</p>	
	<p>C7.1.2 Gradul de livrare a datelor deschise</p> <p>Formulă de calcul IP $C7.3 = 0.3 * C7.1.2.1 + 0.3 * C7.1.2.2 + 0.4 * C7.1.2.3$</p>	<p>C7.1.2.1 Disponibilitatea informațiilor privind achizițiile publice</p> <p>UM= Valoare categorială (0 = NU; 100 = DA)</p> <p>C7.1.2.2 Disponibilitatea informațiilor privind contractele</p> <p>UM= Valoare categorială (0 = NU; 100 = DA)</p> <p>C7.1.2.3 Disponibilitatea bugetului și a execuției bugetare în format editabil</p> <p>UM= Valoare categorială (0 = NU; 100 = DA)</p>	
	<p>C7.1.3 Disponibilitatea obiectivelor de performanță și a rezultatelor organizației</p> <p>Formulă de calcul IP $C7.4 = 0.5 * C7.1.3.1 + 0.5 * C7.1.3.2$</p>	<p>C7.1.3.1 Existența raportului anual cuprinzând date privind serviciul public</p> <p>UM= Valoare categorială (0 = NU; 100 = DA)</p> <p>C7.1.3.2 Existența datelor de contact ale persoanelor direct responsabile de performanță</p> <p>UM= Valoare categorială (0 = NU; 100 = DA)</p>	
	<p>C7.2 Indicele de integritate</p> <p>Formulă de calcul KPI $C7.2 = 0,6 * C7.2.2 + 0,4 * C7.2.1$</p>	<p>C7.2.1 Rata serviciilor afectate de abateri disciplinare</p> <p>Formulă de calcul IP $C7.2.1 = C7.2.1.1 * 100 / C7.2.2.2$</p> <p>C7.2.2 Rata serviciilor afectate de incidente de integritate</p>	<p>C7.2.1.1 Nr. sesizări disciplinare în ultimul an</p> <p>UM= număr</p> <p>C7.2.2.1 Nr. incidente de integritate în ultimul an</p>

Indicatori cheie de performanță (KPI)	Indicatori de performanță	Variabile
	Formulă de calcul IP $C7.2.1 = C7.2.2.1 * 100 / C7.2.2.2$	UM= număr C7.2.2.2 Numărul serviciilor incluse în eșantion
		UM= număr

În Tabelul următor sunt prezentați indicatorii de performanță reținuți pentru criteriul privind transparența.

Tabel nr. 8 Criteriu de performanță: Indicatori privind transparența

Criterii de evaluare KPI C7.1 - Indicele general de transparență:	
Măsurarea performanței transparenței serviciului de organizare și evidență a cazierului judiciar se va realiza luând în considerare următoarele variabile aferente indicatorului.	
Grila de evaluare:	Punctaj
Indicatori cu valoare categorială	Nu: 0 puncte DA: 100 puncte
Indicatori cu scală de la 1 la 10	Se utilizează scala de la 1 la 10 (*10) 1: 10 puncte . . 10: 100 puncte
Punctaj total C7.1 = $C7.1 = 0,4 * C7.1.1 + 0,3 * C7.1.2 + 0,3 * C7.1.3$	

Criterii de evaluare KPI C7.2 - Indicele general de transparență:	
Măsurarea performanței transparenței serviciului de organizare și evidență a cazierului judiciar se va realiza luând în considerare următoarele variabile aferente indicatorului.	
Grila de evaluare:	Punctaj
C7.2.1 Rata serviciilor afectate de abateri disciplinare	>5%: 0 puncte 3-5%: 25 puncte 1-3%: 50 puncte 0-1%: 75 puncte 0%: 100 puncte
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
Punctaj total C7.1= C7.2=0,6*C7.2.2 + 0,4*C7.2.1	

Punctaj final criteriu evaluare C8 Transparența = C7.1*0,6* + C7.2*0,4

Evaluare finală Criteriu:

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

Descrierea indicatorilor propuși în cadrul acestui criteriu se găsesc în Anexa nr.2

Anexa 1 CADRUL GENERAL DE REGLEMENTARE ȘI DE PERFORMANȚĂ A SERVICIULUI PRIVIND ORGANIZAREA ȘI EVIDENȚA CAZIERULUI JUDICIAR

2.1 Cadrul legal european al serviciului privind organizarea și evidența cazierului judiciar

La nivel european, principalele acte normative care reglementează serviciului public de organizare și evidență a cazierului judiciar sunt:

- a) „DECIZIA-CADRU 2009/315/JAI A CONSILIULUI din 26 februarie 2009 privind organizarea și conținutul schimbului de informații extrase din cazierul judiciar între statele membre”.

Aceasta are scopul de „a defini modurile în care un stat membru în care se pronunță o condamnare împotriva unui cetățean al unui alt stat membru (denumit în continuare „statul membru de condamnare”) transmite informații referitoare la respectiva condamnare statului membru al cărui cetățean este persoana condamnată (denumit în continuare „statul membru de cetățenie”)”. De asemenea, definește „obligațiile legate de stocarea informațiilor respective care revin statului membru de cetățenie și de a specifica metodele care trebuie aplicate de către acesta pentru a răspunde cererilor de informații extrase din cazierul judiciar”. Aceasta mai stabilește „cadrul care să permită constituirea și dezvoltarea unui sistem informatizat destinat schimbului de informații privind condamnările între statele membre pe baza prezentei decizii-cadru”.¹

- b) „Decizia nr. 316/2009 de instituire a Sistemului european de informații cu privire la cazierul judiciar (ECRIS) în aplicarea articolului 11 din Decizia-cadru 2009/315/JAI - Consiliul Uniunii Europene”

Această decizie are ca scop crearea unui cadru pentru interconectarea computerizată a cazierelor judiciare, ECRIS, ce face parte din proiectul E-Justice, care a fost recunoscut în 2007, în repetate rânduri, drept o prioritate de către Consiliul European. ECRIS reprezintă un sistem descentralizat de tehnologie a informației, întemeiat pe bazele de date privind cazierul judiciar din fiecare stat membru.

- c) ”Directiva nr. 884/2019 de modificare a Deciziei-cadru 2009/315/JAI a Consiliului în ceea ce privește schimbul de informații privind resortisanții țărilor terțe și în ceea ce privește sistemul european de informații cu privire la cazierul judiciar (ECRIS) și de înlocuire a Deciziei 2009/316/JAI a Consiliului - Parlamentul European și Consiliul Uniunii Europene”

¹ Decizia-cadru 2009/315/JAI a Consiliului din 26 februarie 2009 privind organizarea și conținutul schimbului de informații extrase din cazierul judiciar între statele membre

- d) ”Decizia nr. 2252/2020 a Consiliului din 29 decembrie 2020 privind semnarea, în numele Uniunii, și aplicarea cu titlu provizoriu a Acordului comercial și de cooperare dintre Uniunea Europeană și Comunitatea Europeană a Energiei Atomice, pe de o parte, și Regatul Unit al Marii Britanii și Irlandei de Nord, pe de altă parte, și a Acordului dintre Uniunea Europeană și Regatul Unit al Marii Britanii și Irlandei de Nord privind procedurile de securitate pentru schimbul de informații clasificate și protecția acestora - Consiliul Uniunii Europene”
- e) „Regulamentul privind documentele oficiale (Regulamentul 2016/1191), care se aplică din 16 februarie 2019, urmărește reducerea formalităților administrative și a costurilor pentru cetățeni atunci când aceștia trebuie să prezinte într-o țară din UE un document oficial eliberat de o altă țară din UE.”

Regulamentul privind documentele oficiale (Regulamentul 2016/1191) urmărește reducerea formalităților administrative și a costurilor pentru cetățeni atunci când aceștia trebuie să prezinte într-o țară din UE un document oficial eliberat de o altă țară din UE. Înainte de adoptarea regulamentului, pentru a putea prezenta un document oficial într-o altă țară a UE era necesară o ștampilă de atestare a autenticității documentului (și anume apostila). De multe ori era, de asemenea, necesar să se prezinte o copie certificată și o traducere a documentului oficial respectiv.

Regulamentul anulează o serie de proceduri birocratice:

- documentele oficiale (de exemplu, un certificat de naștere, un act notarial privind căsătoria, o hotărâre judecătorească) și copiile certificate ale acestora, eliberate de autoritățile unei țări din UE, trebuie să fie acceptate ca fiind autentice de către autoritățile unei alte țări din UE fără să fie necesară ștampila de atestare a autenticității (și anume, apostila);
- regulamentul elimină obligația de a prezenta, alături de documentul oficial în original, copia certificată. Atunci când o țară din UE permite prezentarea unei copii certificate a documentului oficial în locul originalului, autoritățile acelei țări din UE trebuie să accepte copia care a fost certificată în țara din UE în care a fost emis documentul oficial;
- regulamentul elimină, de asemenea, obligația prezentării unei traduceri a documentului oficial. Atunci când documentul oficial nu este redactat într-una dintre limbile oficiale ale țării din UE care solicită documentul, cetățenii pot solicita autorităților un formular standard multilingv, disponibil în toate limbile UE. Acest document se poate atașa la documentul lor oficial, astfel încât să nu fie nevoie de traducere;
- în cazul în care autoritățile din țara UE în care se primește documentul solicită o traducere autorizată a documentului oficial prezentat de către cetățean, acestea trebuie să accepte o traducere autorizată efectuată în orice țară din UE.

