



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!



Instrumente Structurale  
2014-2020

## METODOLOGIA DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE INTEGRATĂ A PERFORMANȚEI SERVICIULUI DE ADMINISTRARE A DRUMURILOR JUDEȚENE



SECRETARIATUL GENERAL  
AL GUVERNULUI



MINISTERUL LUCRĂRILOR PUBLICE,  
DEZVOLTĂRII ȘI ADMINISTRAȚIEI



Patronatul Serviciilor Publice

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020



[www.poca.ro](http://www.poca.ro)

## „MONITORIZAREA ȘI EVALUAREA INTEGRATĂ A PERFORMANȚEI SERVICIILOR PUBLICE”

cod MySMIS 127589 /SIPOCA 616

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

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

### METODOLOGIA DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE INTEGRATĂ A PERFORMANȚEI SERVICIILOR DE ASISTENȚĂ MEDICALĂ PRIMARĂ

septembrie 2023

## CUPRINS

CUPRINS .....	2
ACRONIME .....	3
GLOSAR DE TERMENI .....	4
1. INTRODUCERE.....	5
1.1. Scopul studiului .....	5
1.2. Obiectivul general al metodologiei .....	5
2. CRITERII DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE INTEGRATĂ A PERFORMANȚEI SERVICIULUI DE ADMINISTRARE A DRUMURILOR JUDEȚENE.....	8
2.1 Principalii beneficiari ai metodologiei .....	8
2.2 Criterii de monitorizare și evaluare integrată a performanței serviciului de administrare a drumurilor județene .....	9
2.3 Criteriul de monitorizare și evaluare 1: Capacitate strategică .....	11
2.4 Criteriul 2 de monitorizare și evaluare: Eficacitate.....	14
2.5 Criteriul de monitorizare și evaluare 3: Calitate și Accesibilitate .....	20
2.6 Criteriul de monitorizare și evaluare 4: Eficiență .....	25
2.7 Criteriul de monitorizare și evaluare 5: Performanța proceselor .....	26
2.8. Criteriul 6 de monitorizare și evaluare: Bune practici .....	29
2.9. Criteriul de monitorizare și evaluare 7: Transparență .....	31
3. INDICATORI PENTRU MONITORIZAREA ȘI EVALUAREA PERFORMANȚELOR MANAGEMENTULUI DRUMURILOR JUDEȚENE.....	35
3.1 Indicatori de performanță .....	35
4. ELEMENTE SPECIFICE PENTRU OPERAȚIONALIZAREA METODOLOGIEI .....	42
4.1 Baza informativă a metodologiei .....	42
4.2 Tabloul de bord și indicatori de performanță de prognoză.....	48
ANEXE.....	50
Anexa nr. 1 Indicator de performanță propus pentru criteriul Capacitate strategică .....	50
Anexa nr. 2 - Indicator de performanță propus pentru criteriul de Eficacitate.....	51
Anexa nr. 3 - Indicatori de performanță propuși pentru criteriile Calitate și Accesibilitate .....	52
Anexa nr. 4 - Indicatori de performanță propuși pentru criteriul Eficiența proceselor ....	53
Anexa nr. 5 - Indicatori de performanță propuși pentru criteriul Performanța proceselor	54
Anexa nr. 6 - Indicatori de performanță propuși pentru criteriul de Bune practici.....	55
Anexa nr. 7 - Indicatori de performanță propuși pentru criteriul de Transparență.....	56
Anexa nr. 8 Cadrul general de reglementare și de performanță pentru serviciul de administrare a drumurilor județene.....	57
A8.1 Cadrul legislativ european pentru serviciile de administrare a drumurilor județene	57
A8.2 Cadrul legislativ național al serviciilor de administrare a drumurilor județene.....	57

## ACRONIME

<b>CNAIR</b>	Compania Națională de Administrare a Infrastructurii Rutiere
<b>CE</b>	Comisia Europeană
<b>EUPAN</b>	Rețeaua Europeană de Administrație Publică
<b>FEMC</b>	Fundația Europeană pentru Managementul Calității
<b>BEI</b>	Banca Europeană de Investiții
<b>M&amp;E</b>	Monitorizare și evaluare
<b>OCDE</b>	Organizația pentru Cooperare și Dezvoltare Economică
<b>TFUE</b>	Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene

## GLOSAR DE TERMENI

**Beneficiar:** persoană fizică sau juridică care beneficiază de servicii publice putând să depună plângeri sau sesizări în cazul în care li se încalcă drepturile.

**Efect:** schimbare intenționată sau neintenționată datorată direct sau indirect unei intervenții

**Eficacitate:** măsura în care obiectivele unei intervenții au fost realizate sau se așteaptă a fi realizate luând în considerare importanța acestora.

**Eficiență:** o măsură a modului economic în care resursele/contribuțiile (fonduri, expertiză, timp etc.) sunt transformate în efecte sau rezultate.

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

**Factori interesați:** toate persoanele, fizice sau juridice, interesate (direct sau indirect) de o instituție, activitățile și realizările acesteia.

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

**Indicator:** Un număr cu scop special de măsurare. Un factor sau o variabilă cantitativă sau calitativă care furnizează un mijloc simplu și de încredere pentru măsurarea realizărilor, reflectarea schimbărilor aferente unei intervenții, sau pentru evaluarea performanței unei părți sau a unei instituții. Sau, o variabilă care permite verificarea schimbărilor în intervenția de dezvoltare sau arată rezultatele privitoare la acțiunile planificate. Indicatorii sunt de obicei măsuri indirecte ale unui fenomen sau a unei calități de bază și sunt enunțați în formatul SMART. Indicatorii sunt deseori divizați pentru a compara rezultate și au limite de timp și valori de bază.

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

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

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

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

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

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

## 1. INTRODUCERE

### 1.1. Scopul studiului

Scopul prezentului document este elaborarea unei metodologii de monitorizare și evaluare integrată a performanței în implementarea și prestarea serviciilor de administrare a drumurilor județene la nivel național, prin Compania Națională de Administrare a Infrastructurii Rutiere (CNAIR), și la nivel local, prin consiliile județene și consiliile locale.