Regulamentul introduce, de asemenea, garanții împotriva documentelor oficiale frauduloase: în cazul în care autoritatea care primește documentul are îndoieli întemeiate cu privire la autenticitatea documentului oficial care îi este prezentat, aceasta va putea verifica autenticitatea documentului cu autoritatea emitentă din cealaltă țară din UE, prin intermediul platformei IT existente, și anume Sistemul de informare al pieței interne („IMI”).

Regulamentul abordează aspectele legate de autenticitatea documentelor oficiale, însă nu și pe cele legate de recunoașterea efectelor juridice ale acestora într-o altă țară a UE. Recunoașterea efectelor juridice ale unui document oficial este în continuare reglementată de dreptul intern al țării din UE în care cetățeanul prezintă documentul. Cu toate acestea, atunci când aplică dreptul intern, țările membre ale UE trebuie să respecte dreptul Uniunii Europene, inclusiv jurisprudența Curții de Justiție a Uniunii Europene, cu privire la libera circulație a cetățenilor în cadrul Uniunii Europene.

- f) „Regulamentul (UE) 2019/816 de stabilire a unui sistem centralizat pentru determinarea statelor membre care dețin informații privind condamnările resortisanților din afara UE și ale apatrizilor (ECRIS-TCN)”

Regulamentul instituie:

- un sistem numit Sistemul european de informații cu privire la cazierile judiciare - resortisanți ai țărilor terțe (ECRIS-TCN) pentru a identifica statele membre ale UE care dețin informații privind condamnările anterioare ale resortisanților „țărilor terțe” (adică din afara UE);
- condițiile în care autoritățile naționale pot accesa ECRIS-TCN pentru a obține informații privind condamnările anterioare prin intermediul Sistemului european de informații cu privire la cazierile judiciare (ECRIS) (Decizia-cadru 2009/315/JAI - a se vedea sinteza), precum și condițiile în care Parchetul European (EPPO), Agenția Uniunii Europene pentru Cooperare în Materie de Justiție Penală (Eurojust) și Agenția Uniunii Europene pentru Cooperare în Materie de Aplicare a Legii (Europol) pot utiliza sistemul;
- condițiile în care ECRIS-TCN ajută la facilitarea și asistența la identificarea corectă a persoanelor înregistrate în ECRIS-TCN. Regulamentul a fost modificat de trei ori:
- prin Regulamentul (UE) 2019/818 care instituie un cadru pentru interoperabilitatea dintre sistemele de informații ale UE în domeniul cooperării polițienești și judiciare, al azilului și al migrației (a se vedea sinteza);
- prin Regulamentul (UE) 2021/1133, care stabilește condițiile în care Sistemul de informații privind vizele, instituit în temeiul Regulamentului (CE) nr. 767/2008 (a se vedea sinteza), consultă datele stocate în ECRIS-TCN;
- prin Regulamentul (UE) 2021/1151, care stabilește condițiile în care Sistemul european de informații și de autorizare privind călătoriile

(ETIAS), instituit în temeiul Regulamentului (UE) 2018/1240 (a se vedea sinteza), consultă datele stocate în ECRIS-TCN.

2.2 Cadrul legal național al serviciului privind organizarea și evidența cazierului judiciar

La nivel european, principalele acte normative care reglementează serviciului public de organizare și evidență a cazierului judiciar sunt:

- g) „DECIZIA-CADRU 2009/315/JAI A CONSILIULUI din 26 februarie 2009 privind organizarea și conținutul schimbului de informații extrase din cazierul judiciar între statele membre”.

Aceasta are scopul de „a defini modurile în care un stat membru în care se pronunță o condamnare împotriva unui cetățean al unui alt stat membru (denumit în continuare „statul membru de condamnare”) transmite informații referitoare la respectiva condamnare statului membru al cărui cetățean este persoana condamnată (denumit în continuare „statul membru de cetățenie”)”. De asemenea, definește „obligațiile legate de stocarea informațiilor respective care revin statului membru de cetățenie și de a specifica metodele care trebuie aplicate de către acesta pentru a răspunde cererilor de informații extrase din cazierul judiciar”. Aceasta mai stabilește „cadrul care să permită constituirea și dezvoltarea unui sistem informatizat destinat schimbului de informații privind condamnările între statele membre pe baza prezentei decizii-cadru”.²

- h) „Decizia nr. 316/2009 de instituire a Sistemului european de informații cu privire la cazierul judiciar (ECRIS) în aplicarea articolului 11 din Decizia-cadru 2009/315/JAI - Consiliul Uniunii Europene”

Această decizie are ca scop crearea unui cadru pentru interconectarea computerizată a cazierelor judiciare, ECRIS, ce face parte din proiectul E-Justice, care a fost recunoscut în 2007, în repetate rânduri, drept o prioritate de către Consiliul European. ECRIS reprezintă un sistem descentralizat de tehnologie a informației, întemeiat pe bazele de date privind cazierul judiciar din fiecare stat membru.

- i) ”Directiva nr. 884/2019 de modificare a Deciziei-cadru 2009/315/JAI a Consiliului în ceea ce privește schimbul de informații privind resortisanții țărilor terțe și în ceea ce privește sistemul european de informații cu privire la cazierul judiciar (ECRIS) și de înlocuire a Deciziei 2009/316/JAI a Consiliului - Parlamentul European și Consiliul Uniunii Europene”
- j) ”Decizia nr. 2252/2020 a Consiliului din 29 decembrie 2020 privind semnarea, în numele Uniunii, și aplicarea cu titlu provizoriu a Acordului

² Decizia-cadru 2009/315/JAI a Consiliului din 26 februarie 2009 privind organizarea și conținutul schimbului de informații extrase din cazierul judiciar între statele membre

comercial și de cooperare dintre Uniunea Europeană și Comunitatea Europeană a Energiei Atomice, pe de o parte, și Regatul Unit al Marii Britanii și Irlandei de Nord, pe de altă parte, și a Acordului dintre Uniunea Europeană și Regatul Unit al Marii Britanii și Irlandei de Nord privind procedurile de securitate pentru schimbul de informații clasificate și protecția acestora - Consiliul Uniunii Europene”

- k) „Regulamentul privind documentele oficiale (Regulamentul 2016/1191), care se aplică din 16 februarie 2019, urmărește reducerea formalităților administrative și a costurilor pentru cetățeni atunci când aceștia trebuie să prezinte într-o țară din UE un document oficial eliberat de o altă țară din UE.”

Regulamentul privind documentele oficiale (Regulamentul 2016/1191) urmărește reducerea formalităților administrative și a costurilor pentru cetățeni atunci când aceștia trebuie să prezinte într-o țară din UE un document oficial eliberat de o altă țară din UE. Înainte de adoptarea regulamentului, pentru a putea prezenta un document oficial într-o altă țară a UE era necesară o ștampilă de atestare a autenticității documentului (și anume apostila). De multe ori era, de asemenea, necesar să se prezinte o copie certificată și o traducere a documentului oficial respectiv.

Regulamentul anulează o serie de proceduri birocratice:

- documentele oficiale (de exemplu, un certificat de naștere, un act notarial privind căsătoria, o hotărâre judecătorească) și copiile certificate ale acestora, eliberate de autoritățile unei țări din UE, trebuie să fie acceptate ca fiind autentice de către autoritățile unei alte țări din UE fără să fie necesară ștampilă de atestare a autenticității (și anume, apostila);
- regulamentul elimină obligația de a prezenta, alături de documentul oficial în original, copia certificată. Atunci când o țară din UE permite prezentarea unei copii certificate a documentului oficial în locul originalului, autoritățile acelei țări din UE trebuie să accepte copia care a fost certificată în țara din UE în care a fost emis documentul oficial;
- regulamentul elimină, de asemenea, obligația prezentării unei traduceri a documentului oficial. Atunci când documentul oficial nu este redactat într-una dintre limbile oficiale ale țării din UE care solicită documentul, cetățenii pot solicita autorităților un formular standard multilingv, disponibil în toate limbile UE. Acest document se poate atașa la documentul lor oficial, astfel încât să nu fie nevoie de traducere;
- în cazul în care autoritățile din țara UE în care se primește documentul solicită o traducere autorizată a documentului oficial prezentat de către cetățean, acestea trebuie să accepte o traducere autorizată efectuată în orice țară din UE.