CNAIR este autoritatea națională responsabilă cu gestionarea infrastructurii rutiere din România. Este responsabilă de planificarea, proiectarea, construcția, operarea și întreținerea rețelei de drumuri naționale. Consiliile județene și consiliile locale sunt responsabile de planificarea, construirea, întreținerea și repararea rețelei de drumuri județene. CNAIR lucrează îndeaproape cu autoritățile locale menționate mai sus, oferind suport tehnic și expertiză în eforturile acestora de întreținere și dezvoltare a sistemului rutier județean. Monitorizarea și evaluarea serviciilor publice furnizate de aceste instituții permit o mai bună direcționare și intervenție a politicilor publice.

În plus, acest document va include și un ghid pentru elaborarea metodologiilor de monitorizare și evaluare a performanței principalilor furnizori de servicii de administrare a drumurilor județene.

Documentul se bazează pe fundamentul teoretic și empiric preliminar prezentat în Metodologia-Cadru de Monitorizare și Evaluare Integrată a Performanței Serviciilor Publice, reprezentând în esență o particularizare a acestei metodologii la specificul serviciilor de administrare a drumurilor județene pentru operaționalizarea monitorizării și evaluării integrate a acestor servicii.

### 1.2. Obiectivul general al metodologiei

Scopul principal al metodologiei de monitorizare și evaluare (M&E) a serviciilor de administrare a drumurilor județene este de a oferi tuturor categoriilor de părți interesate din sectorul guvernantei rutiere un cadru metodologic general și instrumentele necesare pentru monitorizarea (urmărirea) și evaluarea (analiza și interpretarea) serviciilor prestate.

Evaluarea performanței serviciilor prestate va sta la baza deciziilor de îmbunătățire sistematică și continuă a infrastructurii drumurilor județene. Pe de altă parte, metodologia M&E va oferi furnizorilor de servicii de administrare a drumurilor județene dimensiunea responsabilității publice și a transparenței în raport cu performanța realizată.

Aceasta metodologie este un instrument util în aplicarea managementului performanței, la nivelul organizațiilor publice a căror misiune este să se asigure că infrastructura rutieră a țării este construită, exploatată și întreținută la standarde înalte de siguranță, eficiență și durabilitate din punctul de vedere al mediului. Managementul performanței trebuie să fie în centrul efortului oricărei organizații de a asigura îmbunătățirea continuă a furnizării de servicii de calitate, eficiente și orientate spre utilizator.

Metodologia M&E va oferi mai mult decât monitorizarea indicatorilor cheie de performanță. O abordare coerentă și sistematică a performanței serviciilor de administrare a drumurilor județene are următoarele avantaje:

- Date și informații despre performanță, furnizate în timp real și în mod regulat, care constituie informații utile pentru a sprijini luarea deciziilor.
- Responsabilitate și transparență.
- O revizuire clară a managementului performanței la nivel organizațional și de serviciu.

Metodologia sectorială de monitorizare și evaluare a performanței în serviciile de gestionare a drumurilor județene are în vedere colectarea de date/indicatori agregați la nivelul autorităților publice județene responsabile. Monitorizarea și evaluarea performanței vor avea:

- O componentă internă, din perspectiva entităților care administrează și/sau prestează servicii publice.
- O componentă externă, din perspectiva cetățenilor, beneficiari ai serviciilor de administrare a drumurilor publice.
- Metodologia M&E include mecanismul de diseminare a informațiilor pe următoarele categorii de utilizatori:
  - Informații de interes pentru publicul larg.
  - Informații pentru responsabilii de elaborarea politicilor publice.
  - Informații pentru autorități de reglementare.

În consecință, performanța serviciilor de gestionare a drumurilor județene este analizată în funcție de trei vectori (Figura 1):

- Capacități instituționale (management strategic/viziune și cadru organizațional și operațional).
- Calitatea serviciilor
- Eficacitatea intrinsecă a serviciilor de administrare a drumurilor județene (evaluată în funcție de gradul în care obiectivele sunt îndeplinite).

**Cerința de eficacitate** se bazează pe conștientizarea că simpla asigurare a construirii, întreținerii și reparației rețelei de drumuri județene nu este suficientă. Buna gestionare a unui serviciu și atingerea unor indicatori de rezultat satisfăcători își pierd relevanța dacă nu există o îmbunătățire vizibilă a calității și siguranței infrastructurii locale. O cultură organizațională bazată pe învățare, transparență și responsabilitate este posibilă doar printr-un cadru comun de măsurare, monitorizare și evaluare și printr-un nomenclator general al performanței serviciilor de administrare a drumurilor județene, indiferent dacă sunt furnizate de autoritățile publice centrale și locale sau de furnizori privați.

**Monitorizarea** este o sarcină continuă de revizuire a informațiilor, inclusiv evaluarea sistematică a contribuțiilor bugetare și a activităților finanțate. Monitorizarea generează date cantitative. Oferă feedback cu privire la măsura în care au fost îndeplinite obiectivele de performanță, facilitând corectarea abaterilor de la obiectivele operaționale. Monitorizarea contribuie la responsabilitatea în cheltuirea banilor publici și oferă informații valoroase despre nivelul de performanță al serviciilor de management al drumurilor județene la un moment dat.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!



Instrumente Structurale  
2014-2020

Pe de altă parte, evaluarea presupune o judecată, o analiză critică a situației serviciilor de administrare a drumurilor județene în raport cu rezultatele constatate și o analiză a impactului în raport cu nevoile pe care serviciile de administrare a drumurilor județene își propun să le abordeze. Evaluarea este un instrument sistematic care oferă dovezi și date reale pentru a sprijini luarea deciziilor și pentru a îmbunătăți eficacitatea, utilitatea și eficiența furnizării serviciilor de administrare a drumurilor județene. În plus, evaluarea contribuie la îmbunătățirea nivelului de transparență și responsabilitate. Prin urmare, permite luarea de decizii pentru viitor pe baza a ceea ce funcționează, în ce circumstanțe și de ce (sau de ce nu).

Monitorizarea și evaluarea sunt efectuate pentru a verifica măsura în care politicile și inițiativele ating obiectivele strategice stabilite și pentru a elabora recomandări cu privire la ceea ce poate fi îmbunătățit în viitor. Și astăzi, pentru un sistem de administrare a drumurilor județene responsabil, relevant și eficient, este nevoie de un cadru coerent și integrat de monitorizare și evaluare a performanței pentru aceste servicii.



## 2. CRITERII DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE INTEGRATĂ A PERFORMANȚEI SERVICIULUI DE ADMINISTRARE A DRUMURILOR JUDEȚENE

### 2.1 Principalii beneficiari ai metodologiei

Metodologia de monitorizare și evaluare a performanței serviciilor de administrare a drumurilor județene are ca scop raportarea și urmărirea nivelului de performanță pentru o serie de utilizatori/beneficiari.

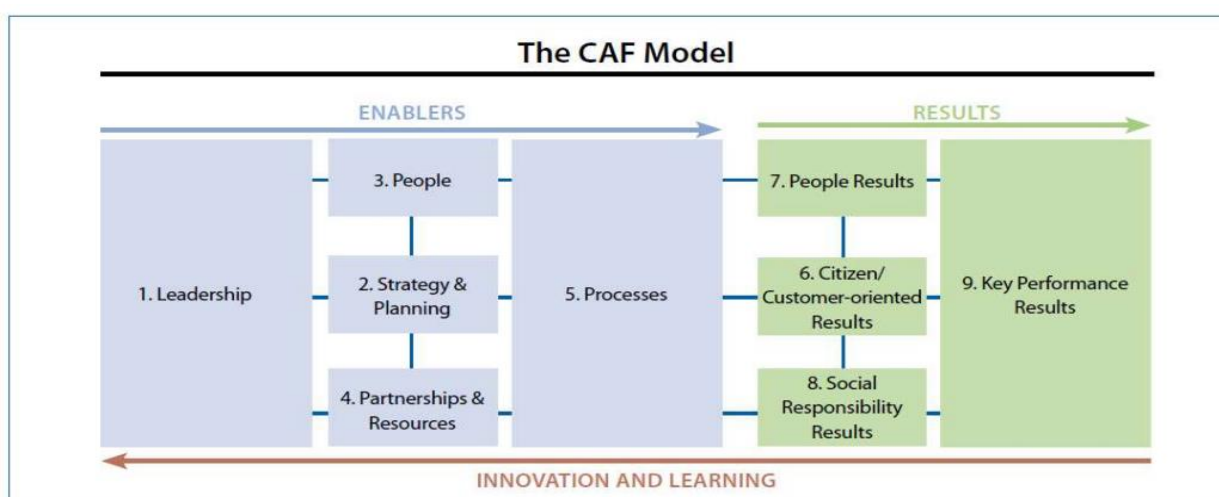
- a. **Ministerul Transporturilor, Infrastructurii și Comunicațiilor**, organul central însărcinat cu coordonarea și gestionarea infrastructurii naționale. Măsurarea performanței serviciilor de administrare a drumurilor județene este utilă pentru o performanță mai bună în vederea:
  - clarificării obiectivelor și responsabilităților guvernamentale;
  - analizei relațiilor dintre organismele și structurile responsabile de reglementarea și furnizarea de servicii între programe, permițând astfel Ministerului să asigure o mai bună coordonare a politicilor în și între agențiile/autoritățile subordonate;
  - încurajării îmbunătățirii continue a performanței furnizării serviciilor prin evidențierea îmbunătățirilor și inovației.
- b. **Compania Națională de Administrare a Infrastructurii Rutiere din Romania (CNAIR)**, o instituție publică responsabilă cu planificarea, proiectarea, finanțarea, construirea, exploatarea și întreținerea drumurilor și podurilor naționale. M&E poate oferi sprijin în asigurarea structurilor funcționale dacă:
  - au obiective clar definite;
  - furnizează informații transparente și riguroase cu privire la activitățile desfășurate.
- c. **Autorități publice locale**, în special consiliile județene și consiliile locale: fiecare consiliu județean este responsabil de administrare rețelei de drumuri județene, în timp ce autoritățile locale sunt responsabile de administrare propriilor rețele de drumuri locale. M&E oferă o bază pentru planificarea și bugetarea serviciilor de administrare a drumurilor județene la nivel de autoritate locală, astfel încât monitorizarea și evaluarea performanței să ofere sprijin pentru o responsabilitate sporită în sectorul public local. În același timp, implementarea strategiilor specifice serviciului la nivel de județ poate fi monitorizată și evaluată în mod regulat pentru a se asigura că acestea corespund cerințelor.
- d. **Comunitate și beneficiari**. Performanța serviciilor de administrare a drumurilor județene are un impact major asupra comunității, în special asupra șoferilor, pietonilor, bicicliștilor și utilizatorilor transportului public care se bazează pe rețeaua rutieră pentru a circula pe rute intra și inter județene, respectiv întreprinderile și industriile locale care depind de o infrastructură rutieră fiabilă pentru circulația mărfurilor și serviciilor.

- e. **Organizații private:** Companiile private sunt implicate în construirea și întreținerea drumurilor și autostrăzilor din România prin acorduri de parteneriat public-privat (PPP). Sistemul de M&E poate oferi, de asemenea, informații pentru a ajuta factorii de decizie din sectorul public să ia decizii cu privire la eficacitatea și eficiența achiziționării sau furnizării de servicii în mod direct, dar abordează doar costurile pentru sectorul public.

## 2.2 Criterii de monitorizare și evaluare integrată a performanței serviciului de administrare a drumurilor județene

Cadrul Comun de Evaluare (CAF) este primul instrument european de management al calității, adaptat sectorului public de către Rețeaua Europeană de Administrație Publică (EUPAN)<sup>1</sup>.