Regulamentul introduce, de asemenea, garanții împotriva documentelor oficiale frauduloase: în cazul în care autoritatea care primește documentul are îndoieli întemeiate cu privire la autenticitatea documentului oficial care îi este

prezentat, aceasta va putea verifica autenticitatea documentului cu autoritatea emitentă din cealaltă țară din UE, prin intermediul platformei IT existente, și anume Sistemul de informare al pieței interne („IMI”).

Regulamentul abordează aspectele legate de autenticitatea documentelor oficiale, însă nu și pe cele legate de recunoașterea efectelor juridice ale acestora într-o altă țară a UE. Recunoașterea efectelor juridice ale unui document oficial este în continuare reglementată de dreptul intern al țării din UE în care cetățeanul prezintă documentul. Cu toate acestea, atunci când aplică dreptul intern, țările membre ale UE trebuie să respecte dreptul Uniunii Europene, inclusiv jurisprudența Curții de Justiție a Uniunii Europene, cu privire la libera circulație a cetățenilor în cadrul Uniunii Europene.

- l) „Regulamentul (UE) 2019/816 de stabilire a unui sistem centralizat pentru determinarea statelor membre care dețin informații privind condamnările resortisanților din afara UE și ale apatrizilor (ECRIS-TCN)”

Regulamentul instituie:

- un sistem numit Sistemul european de informații cu privire la cazierile judiciare - resortisanți ai țărilor terțe (ECRIS-TCN) pentru a identifica statele membre ale UE care dețin informații privind condamnările anterioare ale resortisanților „țărilor terțe” (adică din afara UE);
- condițiile în care autoritățile naționale pot accesa ECRIS-TCN pentru a obține informații privind condamnările anterioare prin intermediul Sistemului european de informații cu privire la cazierile judiciare (ECRIS) (Decizia-cadru 2009/315/JAI - a se vedea sinteza), precum și condițiile în care Parchetul European (EPPO), Agenția Uniunii Europene pentru Cooperare în Materie de Justiție Penală (Eurojust) și Agenția Uniunii Europene pentru Cooperare în Materie de Aplicare a Legii (Europol) pot utiliza sistemul;
- condițiile în care ECRIS-TCN ajută la facilitarea și asistența la identificarea corectă a persoanelor înregistrate în ECRIS-TCN.
Regulamentul a fost modificat de trei ori:
- prin Regulamentul (UE) 2019/818 care instituie un cadru pentru interoperabilitatea dintre sistemele de informații ale UE în domeniul cooperării polițienești și judiciare, al azilului și al migrației (a se vedea sinteza);
- prin Regulamentul (UE) 2021/1133, care stabilește condițiile în care Sistemul de informații privind vizele, instituit în temeiul Regulamentului (CE) nr. 767/2008 (a se vedea sinteza), consultă datele stocate în ECRIS-TCN;
- prin Regulamentul (UE) 2021/1151, care stabilește condițiile în care Sistemul european de informații și de autorizare privind călătoriile (ETIAS), instituit în temeiul Regulamentului (UE) 2018/1240 (a se vedea sinteza), consultă datele stocate în ECRIS-TCN.

Activitatea, atribuțiile și competențele autorităților care furnizează serviciul public de organizare și evidență a cazierului judiciar au ca principală bază legală articolul 4 din Legea 290/2004 ce privește cazierul judiciar, cu modificările și completările ulterioare, iar întreaga legislație cuprinde o serie de acte normative ce reglementează funcționarea acestor servicii, respectiv Hotărârea Guvernului nr. 345/2010 pentru aprobarea modelelor formularelor-tip folosite în activitatea de cazier judiciar, cu modificările și completările ulterioare și Hotărârea Guvernului nr. 2101/2004 privind organizarea și funcționarea Sistemului Național de Evidență Informatizată a Cazierului Judiciar.

Instituția care are în atribuții crearea, organizarea și reprezentarea la nivel național și internațional a sistemului de cazier judiciar este Ministerul Afacerilor Interne, iar atribuțiile legate de implementarea serviciului la nivel județean și local revine structurilor specializate din cadrul unităților Poliției Române.

Furnizarea este asigurată de instituțiile publice, iar cererea pentru obținerea copiilor de pe cazierul judiciar este soluționată de către unitățile de poliție în a cărei arie administrativ teritorială s-a născut persoana fizică, ori unde își are sediul persoana juridică pentru care se solicită copia cazierului judiciar. Astfel aceste cereri vor fi rezolvate și implicit serviciul va fi furnizat de către unitățile și subunitățile de poliție în care funcționează un ghișeu de eliberare a certificatelor de cazier judiciar. În situațiile în care persoanelor fizice aflate în afara țării, acestea pot solicita eliberarea certificatului de cazier judiciar prin misiunile diplomatice sau oficiile consulare ale României. Pentru obținerea unui certificat de cazier judiciar dintr-un alt stat membru al Uniunii Europene, persoana fizică adresează o cerere în acest sens Direcției cazier judiciar, statistică și evidențe operative din cadrul Inspectoratului General al Poliției Române.³

În cazierul judiciar, autoritățile au atribuția de a scrie date ale persoanelor fizice și juridice privind:

1. pedepsele, măsurile de siguranță și educative, pronunțate prin hotărâri judecătorești definitive;
2. amplexarea unei sancțiuni/pedepse penale (începerea, întreruperea și încetarea executării) sau, în cazul persoanelor juridice, a amenzilor penale;
3. pedepsele și măsurile pronunțate prin hotărâri penale definitive de instanțele judecătorești din străinătate;
4. hotărârile definitive care impun rectificări în cazierul judiciar;
5. extrădarea, în cazul persoanelor fizice.

Poliția și direcția cazier judiciar înscrie aceste date în baza extraselor de pe hotărârile judecătorești definitive, precum și de pe încheierile de extindere a procesului penal, trimise de instanța de judecată, comunicărilor de începere, întrerupere ori încetare a executării pedepsei închisorii, a comunicărilor privind luarea măsurilor preventive, de executare a măsurilor de siguranță și a celor

³ Legea nr. 290/2004 privind cazierul judiciar

educative, trimise de unitatea unde acestea se execută sau de unitatea locală de poliție, comunicărilor de punere în mișcare a acțiunii penale sau comunicărilor privind achitarea amenzii penale.⁴

Autoritățile au atribuția de a scrie în cazierul judiciar sancțiunile penale din hotărârile judecătorești rămase definitive, în schimb nu sunt înscrise sancțiunile penale pronunțate pentru fapte săvârșite în timpul minorității sau măsurile de siguranță luate fără aplicarea unei pedepse, cu excepția internării medicale interzicerii de a ocupa o funcție sau de a exercita o profesie, o meserie ori o altă ocupație, interzicerii de a se afla în anumite localități și a expulzării.⁵

Toată metodologia emiterii acestor tipuri de extrase și înscrierea datelor de pe ele sunt prevăzute în articolele legislative 13-16 ale Legii 290/2004 privind cazierul judiciar, cu modificările și completările ulterioare, art. 20-23, art. 25, alin. (2)-(6) și art. 27-31 ale secțiunii 2 privind condițiile cerute și modalitatea de obținere a certificatului de cazier judiciar de către persoanele fizice sau juridice.

Inspectoratul General al Poliției Române, prin Direcția cazier judiciar, statistică și evidențe operative, primește cereri privind extrase din cazierul judiciar și de informații referitoare la acesta, transmise de autoritățile competente din celelalte state membre ale Uniunii Europene, iar comunicările, cererile, răspunsurile și celelalte informații relevante pot fi transmise autorităților celorlalte state membre ale Uniunii Europene prin orice mijloace în măsură să producă un document scris și în condiții care să permită autorităților destinate să le stabilească autenticitatea.

Organele de urmărire penală sau instanțele de judecată pot dispune efectuarea identificării dactiloscopice a unei persoane fizice, în cazurile în care aceasta nu prezintă un act de identitate sau există suspiciuni asupra autenticității actului prezentat, uzează de nume sau de acte de identitate false ori există indicii temeinice că a săvârșit o faptă prevăzută de legea penală, iar identificarea dactiloscopică se face de către formațiunile de specialitate din cadrul Inspectoratului General al Poliției Române sau al unităților teritoriale de poliție. Aceste instanțe de judecată pot solicita, ori de câte ori este necesar, copie de pe cazierul judiciar al persoanei aflate în curs de urmărire penală sau de judecată.