CAF aparține familiei modelelor de management al calității totale și a fost inițial inspirat de Modelul de excelență al Fundației Europene pentru Managementul Calității (FEMC). Se bazează pe premisa că rezultate excelente în performanța publică sunt obținute prin capacitatea și planificarea strategică, resurse și proces.



**Figura nr. 1** Cadrul general de performanță CAF adaptabil la serviciile de administrare a drumurilor județene

În opinia noastră, criteriile de monitorizare și evaluare a performanței serviciilor de administrare a drumurilor județene elaborate în această metodologie reflectă acest model.

Conform Metodologiei - Cadru de Monitorizare și Evaluare a Performanței (livrabil A3.4), criteriile generale de performanță sunt prezentate în Figura 2. În domeniul serviciilor de administrare a drumurilor județene, indicatorii de performanță se vor construi pe subcriteriile prezentate mai jos.

<sup>1</sup> Rețeaua Europeană de Administrație Publică (EPAN) este o rețea informală a directorilor generali responsabili cu administrația publică din statul membru al Uniunii Europene, Comisia Europeană (CE) și țările observatoare, care lucrează pentru servicii publice de înaltă calitate.

### Criteriul 1. Capacitate strategică

- Completitudinea setului strategic
- Indicele capacității strategice

### Criteriul 2. Eficacitate

- Timp alocat serviciilor de administrare a drumurilor județene
- Personalul alocat prestării serviciului
- Realizarea obiectivelor
- Durata medie efectivă de implementare a serviciului
- Monitorizarea întârzierilor în serviciile de administrare a drumurilor județene

### Criteriul 3. Calitate și accesibilitate

- Indicele general de calitate
- Calitatea tehnică a serviciilor
- Indicele general de satisfacție a beneficiarilor
- Percepția accesibilității
- Indicele general de accesibilitate

### Criteriul 4. Eficiență

- Finanțarea serviciilor de administrare a drumurilor județene de la bugetul local
- Adecvarea alocărilor bugetare în ceea ce privește costurile
- Adecvarea (ca număr) a personalului existent în prestarea serviciilor

### Criteriul 5. Procese/Funcții/Capacitatea funcțiilor

- Gradul de pregătire profesională
- Gradul de acoperire a resurselor umane
- Gradul de digitalizare a serviciilor
- Disponibilitatea online a informațiilor de interes public
- Existența datelor privind satisfacția beneficiarilor față de serviciile prestate

### Criteriul 6. Bune practici

- Nivel de inovare
- Gradul de consultare publică

### Criteriul 7. Transparență

- Nivelul de livrare a datelor deschise
- Disponibilitatea obiectivelor de performanță și a rezultatelor organizaționale

**Figura nr. 2** Diagrama tabloului de bord pentru M&E performanței serviciilor de administrare a drumurilor județene

## 2.3 Criteriul de monitorizare și evaluare 1: Capacitate strategică

Criteriul de evaluare a performanței	Indicator	Sub-indicator	Unitate de măsură
C1. Capacitate strategică	C1.1 Completitudinea setului strategic	C1.1.1. Existența unor obiective strategice SMART în sectorul administrării drumurilor județene	Da sau Nu
		C1.1.2. Obiective specifice SMART referitoare la serviciile de administrare a drumurilor județene	Da sau Nu
		C1.1.3. Existența unui sistem de management al calității implementat la nivelul serviciilor de administrare a drumurilor județene	Da sau Nu
	C1.2. Indicele capacității strategice	C1.2.1. Existența unei structuri și funcții cu responsabilități formalizate pentru măsurarea performanței	Da sau Nu
		C1.2.2. Existența unei metodologii/proceduri de monitorizare și evaluare a performanței	Da sau Nu

Criteriul urmărește să monitorizeze și să evalueze măsura în care capacitatea strategică a serviciilor de administrare a drumurilor județene funcționează într-un mod eficace și eficient. În esență, criteriul urmărește diagnosticarea capacității strategice și instituționale de a elabora și implementa strategii în domeniu și de a sprijini implementarea politicilor. O bună capacitate strategică și instituțională creează condițiile prealabile pentru atingerea obiectivelor privind satisfacerea tuturor nevoilor legate de administrarea drumurilor județene.

Criteriul este împărțit în două subcriterii:

- C1.1 - Completitudinea setului strategic, care vizează evaluarea sistemului de planificare strategică utilizat în sector;
- C1.2 - Indicele capacității strategice, care vizează evaluarea proceselor și structurilor utilizate pentru măsurarea performanței.

### I 1.1 Completitudinea și coerența setului strategic la nivel de județ.

Indicatori:

C1.1.1 - Existența unor obiective specifice SMART în sectorul administrării drumurilor județene

Acest indicator are ca scop identificarea obiectivelor de planificare strategică definite și urmărite în sectorul public. Mai exact, indicatorul a fost propus pentru a cartografia fazele de planificare strategică și documentele în care acestea sunt definite.

În sectorul administrării drumurilor județene există o serie de documente de lucru strategice naționale precum Ordinul nr. 346/2000 privind modificarea și completarea Ordinului ministrului transporturilor nr. 78/1999 pentru aprobarea Nomenclatorului activităților de administrare, exploatare, întreținere și reparații la drumurile publice și Ordonanța nr. 43/1997 privind regimul juridic al drumurilor. Mai mult, strategiile de dezvoltare sunt întocmite de consiliile județene, conținând priorități și obiective strategice legate de infrastructură și drumuri județene, care oferă o imagine de ansamblu asupra lucrărilor, astfel încât administrarea drumurilor județene să se facă în conformitate cu prevederile legale în vigoare.

În scopul măsurării acestui profil de performanță și în conformitate cu criteriul transparenței, este, de asemenea, necesar să se cartografieze gradul în care documentele strategice sunt publicate și partajate.