Prezentarea sistemului de guvernare

Cazierul judiciar se organizează de Ministerul Afacerilor Interne și se ține de unitățile Poliției Române, prin structuri specializate în acest domeniu. Furnizarea este asigurată de instituțiile publice, iar cererea pentru obținerea copiilor de pe cazierul judiciar este soluționată de către unitățile de poliție în a cărei arie administrativ teritorială s-a născut persoana fizică, ori unde își are sediul persoana juridică pentru care se solicită copia cazierului judiciar. Astfel

⁴ Art. 9- Art. 12 din Legea 290/2004

⁵ Art. 17, Art. 18 din Legea 290/2004

aceste cereri vor fi rezolvate și implicit serviciul va fi furnizat de către unitățile și subunitățile de poliție în care funcționează un ghișeu de eliberare a certificatelor de cazier judiciar. În cazul persoanelor fizice aflate în afara țării, acestea pot solicita eliberarea certificatului de cazier judiciar prin misiunile diplomatice sau oficiile consulare ale României. Pentru obținerea unui certificat de cazier judiciar dintr-un alt stat membru al Uniunii Europene, persoana fizică adresează o cerere în acest sens Direcției cazier judiciar, statistică și evidențe operative din cadrul Inspectoratului General al Poliției Române.

Implementarea acestui sistem revin apoi unităților specializate în acest domeniu din cadrul unităților Poliției Române. Ca și proces, dispoziția se face de către o instituție publică, iar cererea de obținere a unei copii de pe cazierul judiciar se soluționează de către unitatea de poliție din regiunea administrativă a teritoriului în care s-a născut persoana fizică, sau unde își are sediul social persoana juridică pentru care s-a solicitat copia cazierului judiciar. Prin urmare, aceste solicitări vor fi adresate și implicit, serviciile vor fi prestate de către unitățile de poliție și unitățile subordonate, unde există ghișeu pentru eliberarea certificatelor de cazier judiciar. Pentru persoanele fizice aflate în străinătate, acestea pot solicita eliberarea unui certificat de poliție prin intermediul unei misiuni diplomatice sau consulatului României.

La nivel central, activitățile privind cazierul judiciar sunt conduse de către Direcția cazier judiciar, statistică și evidențe operative din cadrul Inspectoratului General al Poliției Române. În cadrul Poliției Române se organizează și funcționează evidența informatizată a cazierului judiciar și evidența informatizată dactiloscopică, iar poliția are atribuția de a asigura și coordona activitățile în acest sens. Inspectoratul General al Poliției Române este cel ce ține evidența persoanelor fizice născute în afara României și a persoanelor juridice străine care fac obiectul cazierului judiciar, al evidenței operative și al evidențelor speciale ale poliției, care au comis infracțiuni pe teritoriul României și au fost condamnate, sancționate administrativ conform Codului penal sau față de care au fost dispuse măsuri procesual penale, ori mai pot exista și persoane luate în evidență de către organele competente ale altor state.⁶⁹

Inspectoratele de poliție județene și Direcția Generală de Poliție a Municipiului București sunt cele abilitate în gestionarea datelor cazierelor judiciare în care se află evidența persoanelor fizice născute în raza administrativ-teritorială a județului, ori a persoanelor juridice care au sediul social pe raza administrativ-teritorială a județului. Tot în cadrul aceluiași instituții funcționează servicii specializate în domeniu, care asigură la nivelul unităților teritorial-administrative activitățile pe linie de cazier judiciar, evidență operativă și evidențe speciale ale Poliției Române. Autoritățile fac înregistrările nominal prin înscrierea datelor de stare civilă pentru persoanele fizice, respectiv a datelor de identificare pentru persoanele juridice, precum și a datelor judiciare, iar în cazul persoanelor fizice, înregistrarea se poate face și dactiloscopic prin luarea impresiunilor digitale și palmare, necesare pentru identificarea dactiloscopică a persoanelor înregistrate și cunoașterea exactă a situației lor juridice.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

Ministerul Afacerilor Externe, ca intermediar pentru Ministerul Afacerilor Interne, comunică copiile cazierului judiciar în statele față de care România nu are angajamente rezultate din înțelegerile internaționale la care este parte, pe bază de reciprocitate și cale diplomatică, la cererea acestor state, iar în rest aceste copii se trimit în funcție de angajamentele pe care le are România cu alte state.



Anexa 2

Fișa descriptivă a criteriilor și indicatorilor

Criteriul 1 Capacitate strategică și instituțională

Indicator compozit	Indicator	Data primară	Tip dată	Baza legală / Sursa informațiilor	Detalii completare
C1.1.Completitudinea setului strategic	C1.1.1. Gradul de conformitate a 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	Documentele 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	%	Elementele sunt prevăzute de: ROF (misiunea, atribuțiile, funcțiunile), procedura SCIM (obiective, rezultate) și planul/strategia instituției (misiune, viziune, rezultate, indicatori)	Se verifică documentele prevăzute în coloana D
	C1.1.2. Conformitatea obiectivelor strategice pentru	Documentele strategice în vigoare, în perioada de referință	Categorială: Da/Nu	Documentele de planificare instituționale (SCIM, Strategiile pentru servicii conform legii, alt document adoptat formal)	Se analizează dacă Obiectivele sunt formulate în termeni cantitativi (creșterea cu x% sau x, y unități)

Indicator compozit	Indicator	Data primară	Tip dată	Baza legală / Sursa informațiilor	Detalii completare
	serviciul public de organizare și evidență a cazierului judiciar				
	C1.1.3. Conformitatea obiectivelor specifice pentru serviciu public de organizare și evidență a cazierului judiciar	Documentele strategice în vigoare, în perioada de referință	Categorială: Da/Nu	Documentele de planificare instituționale (SCIM, Strategiile pentru servicii conform legii, alt document adoptat formal)	Se analizează dacă obiectivele sunt formulate în mod concret, specific pe activitatea instituției.
	C1.1.4. Existența unui sistem de management al calității implementat la nivelul serviciului public de organizare și evidență a cazierului judiciar	Existența unui sistem sau procedură implementate la nivelul organizației (ex. BSC; CAF; ISO etc.)	Categorială: Da/Nu	Standard de calitate (tip ISO), SCIM, Balanced Scorecard/alt sistem de monitorizare a rezultatelor	Se urmărește existența unui proces care să permită monitorizarea și evaluarea

Indicator compozit	Indicator	Data primară	Tip dată	Baza legală / Sursa informațiilor	Detalii completare
	C1.1.5 Existența unui sistem de management al performanței implementat la nivelul organizației (MAI/IGPR/IPJ)	Existența unui sistem sau procedură implementate la nivelul organizației (ex. BSC; CAF; ISO etc.)	Categorială: Da/Nu	Standard de calitate (tip ISO), SCIM, Balanced Scorecard/alt sistem de monitorizare a rezultatelor	Se urmărește existența unui proces care să permită monitorizarea și evaluarea
C1.2.Indicele capacității strategice	C1.2.1 Existența unei structuri și a unor funcții cu atribuții formalizate privind măsurarea performanței serviciului public de organizare și evidență a cazierului judiciar	Existența unei structuri cu atribuții formalizate privind monitorizarea și evaluarea	Categorială: Da/Nu	Ultima organigramă prevede o structură cu atribuții de monitorizare și evaluare	Se analizează atât existența unei structuri separate, cât și structurile din organigramă care au atribuția de monitorizare și evaluare a performanței
	C1.2.2 Numărul de rapoarte de monitorizare și evaluare privind performanța serviciului public de organizare și evidență a	Existența ultimului raport anual la nivelul instituției care să conțină rezultatele activității de furnizare a serviciilor	Categorială: Da/Nu	Raportul anual conform Legii nr. 544/2001 și CADRU ORIENTATIV pentru elaborarea raportului anual de activitate al autorității sau instituției publice Normă metodologică	Se identifică informația în raportul de activitate al instituției pentru anul fiscal anterior

Indicator compozit	Indicator	Data primară	Tip dată	Baza legală / Sursa informațiilor	Detalii completare
	cazierului judiciar în anul ...				
	C1.2.3 Raportul dintre numărul angajaților alocați pentru funcționarea structurii și Numărul total de posturi ocupate în organigrama instituției dvs. care au atribuții în legătură cu serviciul public de organizare și evidență a cazierului judiciar	Nr. de resurse umane alocate cu atribuții de monitorizare și evaluare a performanței serviciilor publice conform fișei postului	procent	Statul de funcții al instituției/Organigrama/Fișa de post	Se identifică în statul de funcții dacă există cel puțin o persoană cu atribuții de monitorizare și evaluare, specific
	C1.2.5 Existența unei metodologii/proceduri de	Existența unei metodologii/proceduri de monitorizare și evaluare	Categorială: Da/Nu	Act administrativ prin care a fost adoptată metodologia/procedura	Se completează cu 0 sau 1, în funcție de existența sau nu a procedurii/metodologiei

Indicator compozit	Indicator	Data primară	Tip dată	Baza legală / Sursa informațiilor	Detalii completare
	monitorizare și evaluare a performanței serviciului public de organizare și evidență a cazierului judiciar				
	C1.2.6 Stabilitatea strategiei de implementare a serviciului public de organizare și evidență a cazierului judiciar	Se verifică regulamentul de funcționare internă și/ sau strategia de implementare a serviciului public	Număr	Regulament de funcționare internă	Se verifică numărul de moficări ale strategiei în ultimii 4 ani