#### **C1.1.2 - Obiective specifice SMART în serviciile de administrare a drumurilor județene**

Indicatorul urmărește să cartografieze existența oricăror alte documente care definesc obiective specifice, plan de acțiune, ținte etc. Există strategii județene care vizează obiective multianuale și programe anuale de întreținere a drumurilor județene care stabilesc planuri de acțiune și obiective specifice. Acest sistem este supravegheat de un sistem managerial de control intern, monitorizat de comitetele de monitorizare, coordonare și orientare metodologică a implementării și dezvoltării sistemului. Următorii subindicatori ar putea fi luați în considerare:

- kilometri de infrastructură rutieră principală;
- gradul de modernizare a drumurilor județene;
- monitorizarea gradului de deteriorare a drumurilor municipale;
- numărul de stații de încărcare a vehiculelor electrice;
- kilometri de drumuri rutiere modernizate;
- numărul de stații de transport public modernizat;
- aplicația mobilă de transport public județean;
- numărul de terminale de transport intermodal;
- numărul de coridoare de mobilitate;
- trasee de biciclete;
- numărul de accidente de circulație în care sunt implicați pietoni și bicicliști.

#### **C1.1.3. - Existența unui sistem de management al calității implementat la nivelul serviciilor de administrare a drumurilor județene**

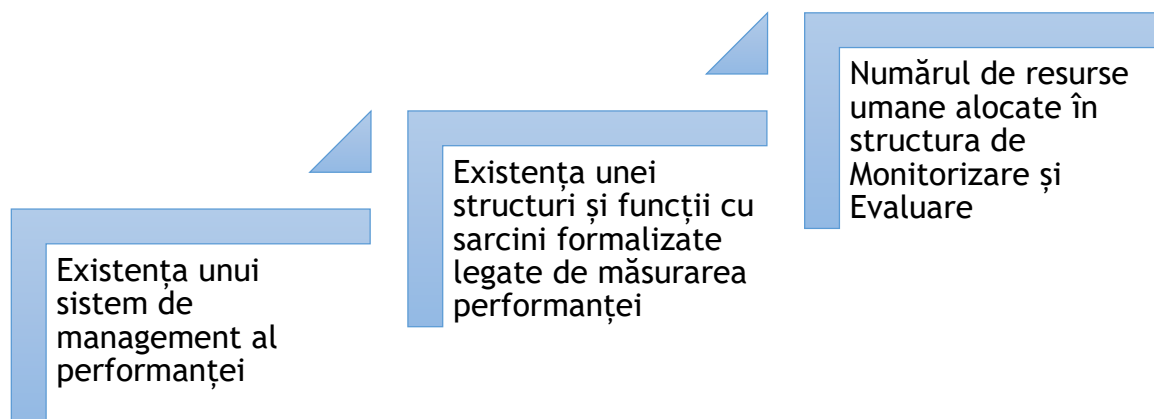
Acest criteriu are ca scop identificarea:

- sistemului de management al calității, aflat în vigoare la nivelul instituției (standarde ISO, standarde CIM, Balance Scorecard, Instrumente de autoevaluare, Management total al calității);
- existența unui sistem de management specializat pentru fiecare domeniu de expertiză;
- frecvența evaluării privind serviciile de administrare a drumurilor județene.

### C1.2.1 - Existența unei structuri și funcții cu responsabilități formalizate pentru măsurarea performanței

Criteriul urmărește cartografierea existenței și identificarea structurii de monitorizare și evaluare a performanței, în vederea dezvoltării unui sistem de monitorizare, evaluare și raportare pentru implementarea strategiei.

În prezența unui sistem de măsurare a performanței, analiza trebuie aprofundată conform următorilor sub-indicatori:



### C1.2.2 - Existența unei metodologii/proceduri de monitorizare și evaluare a performanței

Criteriul urmărește cartografierea existenței unor proceduri și instrumente de monitorizare și evaluare a serviciilor de administrare a drumurilor județene.

De fapt, existența unei proceduri integrate ar oferi observații mai aprofundate ale sistemului și ar genera indicatori de performanță pe baza observațiilor.

**Tabel nr. 1 - Conținutul indicatorului: Planificare strategică**

1. Existența unor obiective strategice SMART în sectorul administrării drumurilor județene
2. Obiective specifice SMART în serviciile de administrare a drumurilor județene
3. Existența unui sistem de management al calității implementat la nivelul serviciilor de administrare a drumurilor județene
4. Existența unei structuri și funcții cu responsabilități formalizate pentru măsurarea performanței
5. Existența unei metodologii/proceduri de monitorizare și evaluare a performanței

Se va calcula indicatorul procentual:

$$\text{➤} = \text{Scor atins} * 100 / \text{TOTAL MAXIM}$$

Metodologia de monitorizare și evaluare:

Completați grila analitică pentru îndeplinirea criteriilor: autoevaluare.

Grila de evaluare:		Puncte maxime
Existența obiectivelor SMART în sectorul administrării drumurilor județene		20
Existența documentelor de planificare strategică		
Obiective specifice SMART în serviciile de administrare a drumurilor județene		20
Corelația dintre strategii și planurile anuale de acțiune pentru administrarea drumurilor județene	10	
Existența unui mecanism de feedback intern	10	
Existența unui sistem de management al calității implementat la nivelul serviciilor de administrare a drumurilor județene		20
Existența unei structuri și funcții cu responsabilități formalizate pentru măsurarea performanței		20
Existența unei structuri cu sarcină formalizată	10	
Existența unei metodologii/proceduri de monitorizare și evaluare a performanței		20
PUNTAJ TOTAL MAXIM =		100 puncte

Evaluare:

Scalare	Setarea nivelului de performanță.
<10 puncte	Capacitate strategică minimă: sunt necesare îmbunătățiri importante.
11-30 puncte	Capacitate strategică redusă: sunt necesare îmbunătățiri moderate.
31-65 puncte	Capacitate strategică bună: sunt necesare îmbunătățiri minore.
>66 puncte	Capacitate strategică remarcabilă: nu sunt necesare îmbunătățiri.

## 2.4 Criteriul 2 de monitorizare și evaluare: Eficacitate

Analiza eficienței și eficacității serviciilor publice se referă la relațiile dintre intrările (resursele utilizate), output-urile (rezultatele) și impactul așteptat al acestora. Astfel, este foarte important de remarcat faptul că eficiența leagă resursele utilizate și/sau rezultatele obținute

de obiectivele strategice/impactul care trebuie atins. Atingerea impactului scontat poate fi, prin urmare, influențată de o multitudine de factori, dintre care unii sunt factori de „mediu” exogeni, care nu pot fi controlați de instituțiile/organizațiile responsabile cu furnizarea serviciilor de administrare a drumurilor județene.