Criteriaul 2 Eficacitatea

Indicator compozit	Indicator	Date primare	Tip date	Baza legală / Sursa informațiilor	Detalii completare
C2.1.Indicele de îndeplinire a țintelor asumate în ultimul an fiscal încheiat ...	C2.1.1 Gradul în care au fost atinse țintele aferente indicatorilor de realizare imediată în ultimul an fiscal încheiat	Număr total ținte indicatori de realizare asumate ultimul an	Număr	Raportarea anuală sau monitorizare ad-hoc	Se introduce numărul total de ținte asumate pentru anul fiscal trecut
		Număr ținte atinse indicatori realizare	Număr	Raportarea anuală sau monitorizare ad-hoc	Se introduce numărul total de ținte realizate pentru anul fiscal trecut
	C2.1.3 Gradul de îndeplinire a indicatorilor de rezultat în ultimul an fiscal încheiat	Număr total ținte indicatori de rezultat asumate ultimul an	Număr	Raportarea anuală sau monitorizare ad-hoc	Se introduce numărul total de ținte asumate pentru anul fiscal trecut
		Număr ținte atinse indicatori de rezultat	Număr	Raportarea anuală sau monitorizare ad-hoc	Se introduce numărul total de ținte realizate pentru anul fiscal trecut
C2.2. Indicele eficacității generale a serviciilor	C2.2.1 Disponibilitatea a serviciului public de organizare și evidență a cazierului judiciar	Timpul total disponibil pentru serviciul public	Ore lucrătoare	Se utilizează timpul anual total disponibil pentru furnizare, conform legii	Se introduce numărul de minute posibil, conform legii
		Timpul total utilizat pentru furnizarea serviciului	Ore lucrătoare	Se utilizează timpul anual total folosit pentru furnizare, conform legii	Se introduce numărul de minute furnizat, conform documentelor interne
	C2.2.2 Gradul de respectare a programărilor de organizare și	Durata medie planificată de furnizare a serviciului de organizare și	Ore lucrătoare	Se utilizează timpul mediu anual disponibil pentru furnizarea serviciului de organizare și evidență a	Se introduce numărul mediu de minute posibil, conform legii

Indicator compozit	Indicator	Date primare	Tip date	Baza legală / Sursa informațiilor	Detalii completare
		evidență a cazierului judiciar		cazierului judiciar judiciar, conform legii	
		Durata medie efectivă de furnizare a serviciului de organizare și evidență a cazierului judiciar	Ore lucrătoare	Se utilizează timpul mediu anual folosit pentru furnizarea serviciului de organizare și evidență a cazierului judiciar , conform legii	Se introduce numărul mediu de minute alocat efectiv, conform documentelor interne

Criteriul 3 Calitatea

Indicator compozit	Indicator	Data primară	Tip dată	Baza legală / Sursa informațiilor	Detalii completare
C3.1 Indicele general al calității	C3.1.1 Existența standardului de calitate la nivelul serviciului public	C3.1.1.1 Standardul de calitate a serviciului public de organizare și evidență a cazierului judiciar	Valoare categorială (0; 0,5 sau 1)	MAI, Direcția Cazier Judiciar, Statistică și Evidențe Operative	Se identifică existența sau nu a standardelor de calitate a serviciului și dacă acesta este sau nu aprobat.
	C3.1.5 Rata de reclamații rezolvate	C3.1.4.3 Numărul reclamațiilor depuse pentru serviciile acordate în anul X	Număr	MAI, Direcția Cazier Judiciar, Statistică și Evidențe Operative/structuri subordonate din teritoriu	Se raportează numărul reclamațiilor depuse pentru serviciile acordate în anul X
		C3.1.5.1 Numărul reclamațiilor rezolvate pentru serviciile acordate în anul X	Număr	MAI, Direcția Cazier Judiciar, Statistică și Evidențe Operative/structuri subordonate din teritoriu	Se raportează numărul reclamațiilor rezolvate în anul X
	C3.1.7 Ponderea acțiunilor realizate de îmbunătățire a serviciului din totalul operațiunilor de îmbunătățire planificate anual	C3.1.7.1 Numărul de acțiuni de îmbunătățire a serviciului realizate într-un an	Număr	Raportul anual de activitate/rapoarte administrative	Se identifică numărul de acțiuni de îmbunătățire a serviciului realizate într-un an
		C3.1.7.2 Număr de acțiuni de îmbunătățire planificate anual	Număr	Raportul anual de activitate/rapoarte administrative	Se identifică numărul de acțiuni de îmbunătățire a serviciului planificate într-un an

Indicator compozit	Indicator	Data primară	Tip dată	Baza legală / Sursa informațiilor	Detalii completare
	C3.1.8 Gradul de implicare a beneficiarilor în planificarea serviciilor	C3.1.8.1 Numărul de acțiuni de îmbunătățire transmise de către beneficiari	Număr	Raport anual de activitate	Se identifică numărul de acțiuni de îmbunătățire transmise de către beneficiari
		C3.1.8.2 Numărul total de acțiuni de îmbunătățire a serviciului considerate necesare	Număr	Raport anual de activitate	Se identifică numărul total de acțiuni de îmbunătățire considerate necesare la nivelul serviciului
C3.4 Indicele general de satisfacție a beneficiarilor	C3.4.1 Satisfacția beneficiarilor privind calitatea serviciului public	C3.4.1.2 Rapiditatea furnizării serviciilor atunci când este nevoie de ele	Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 punct)	Chestionar de satisfacție a beneficiarilor serviciilor publice incluse în eșantion	Se completează gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la rapiditatea furnizării serviciilor
		C3.4.2.2 Prioritatea cu care tratează angajații problemele semnalate de cetățeni	Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 punct)	Chestionar de satisfacție a beneficiarilor serviciilor publice incluse în eșantion	Se completează gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la tratarea problemelor semnalate
		C3.4.2.3 Promptitudinea cu care angajații oferă răspunsuri	Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 punct)	Chestionar de satisfacție a beneficiarilor serviciilor publice incluse în eșantion	Se completează gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la promptitudinea oferirii răspunsurilor de către angajați
		C3.4.3.1 Încrederea pe care o inspiră angajații	Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 punct)	Chestionar de satisfacție a beneficiarilor serviciilor publice incluse în eșantion	Se completează gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la încrederea inspirată de angajații serviciului

Indicator compozit	Indicator	Data primară	Tip dată	Baza legală / Sursa informațiilor	Detalii completare
		C3.4.3.2 Cunoștințele pe care le dețin angajații despre serviciile furnizate	Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 punct)	Chestionar de satisfacție a beneficiarilor serviciilor publice incluse în eșantion	Se completează gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la cunoștințele deținute de angajați
		C3.4.3.3 Efectuarea de proceduri corecte	Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 punct)	Chestionar de satisfacție a beneficiarilor serviciilor publice incluse în eșantion	Se completează gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la procedurile efectuate
		C3.4.3.4 Furnizarea de sfaturi bune și solide	Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 punct)	Chestionar de satisfacție a beneficiarilor serviciilor publice incluse în eșantion	Se completează gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la sfaturile furnizate de angajați
		C3.4.3.5 Capacitatea personalului de a vă asculta și a vă înțelege	Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 punct)	Chestionar de satisfacție a beneficiarilor serviciilor publice incluse în eșantion	Se completează gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la capacitatea personalului de a asculta și înțelege
		C3.4.4.1 Politețea cu care tratează cetățenii	Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 punct)	Chestionar de satisfacție a beneficiarilor serviciilor publice incluse în eșantion	Se completează gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la politețea angajaților serviciului
		C3.4.4.2 Respectul cu care tratează cetățenii	Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 punct)	Chestionar de satisfacție a beneficiarilor serviciilor publice incluse în eșantion	Se completează gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la respectul cu care sunt tratați de către cetățeni
		C3.4.4.3 Discreția cu care tratează cetățenii	Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 punct)	Chestionar de satisfacție a beneficiarilor serviciilor publice incluse în eșantion	Se completează gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la discreția cu care sunt tratați de către cetățeni