Eficacitatea este mai greu de evaluat decât eficiența deoarece rezultatul este influențat de politicile publice promovate. Distincția dintre rezultat și impact este adesea estompată când cei doi termeni sunt utilizați interschimbabil, chiar dacă importanța distincției între cele două concepte este recunoscută ca fiind esențială. În cel mai simplu mod, eficacitatea arată utilizarea cu succes a resurselor în atingerea obiectivelor politicii.

În tabelul de mai jos, sunt prezentați indicatorii de performanță pentru criteriul de eficacitate.

Criteriul de evaluare a performanței	Indicator	Unitate
C2. Eficacitatea	C2.1. Timp alocat serviciilor de administrare a drumurilor județene	Durata planificată a programării/Durata reală a prestărilor de servicii
	C2.2. Numărul de persoane alocat prestării serviciului	Numărul de posturi ocupate/Numărul din schema de personal
	C2.3. Realizarea obiectivelor	Da / Nu
	C2.4. Servicii de monitorizare prestate la timp în cadrul serviciilor de administrare drumuri	Durata implementării serviciului
	C2.5. Monitorizarea întârzierilor în serviciile de administrare a drumurilor județene	Durata de întârziere a serviciilor

#### Indicatori:

##### C2.1. Timpul alocat serviciului de gestionare a drumurilor județene

În prezent, nu au fost identificate informații exacte cu privire la timpul alocat (în medie) pentru implementarea serviciului de administrare a drumurilor județene, detaliate pe structuri/organisme implicate și pe etapele de implementare (planificare, proiectare, implementare, reabilitare, modernizare, întreținere). Acest lucru se datorează faptului că astfel de operațiuni sunt efectuate în cea mai mare parte de către subcontractanți și este responsabilitatea acestora să stabilească perioadele de timp pentru implementarea fiecărei componente.

Cu toate acestea, ar fi de dorit să se monitorizeze activitățile subcontractanților, mai ales în ceea ce privește timpul alocat diferitelor servicii. În acest caz, gradul de eficiență a serviciului în ceea ce privește timpul alocat se va calcula după cum urmează:

**Durata planificată a serviciilor**  
**Durata reală a prestărilor de servicii**

Indice	Stabilirea timpului de furnizare a serviciului
>1	Durata prevăzută sub medie
1	Timp mediu <sup>2</sup> de furnizare
<1	Durata peste medie

În cazul lucrărilor subcontractate, pot fi luați în considerare următorii subindicatori:

- Nr. de contracte implementate la timp/ Nr. total de contracte
- Nr. de km reparați-modernizați-construiți la termen/Nr. total de km reparați-modernizați-construiți
- Nr. lucrări finalizate la termen/Nr. total lucrări

## C2.2. Numărul de persoane alocat prestării serviciului

Acest indicator are ca scop cartografierea numărului de persoane alocat pentru prestarea serviciilor de administrare a drumurilor județene.

Numărul efectiv de angajați va fi comparat cu numărul angajați stabilit la nivelul organigramei, conform raportului următor:

**Număr de posturi ocupate/ Numărul de posturi din schema de personal**

Contrar celor menționate anterior despre măsurarea performanței în funcție de timp, nu este obligatoriu ca angajarea unui număr mic de persoane să conducă la pierderea eficienței serviciilor. În acest sens, se recomandă combinarea abordării cantitative cu o abordare calitativă, pentru a evalua dacă numărul de angajați este încă suficient în vederea furnizării serviciului în mod eficace.

În acest sens, pot fi luați în considerare următorii sub-indicatori:

- Nr. de salariați ai structurii administrației drumurilor județene/total km de drum județean administrați

<sup>2</sup> Timpul mediu de furnizare ar putea fi calculat intern în funcție de studiile și datele existente privind timpul de furnizare a serviciilor de administrare a drumurilor județene

- Nr. de salariați ai structurii administrației drumurilor județene/ total km de drum reparat/modernizat/construit
- Nr. de salariați ai structurii administrației drumurilor județene/valoarea obiectivelor de investiții gestionate
- Nr. salariați ai structurii administrației drumurilor județene/total contracte de reparații/modernizare/construire drum

### C2.3. Realizarea obiectivelor

Criteriul urmărește să identifice măsura în care au fost atinse obiectivele din documentele strategice. Acest indicator va fi calculat în conformitate cu documentele strategice menționate de reprezentanții direcțiilor tehnice de specialitate la nivel de consilii județene, participante în cadrul interviurilor efectuate în cadrul contractului cu direcțiile tehnice responsabile de administrarea drumurilor județene, în special:

- Programul anual de întreținere, modernizare și reabilitare a drumurilor județene;
- Strategii de dezvoltare elaborate de consiliile județene la nivel județean, care cuprind și priorități și obiective strategice legate de infrastructură și drumuri județene, care oferă o imagine de ansamblu asupra lucrărilor și a ceea ce trebuie făcut, astfel încât administrarea drumurilor județene să fie realizată în conformitate cu prevederile legale în vigoare.

Măsura în care obiectivele au fost îndeplinite este calculată procentual și ulterior cuantificată într-un scor bazat pe îndeplinirea sau neîndeplinirea standardelor de performanță.