Indicator compozit	Indicator	Data primară	Tip dată	Baza legală / Sursa informațiilor	Detalii completare
		C3.4.4.4 Atitudinea prietenoasă	Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 punct)	Chestionar de satisfacție a beneficiarilor serviciilor publice incluse în eșantion	Se completează gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la atitudinea prietenoasă a angajaților
		C3.4.5.1 Claritatea informațiilor verbale și scrise comunicate	Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 punct)	Chestionar de satisfacție a beneficiarilor serviciilor publice incluse în eșantion	Se completează gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la claritatea informațiilor furnizate de către angajații serviciilor publice
		C3.4.5.2 Completitudinea informațiilor verbale și scrise comunicate	Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 punct)	Chestionar de satisfacție a beneficiarilor serviciilor publice incluse în eșantion	Se completează gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la completitudinea informațiilor furnizate de către angajații serviciilor publice
		C3.4.5.3 Acuratețea informațiilor verbale și scrise comunicate	Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 punct)	Chestionar de satisfacție a beneficiarilor serviciilor publice incluse în eșantion	Se completează gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la acuratețea informațiilor furnizate de către angajații serviciilor publice
C3.5 Calitatea la MS	C3.5.1 Calitatea facilităților exterioare	C3.5.1.1 Parcarea	Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 punct)	Chestionar de satisfacție a beneficiarilor serviciilor publice incluse în eșantion	Se completează gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la calitatea Parcărilor
		C3.5.1.2 Facilitățile pentru dizabilități	Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 punct)	Chestionar de satisfacție a beneficiarilor serviciilor publice incluse în eșantion	Se completează gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la calitatea facilităților pentru persoanele cu dizabilități
		C3.5.1.3 Curățenie exterioară	Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 punct)	Chestionar de satisfacție a beneficiarilor serviciilor publice incluse în eșantion	Se completează gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la calitatea curățeniei spațiilor exterioare

Indicator compozit	Indicator	Data primară	Tip dată	Baza legală / Sursa informațiilor	Detalii completare
		C3.5.1.4 Intrarea	Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 punct)	Chestionar de satisfacție a beneficiarilor serviciilor publice incluse în eșantion	Se completează gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la calitatea intrării în clădire
		C3.5.1.5 Curățenia facilității	Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 punct)	Chestionar de satisfacție a beneficiarilor serviciilor publice incluse în eșantion	Se completează gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la calitatea curățeniei facilității serviciului public (exteriorul clădirii)
		C3.5.1.6 Informații afișate despre program, pauze etc.	Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 punct)	Chestionar de satisfacție a beneficiarilor serviciilor publice incluse în eșantion	Se completează gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la calitatea informațiilor afișate despre program, pauze etc.
		C3.5.1.7 Informații despre biroul căutat/unde trebuie să vă prezentați	Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 punct)	Chestionar de satisfacție a beneficiarilor serviciilor publice incluse în eșantion	Se completează gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la calitatea informațiilor despre biroul căutat/unde trebuie să vă prezentați
	C3.5.2 Calitatea facilităților interioare	C3.5.2.1 Curățenie interioară	Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 punct)	Chestionar de satisfacție a beneficiarilor serviciilor publice incluse în eșantion	Se completează gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la calitatea curățeniei interioare
		C3.5.2.2 Informații birouri	Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 punct)	Chestionar de satisfacție a beneficiarilor serviciilor publice incluse în eșantion	Se completează gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la calitatea informațiilor cu privire la birouri (unde sunt situate în interiorul clădirii și modul de acces la acestea)
		C3.5.2.3 Semnalizarea birourilor	Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 punct)	Chestionar de satisfacție a beneficiarilor serviciilor publice incluse în eșantion	Se completează gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la calitatea semnalizării birourilor

Indicator compozit	Indicator	Data primară	Tip dată	Baza legală / Sursa informațiilor	Detalii completare
		C3.5.2.4 Acces informatic sisteme	Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 punct)	Chestionar de satisfacție a beneficiarilor serviciilor publice incluse în eșantion	Se completează gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la calitatea sistemului informatic privind accesul la un anumit serviciu public
		C3.5.2.5 Sistem de management pentru coadă	Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 punct)	Chestionar de satisfacție a beneficiarilor serviciilor publice incluse în eșantion	Se completează gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la calitatea sistemului de management al cozilor de așteptare
		C3.5.2.6 Echipamentele	Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 punct)	Chestionar de satisfacție a beneficiarilor serviciilor publice incluse în eșantion	Se completează gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la calitatea echipamentelor care sunt folosite în furnizarea serviciului public
		C3.5.2.7 Mobilierul	Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 punct)	Chestionar de satisfacție a beneficiarilor serviciilor publice incluse în eșantion	Se completează gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la calitatea mobilierului facilităților interioare
	C3.5.3 Interacțiuni telefonice	C3.5.3.1 Mijloacele tehnice și calitatea apelului	Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 punct)	Chestionar de satisfacție a beneficiarilor serviciilor publice incluse în eșantion	Se evaluează experiența avută cu mijloacele tehnice și calitatea apelului telefonic
		C3.5.3.2 Cu angajații	Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 punct)	Chestionar de satisfacție a beneficiarilor serviciilor publice incluse în eșantion	Se evaluează experiența avută la interacțiunea telefonică cu angajații
		C3.5.3.3 Cu obiectivul de a rezolva o problemă	Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 punct)	Chestionar de satisfacție a beneficiarilor serviciilor publice incluse în eșantion	Se evaluează experiența avută privind rezolvarea telefonică a obiectivului propus

Indicator compozit	Indicator	Data primară	Tip dată	Baza legală / Sursa informațiilor	Detalii completare
	C3.5.4 Interacțiunea on-line	C3.5.4.1 Mijloacele tehnice și calitatea apelului	Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 punct)	Chestionar de satisfacție a beneficiarilor serviciilor publice incluse în eșantion	Se evaluează experiența avută cu mijloacele tehnice și calitatea comunicării
		C3.5.4.2 Cu angajații	Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 punct)	Chestionar de satisfacție a beneficiarilor serviciilor publice incluse în eșantion	Se evaluează experiența avută la interacțiunea on-line cu angajații
		C3.5.4.3 Cu obiectivul de a rezolva o problemă	Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 punct)	Chestionar de satisfacție a beneficiarilor serviciilor publice incluse în eșantion	Se evaluează experiența avută privind rezolvarea on-line a obiectivului propus

Criteria 4. Accesibilitate

Indicator compozit	Indicator	Date primare	Tip dată	Baza legală / Sursa informațiilor	Detalii completare
C3.3 Indicele general al accesibilității	C3.3.1 Rata de solicitări neonorate pentru acordarea serviciului public	a. Nr. de solicitări de acordare a serviciului public in anul X	Număr	Raportul de activitate	Se identifică numărul de solicitări de furnizare a cazierului judiciar în anul X
		Nr. de solicitări întârziate față de termenul legal de răspuns in anul X	Număr	Rapoarte administrative/Registrul de intrări/ieșiri	Se identifică numărul serviciilor întârziate față de termenul legal de răspuns la 31.12 în anul X
	C3.3.2 Percepția accesibilității	Accesibilitatea fizică a locației serviciilor	Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 punct)	Chestionar de satisfacție a beneficiarilor serviciilor publice incluse în eșantion & mystery shopping	Cât de mulțumit sau nemulțumit sunteți de accesul fizic la locația serviciului pentru furnizarea cazierului judiciar?
		Ușurința și comoditatea accesării serviciului	Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 punct)	Chestionar de satisfacție a beneficiarilor serviciilor publice incluse în eșantion & mystery shopping	Cât de mulțumit sau nemulțumit sunteți de ușurința și comoditatea accesării serviciului de furnizare a cazierului judiciar?
		Programul de lucru cu publicul	Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 punct)	Chestionar de satisfacție a beneficiarilor serviciilor publice incluse în eșantion & mystery shopping	Cât de mulțumit sau nemulțumit sunteți de programul de lucru cu publicul?
		Modul în care sunt aduse la cunoștința cetățenilor termenele pentru serviciul solicitat	Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 punct)	Chestionar de satisfacție a beneficiarilor serviciilor publice incluse în eșantion & mystery shopping	Cât de mulțumit sau nemulțumit sunteți de modul în care v-au fost aduse la cunoștința termenele pentru furnizarea cazierului judiciar?
		Varietatea mijloacelor de informare (avizier, pagină de internet, telefon, ghișeu, panouri)	Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 punct)	Chestionar de satisfacție a beneficiarilor serviciilor publice incluse în eșantion & mystery shopping	Cât de mulțumit sau nemulțumit sunteți de varietatea mijloacelor de informare (avizier, pagină de internet, telefon, ghișeu, panouri)

Indicator compozit	Indicator	Date primare	Tip dată	Baza legală / Sursa informațiilor	Detalii completare
					telefon, ghișeu, panouri) pentru furnizarea cazierului judiciar?
		Percepția privind timpul de așteptare	Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 punct)	Chestionar de satisfacție a beneficiarilor serviciilor publice incluse în eșantion & mystery shopping	Cât de mulțumit sau nemulțumit sunteți de timpul mediu de așteptare pentru furnizarea cazierului judiciar?
	C3.2.3 Timp mediu de rezolvare a unui caz/ cerere (an) - percepție/evaluare subiectivă	Totalul orelor lucrătoare realizate pentru rezolvarea tuturor cazurilor/cererilor pentru acordarea serviciului în anul X	Ore lucrătoare	Departamentul de resurse umane	Se identifică totalul orelor lucrătoare realizate pentru rezolvarea tuturor cazurilor/cererilor pentru furnizarea cazierului judiciar în anul X
		Totalul cazurilor /cererilor pentru furnizarea serviciului în anul X	Număr	Raportul anual de activitate	Se va calcula totalul cazurilor/cererilor pentru furnizarea cazierului judiciar în anul X