%	Scor
100<75	20
75<50	15
50	10
50<25	5
25<12	2,5
12-0	0

### C2.4. Servicii de monitorizare prestate la timp în cadrul serviciilor de administrare a drumurilor județene

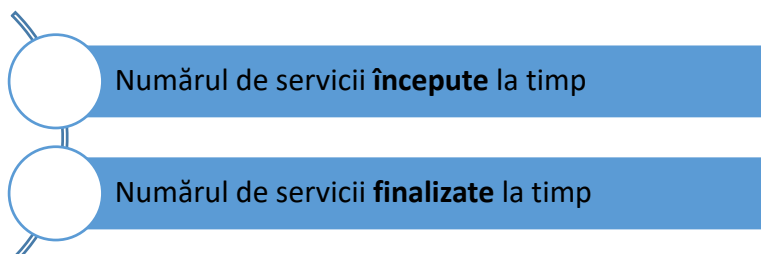
Pentru măsurarea acestui indicator, trebuie luată în considerare durata fiecărei etape de implementare a serviciului (planificare, proiectare, implementare, reabilitare, modernizare, întreținere) pentru a colecta date fiabile.

Pentru a colecta date privind durata diferitelor servicii, ar putea fi luați în considerare următorii indicatori:

- Timp mediu de construire a unui km de drum
- Timp mediu de întreținere a unui km de drum
- Timp mediu de modernizare a unui km de drum
- Timp mediu de reparare a unui km de drum
- Timp mediu de întreținere/reparații/modernizare/construire a unui km de pod/tunel etc.

Indicatorul privind furnizarea serviciilor la timp este rezultatul următoarelor variabile, calculate în raport cu numărul de servicii oferite :

(Număr de servicii începute la timp/Număr de servicii furnizate) + (Număr de servicii finalizate la timp/Număr de servicii furnizate)



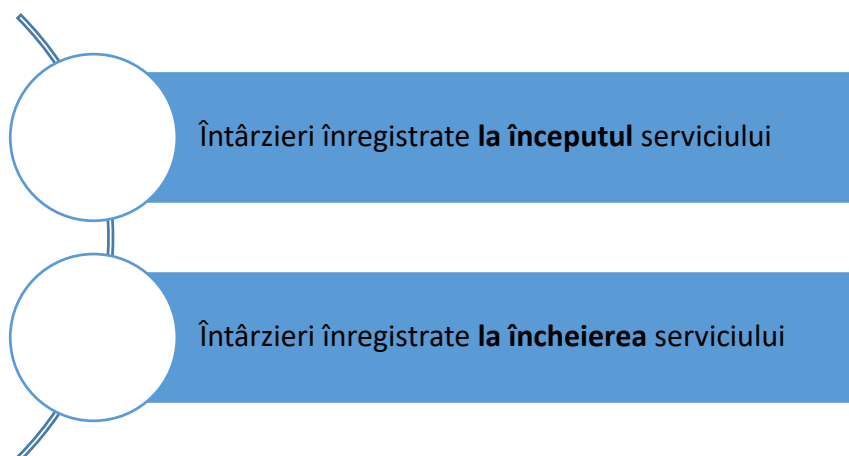
### C2.5. Monitorizarea întârzierii serviciilor de administrare a drumurilor județene

Următorul indicator, referitor la întârzierea prestării serviciilor, este strâns legat de cel precedent.

Pentru a colecta date privind întârzierea care afectează serviciile de administrare drumuri județene, ar putea fi luați în considerare următorii indicatori:

- Nr. mediu de zile întârziere în începerea lucrărilor de construire/reparare/modernizare per km drum/pod/tunel etc.
- Nr. mediu de zile întârziere în finalizarea lucrărilor de construire/reparare/modernizare per km drum/pod/tunel etc.

Prin urmare, indicatorul va fi rezultatul următoarelor variabile, calculate în raport cu numărul serviciilor furnizate .



(Număr de servicii începute cu întârziere/Număr de servicii furnizate) + (Număr de servicii finalizate cu întârziere/Număr de servicii furnizate)

#### Tabel nr. 2 - Conținutul indicatorului: Eficacitate

- |   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Timp alocat serviciilor de administrare a drumurilor județene</li><li>2. Numărul de persoane alocate prestării serviciului</li></ol> |
|---|

3. Realizarea obiectivelor
4. Servicii de monitorizare prestate la timp în serviciile de administrare a drumurilor județene
5. Monitorizarea întârzierilor în serviciile de administrare a drumurilor județene

Se va calcula indicatorul procentual:

$$\text{➤} = \text{Scor atins} * 100 / \text{TOTAL MAXIM}$$

Metodologia de monitorizare și evaluare:

Elaborați și completați grila analitică pentru îndeplinirea criteriilor: autoevaluare.

Grila de evaluare:		Puncte maxime
Timp alocat serviciilor de administrare a drumurilor județene		20
>1	20	
1	15	
<1	0	
Număr de persoane alocate serviciului		20
Număr de posturi ocupate/Număr de posturi din schema de personal	1=20 0,6<1=15 0,3<0,6=10 0,0<0,3=5 0=0	
Realizarea obiectivelor		20
100<75	20	
75<50	15	
50	10	
50<25	5	
25<12	2,5	
12-0	0	
Servicii de monitorizare prestate la timp în serviciile de administrare a drumurilor județene		20
Numărul de servicii începute la timp/Numărul de servicii furnizate	100% = 10	
	100%<50% = 7	
	50% = 5	
	50%<25% = 2,5	
	25%<0 = 1	
	0 = 0	
Număr de servicii finalizate la timp/Număr de servicii furnizate	100% = 10	
	100%<50% = 7	
	50% = 5	
	50%<25% = 2,5	
	25%<0 = 1	
	0 = 0	

Monitorizarea întârzierilor în serviciile de administrare a drumurilor județene		
Număr de servicii începute cu întârziere/Număr de servicii furnizate	$100\% < 50\% = 7$ $50\% = 5$ $50\% < 25\% = 2,5$ $25\% < 0 = 1$ $0 = 0$	20
Număr de servicii finalizate cu întârziere/Număr de servicii furnizate	$100\% < 50\% = 7$ $50\% = 5$ $50\% < 25\% = 2,5$ $25\% < 0 = 1$ $0 = 0$	
PUNTAJ TOTAL MAXIM =		100 puncte

Evaluare:

Scalare	Setarea nivelului de performanță.
<10 puncte	Eficacitate minimă: sunt necesare îmbunătățiri importante.
11-30 puncte	Eficacitate redusă: sunt necesare îmbunătățiri moderate.
31-65 puncte	Eficacitate bună: sunt necesare îmbunătățiri minore.
>66 puncte	Eficacitate remarcabilă: nu sunt necesare îmbunătățiri.