Criteriul 5 Eficiența

Indicator compozit	Indicator	Data primară	Tip dată	Baza legală / Sursa informațiilor	Detalii completare
C4.2. Eficiența productivă	C4.2.7 Cost per angajat (evoluție an la an)		Lei/ ENI	Contabilitatea de gestiune	Se calculează evoluția costului per angajat, față de anul anterior
	C4.2.9 Grad de îndatorare (evoluție an la an)		Lei	Contabilitate/bilanț	Se calculează evoluția gradului de îndatorare, față de anul anterior
C4.3 Eficiență tehnică	C4.2.10 Cost per serviciu furnizat (evoluție de la an la an)	Costuri totale ale serviciului în anul (evoluție de la an la an)	Număr	Contabilitatea de gestiune	Se calculează evoluția costurilor cu serviciile, față de anul anterior
		Numărul serviciilor acordate	Număr	Rapoarte de activitate	Se calculează evoluția numărului de servicii, față de anul anterior



Criteriul 6 Procesele/Funcțiunile/ Capacitatea funcțiunilor

Indicator compozit	Indicator	Data primară	Tip dată	Baza legală / Sursa informațiilor	Detalii completare
C5.1 Capacitate de asigurare a managementului financiar/ per entitate	C5.1.1 Gradul de acoperire a posturilor cu specialiști în contabilitate/bugete/ management financiar	C5.1.1.1 Numărul de angajați în contabilitate și management financiar	Număr	Statul de funcții al instituției	Se introduce numărul total de angajați financiar-contabilitate
		C5.1.1.2 Numărul de posturi din organigramă ref. la contabilitate și management financiar	Număr	Statul de funcții al instituției/ROF/Organigrama	Se introduce numărul total de posturi prevăzute în organigrama/ROF
	C5.1.2 Instrumente de management financiar	C5.1.2.1 Aplicație informatică de tip ERP care să aibă și modul de management financiar	Da/Nu	Soft de contabilitate actualizat la zi	Se precizează cu Da/Nu, dacă există o aplicație software pentru contabilitate actualizată la zi
		C5.1.2.2 Aplicație informatică pentru controlul costurilor	Da/Nu	Soft de contabilitate actualizat la zi	Se precizează cu Da/Nu, dacă există o aplicație software pentru controlul costurilor
C5.2 Indice de capacitate IT	C5.2.1 Rata de înnoire a infrastructurii IT	C5.2.1.1 Număr de echipamente IT depășite dpdv tehnologic	Număr	Raport/Listă Contabilitate/IT	Se identifică numărul de echipamente IT depășite dpdv tehnologic
		C5.2.1.2 Nr. de echipamente TIC depășite tehnologic înlocuite de către instituție în ultimii 4 ani	Număr	Raport/Listă Contabilitate/IT	Se identifică numărul de echipamente TIC depășite tehnologic înlocuite de către instituție în ultimii 4 ani

Indicator compozit	Indicator	Data primară	Tip dată	Baza legală / Sursa informațiilor	Detalii completare
	C5.2.3 Gradul de acoperire a posturilor cu personal IT	C5.2.3.1 Număr personal IT angajat (ENI)	ENI	Inspectoratul General al Poliției Române/Inspectorate Județene de Poliție/Departamente Resurse Umane	Se identifică numărul de angajați IT
		C5.2.3.2 Număr posturi de personal IT	ENI	Inspectoratul General al Poliției Române/Inspectorate Județene de Poliție/Departamente Resurse Umane	Se identifică numărul de posturi alocate personalului IT
C5.3 Indice pregătire pentru calitate	C5.3.1 Gradul de formare în asigurarea calității	C5.3.1.1 Angajați formați în asigurarea calității	Număr	Inspectoratul General al Poliției Române/Inspectorate Județene de Poliție/Departamente Resurse Umane	Se identifică numărul de angajați formați în asigurarea calității
		C5.3.1.2 Număr de angajați responsabili cu asigurarea calității	Număr	Inspectoratul General al Poliției Române/Inspectorate Județene de Poliție/Departamente Resurse Umane	Se identifică numărul de angajați responsabili cu asigurarea calității
	C5.3.2 Gradul de implementare a SCIM	C5.3.2.1 Număr de standarde aprobate oficial	Număr	Raportul de monitorizare anual SCIM	Se identifică numărul de standarde adoptate (din total)
C5.4 Indice de capacitate a resursei umane	C5.4.1 Anchete de resurse umane realizate în rândul angajaților	C5.4.1.1 Chestionare/opinii colectate în ultimii 2 ani	Valoare categorială (DA, NU)	Inspectoratul General al Poliției Române/Inspectorate Județene de Poliție/Departamente Resurse Umane	Se identifică existența chestionarelor colectate la nivelul angajaților în ultimii 2 ani

Indicator compozit	Indicator	Data primară	Tip dată	Baza legală / Sursa informațiilor	Detalii completare
	C5.4.2 Asigurarea competențele angajaților implicați în furnizarea serviciilor publice	C5.4.2.1 Numărul de angajați care au participat la cursuri de specialitate în ultimii 2 ani	Număr	Inspectoratul General al Poliției Române/Inspectorate Județene de Poliție/Departamente Resurse Umane	Se identifică numărul total al angajaților care au participat la cursuri de formare în ultimii 2 ani
		C5.4.2.2 Număr de angajați conform posturilor ocupate	Număr	Inspectoratul General al Poliției Române/Inspectorate Județene de Poliție/Departamente Resurse Umane	Se identifică numărul total al angajaților
	C5.4.3 Existența angajaților cu responsabilități conform fișei de post în managementul fondurilor nerambursabile	C5.4.3.1 Existența angajaților cu responsabilități conform fișei de post în managementul fondurilor nerambursabile	Valoare categorială (DA, NU)	Inspectoratul General al Poliției Române/Inspectorate Județene de Poliție/Departamente Resurse Umane	Se identifică existența angajaților cu responsabilități în domeniul managementului fondurilor rambursabile
	C5.4.4 Rata de retenție anuală a personalului	C5.4.4.1 Număr de angajați anul curent	Număr	Inspectoratul General al Poliției Române/Inspectorate Județene de Poliție/Departamente Resurse Umane	Nr. total angajați anul curent
		C5.4.4.2 Număr de angajați anul precedent	Număr	Inspectoratul General al Poliției Române/Inspectorate Județene de Poliție/Departamente Resurse Umane	Nr. total angajați an precedent

Indicator compozit	Indicator	Data primară	Tip dată	Baza legală / Sursa informațiilor	Detalii completare
C5.5 Indicele de calitate al locului de muncă	C5.5.1 Calitatea locului de muncă	C5.5.1.1 Sprijin primit pentru probleme sociale	Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 punct)	Chestionar de satisfacție a beneficiarilor serviciilor publice incluse în eșantion	Se evaluează satisfacția beneficiarilor față de sprijinul primit pentru problemele sociale
		C5.5.1.2 Sprijin primit pentru flexibilitatea locului de muncă	Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 punct)	Chestionar de satisfacție a beneficiarilor serviciilor publice incluse în eșantion	Se evaluează satisfacția beneficiarilor față de flexibilitatea locului de muncă
		C5.5.1.3 Echilibru între viața socială și profesională	Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 punct)	Chestionar de satisfacție a beneficiarilor serviciilor publice incluse în eșantion	Se evaluează satisfacția beneficiarilor față de echilibrul între viața socială și profesională
		C5.5.1.4 Protecția sănătății	Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 punct)	Chestionar de satisfacție a beneficiarilor serviciilor publice incluse în eșantion	Se evaluează satisfacția beneficiarilor față de protecția sănătății
C5.6 Indice general de digitalizare	C5.6.1 Mijloace de furnizare a serviciilor (Procent de servicii furnizate online)	C5.6.1.1 Număr de servicii publice oferite exclusiv on-line	Număr	Informație publică management/sisteme IT	Se completează numărul total de servicii furnizate online
		C5.6.1.3 Număr de servicii publice oferite exclusiv față în față	Număr	Informație publică management/sisteme IT	Se completează numărul total de servicii furnizate la ghișeu
	C5.6.3 Gradul de digitalizare a serviciului public	C5.6.3.1 Nr. caziere judiciare oferite online in anul X	Număr	Inspectoratul General al Poliției Române/Inspectorate Județene de Poliție/Departamente IT	Se identifică nr de caziere judiciare oferite online pe parcursul unui an

Indicator compozit	Indicator	Data primară	Tip dată	Baza legală / Sursa informațiilor	Detalii completare
		C5.6.3.2 Nr. total de cazieri judiciare oferite în anul X (online și la OCPI fizic)	Număr	Inspectoratul General al Poliției Române/Inspectorate Județene de Poliție/Departamente IT	Se identifică nr total de cazieri judiciare oferite online și fizic pe parcursul unui an
	C5.6.7 Vulnerabilitatea la securitatea informatică	C5.6.7.1 Timpul în care sistemele informatice nu au funcționat (dar trebuiau să funcționeze) în anul X	Ore	Inspectoratul General al Poliției Române/Inspectorate Județene de Poliție/Departamente IT	Se raportează numărul total de ore în care sistemele informatice nu au funcționat
		C5.6.7.2 Perioada totală în care sistemele IT trebuia să funcționeze în anul X	Ore	Inspectoratul General al Poliției Române/Inspectorate Județene de Poliție/Departamente IT	Se raportează numărul total de ore în care sistemele informatice trebuia să funcționeze

Criteriaul 7 Bune practici

Indicator compozit	Indicator	Data primară	Tip dată	Baza legală/Sursa informațiilor	Detalii completare
C6.1 Indicele de utilizare a bunelor practici	Inovare	Participarea la protocoale/ colaborări cu alte instituții	Număr	Raportul de activitate	Se identifică numărul de protocoale/ colaborări pentru schimb de bune practici la care a participat entitatea dvs. în ultimul an, referitoare la serviciul public.
		Numărul măsurilor de inovare sau îmbunătățire a performanței serviciului public	Număr	Raportul de activitate	Se identifică măsurile de inovare sau de îmbunătățire a performanței furnizării serviciului public care s-au implementat la nivelul entității dvs. în ultimul an?
		Existența instrumentelor de feedback din partea beneficiarilor serviciilor	Valoare categorială (DA, NU)	Raportul de activitate/calitate	Se identifică instrumentele de feedback din partea beneficiarilor serviciilor și se selectează tipul acestora din lista următoare: a. pot acorda note/stele/calificative serviciului primit prin intermediul unui chestionar/pagina web/alt instrument pus la dispoziție de entitate; b. pot publica/scrie comentarii cu privire la serviciul primit prin intermediul unui chestionar/pagina web/alt instrument pus la dispoziție de entitate; c. pot evalua în alt mod Detaliați; d. Nu pot evalua serviciile primite prin intermediul unui instrument pus la dispoziție de entitate.

Indicator compozit	Indicator	Data primară	Tip dată	Baza legală/Sursa informațiilor	Detalii completare
		Procentul beneficiarilor care oferă feedback	Procent	Registrul de feedback	Se identifică numărul persoanelor care au comentat sau evaluat serviciul public în ultimul an, prin intermediul instrumentelor puse la dispoziție de instituție, raportat la nr. total de beneficiari
		Procentul beneficiarilor cărora li s-a solicitat feedback	Procent	Sondaj de opinie beneficiari	În ultimul an ați fost solicitat de către o autoritate publică să completați un chestionar privind satisfacția dvs. față de serviciul public de care ați beneficiat? Da, Nu, NȘ/NR
	Implicare/Co-creare	Existența procedurii pentru Planificarea implicării beneficiarilor	Valoare categorială (DA, NU)	Registrul procedurilor	Se identifică dacă în cadrul serviciului public pe care îl gestionați există o procedură internă, aprobată de conducere, privind consultarea beneficiarilor/utilizatorilor serviciului public și se specifică denumirea și codul procedurii
		Organizarea de ședințe publice	Valoare categorială (0, 5, 10)	Raportul de activitate/Registrul de consultări	Se identifică numărul de ședințe publice de consultare cu privire la serviciul public organizate anul trecut
		Existența unei proceduri de gestionare a petițiilor	Valoare categorială (DA, NU)	Registrul petițiilor/intrări-ieșiri	Se identifică numărul de petiții primite anul trecut cu privire la serviciul public pe care îl gestionați și numărul de petiții soluționate în termen de până la 30 de zile, inclusiv, numărul de petiții soluționate în termen de peste 30 de zile.

Indicator compozit	Indicator	Data primară	Tip dată	Baza legală/Sursa informațiilor	Detalii completare
		Încrederea în implicare	Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 punct)	Chestionar angajați	Credeți că dumneavoastră puteți contribui la îmbunătățirea serviciilor publice furnizate de către instituțiile publice? Scală
		Implicarea efectivă pentru îmbunătățirea serviciilor publice	Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 punct)	Chestionar angajați	V-ați implicat în ultimul an pentru îmbunătățirea serviciilor publice?

Criteriul 8 Transparența

Indicator compozit	Indicator	Data primară	Tip dată	Baza legală/Sursa informațiilor	Detalii completare
Indicele general de transparență	Grad de informare publică	Respectarea prevederilor legate de Transparența decizională	Valoare categorială (DA, NU)	Registrul de transparență	Grad de preluare a recomandărilor = nr. de puncte de vedere preluate/nr. de puncte de vedere primite în scris.
		Accesul la informațiile de interes public (ANCPPI)	UM= Valoare categorială (DA, NU)	Registrul de transparență	Se calculează Gradul de răspuns

Indicator compozit	Indicator	Data primară	Tip dată	Baza legală/Sursa informațiilor	Detalii completare
		Existența listei de întrebări și răspunsuri frecvent	UM= Valoare categorială (DA, NU)	Pagina de internet	Se identifică dacă pe pagina de Internet aferentă serviciului public X există o listă de întrebări și răspunsuri frecvente.
		Capacitate compartiment relații publice	Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 punct)	Resurse umane/organigrama	Se identifică în organigrama aprobată numărul de posturi ale compartimentului și numărul de posturi ocupate în cadrul compartimentului de relații cu publicul al entității dvs. la data prezentei.
		Existența capacități și facilități de căutare a informației	Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 punct)	Pagina de internet	Se identifică dacă pe pagina de Internet aferentă serviciului public X există facilități de căutare a informațiilor necesare accesării acestuia și a calității serviciului?
		Implementare standard de informare publică	Valoare categorială (DA, NU)	Anexa 4 din HG nr. 583/2016/ SCIM	Se identifică dacă în cadrul entității dvs. este implementat Standardul general privind publicarea informațiilor de interes public, disponibil în anexa 4 din HG nr. 583/2016?
		Gradul de apreciere a facilităților de comunicare cu utilizatorii	Scală de la 1 la 10 (punctaj de la 10 la 100 punct)	Chestionar beneficiari	Dacă vă gândiți la ultima pagina de Internet a unei instituții publice pe care ați accesat-o pentru a căuta informații, cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte? O singură variantă!

Indicator compozit	Indicator	Data primară	Tip dată	Baza legală/Sursa informațiilor	Detalii completare
					Ușurința găsirii informațiilor care mă interesau; Utilitatea informațiilor găsite; Actualizarea formularelor (formularele erau aduse la zi); Existența unei facilități de căutare a informației pe pagină (butonul „căutare”); Coerența structurării informației; Existența unei liste de întrebări și răspunsuri frecvente.
	Gradul de livrare a datelor deschise	Disponibilitatea informațiilor privind achizițiile publice	Valoare categorială (DA, NU)	Pagina de internet	Se identifică dacă sunt disponibile în format deschis pe pagina de Internet informații actualizate privind achizițiile publice ale instituției. Da/Nu
		Disponibilitatea informațiilor privind contractele	Valoare categorială (DA, NU)	Pagina de internet	Se identifică dacă sunt disponibile în format deschis pe pagina de Internet informații actualizate privind contractele entității. Da/Nu
		Disponibilitatea bugetului și a execuției bugetare în format editabil	Valoare categorială (DA, NU)	Pagina de internet	Se identifică dacă sunt disponibile pe pagina de Internet informații în format editabil privind bugetul și execuția bugetară a entității. Da/Nu
	Disponibilitatea obiectivelor de performanță și a	Existența raportului anual	Valoare categorială (DA, NU)	Pagina de internet	Se identifică dacă este disponibil raportul anual pe pagina de internet a entității.

Indicator compozit	Indicator	Data primară	Tip dată	Baza legală/Sursa informațiilor	Detalii completare
	rezultatelor organizației	cuprinzând date privind serviciul public			
		Existența datelor de contact ale persoanelor direct responsabile de performanță	Valoare categorială (DA, NU)	Pagina de internet	Sunt disponibile pe pagina de Internet datele de contact ale managerilor care răspund de anumite servicii publice?
Indicele de integritate	Rata serviciilor afectate de abateri disciplinare	Număr de sesizări disciplinare în ultimul an	Număr	Rapoartele comisiei de disciplină	Se identifică numărul de sesizări disciplinare în ultimul an și se raportează la numărul total de servicii oferite
	Rata serviciilor afectate de incidente de integritate	Număr de incidente de integritate în ultimul an	Număr	Raportul de activitate	Se identifică numărul incidentelor de integritate înregistrate în ultimul an.
		Numărul serviciilor incluse în eșantion	Număr	Metodologia de evaluare a performanței serviciilor publice	Se identifică numărul serviciilor incluse în eșantionul de evaluare a performanței serviciilor publice

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