## 2.5 Criteriul de monitorizare și evaluare 3: Calitate și Accesibilitate

Calitatea este un criteriu definitoriu pentru evaluarea performanței serviciilor publice, deoarece este principalul criteriu care permite măsurarea percepției performanței de către beneficiarii serviciilor.

**Tabel nr.3 Conținutul Criteriului de calitate și accesibilitate pentru serviciile de administrare a drumurilor județene este prezentat în tabelul următor.**

Criteriul de evaluare a performanței	Indicator	Sub-indicator	Unitate de măsură
C3. Calitate	C3.1. Indicele general al calității	C3.1.1. Acțiuni întreprinse pe baza sugestiilor externe pentru îmbunătățirea calității furnizării serviciilor	Numărul de reclamații soluționate/Număr de reclamații primite
		C3.1.2. Acțiuni întreprinse pe baza sugestiilor interne pentru îmbunătățirea calității/Numărul total de servicii	Numărul de servicii planificate pentru îmbunătățirea calității/Numărul total de servicii

Criteriul de evaluare a performanței	Indicator	Sub-indicator	Unitate de măsură
		calității furnizării serviciilor	
		C3.2.1. Timp alocat pentru îmbunătățirea calității serviciilor	Timp alocat acțiunilor corective / Timp total alocat serviciilor
	C3.2. Calitatea tehnică a serviciilor de reparații, modernizare, întreținere, construire, administrare drumuri județene	C3.2.2. Monitorizarea îmbunătățirii efective a calității serviciilor	Numărul de neconformități identificate pentru care au fost implementate acțiuni corective/Numărul total de neconformități identificate
	C.3.3. Indicele general de satisfacție a beneficiarilor	C3.3.1. Evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor de administrare a drumurilor județene	1-10
		C3.3.2. Implicarea beneficiarilor în planificarea serviciilor	Da sau nu
C3. Accesibilitate	C3.4. Percepția accesibilității	C3.4.1. Evaluarea accesibilității beneficiarilor la serviciile de administrare a drumurilor județene	1-10
	C3.5. Indicele general de accesibilitate	C3.5.1. Monitorizarea accesibilității la serviciile de administrare a drumurilor județene	Nr de beneficiari care au dificultăți în accesarea serviciilor/Nr total de beneficiari

Criteriul de calitate are trei subcriterii:

1. Indicele general al calității: măsoară performanța generală a sistemului de calitate pentru serviciile de administrare a drumurilor județene;

2. Calitatea tehnică a serviciilor de reparații, modernizare, întreținere, construire administrare drumuri județene: pe baza standardelor tehnice ale bunurilor produse și serviciilor oferite;
3. Indicele general de satisfacție a beneficiarilor: vizează măsurarea percepției calității pe baza feedback-ului oferit de beneficiari.

#### Indicatori:

**C3.1.1. - Acțiuni întreprinse pe baza sugestiilor externe pentru îmbunătățirea calității furnizării serviciilor**

**C3.1.2 - Acțiuni întreprinse pe baza sugestiilor interne pentru îmbunătățirea calității furnizării serviciilor**

Răspunsul instituțiilor la îmbunătățirea calității serviciilor oferite este evaluat cu referire la acțiunile întreprinse pe baza sugestiilor externe și interne.

În primul caz, va fi utilizat următorul raport:

Nr. reclamații rezolvate/Nr. reclamații primite

În cel de-al doilea caz, va fi utilizat următorul raport:

Numărul de servicii planificate pentru îmbunătățirea calității/Numărul total de servicii

**C3.2.1. - Timp alocat pentru îmbunătățirea calității serviciilor**

Acest indicator va fi calculat folosind următorul raport:

Timp alocat acțiunilor corective / Timp total alocat serviciilor

**C3.2.2. - Monitorizarea îmbunătățirii efective a calității serviciilor**

Îmbunătățirea efectivă a calității serviciilor va fi evaluată pe baza următorului raport: Nr de neconformități identificate pentru care au fost implementate acțiuni corective/Număr total de neconformități identificate

**C3.3.1. - Evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor de administrare a drumurilor județene**

Criteriul de satisfacție generală a beneficiarilor urmărește evaluarea satisfacției beneficiarilor printr-o scală calitativă de la 1 la 10, care ar trebui monitorizată periodic de instituțiile publice.

În termeni calitativi, se recomandă aprofundarea următoarelor aspecte:

- modul de monitorizare;
- frecvența monitorizării;
- entitatea de monitorizare la nivel local și județean.

### C3.3.2. - Implicarea beneficiarilor în planificarea serviciilor

Indicatorul urmărește să cartografieze asigurarea implicării utilizatorilor în acțiunile de îmbunătățire a serviciilor la nivel local și județean. Acest lucru se datorează faptului că, după cum s-a menționat mai sus, criteriul de calitate nu poate fi extras din feedback-ul beneficiarilor de servicii.

În termeni calitativi, se recomandă ca procesul de evaluare să includă posibilitatea identificării acțiunilor și instrumentelor de implicare a cetățenilor, inclusiv în vederea identificării celor mai bune practici.

#### C.3.4.1. Evaluarea accesibilității beneficiarilor la serviciile de administrare a drumurilor județene

Se va evalua pe baza următorului raport: Nr de beneficiari care au dificultăți în accesarea serviciilor/Nr total de beneficiari

#### C.3.5.1. Monitorizarea accesibilității în cadrul serviciilor de administrare a drumurilor județene

**Tabel nr. 4 - Conținutul indicatorului: calitate și accesibilitate**

<ol style="list-style-type: none"><li>1. Acțiuni întreprinse pe baza sugestiilor externe pentru îmbunătățirea calității furnizării serviciilor</li><li>2. Acțiuni întreprinse pe baza sugestiilor interne pentru îmbunătățirea calității furnizării serviciilor</li><li>3. Timp alocat pentru îmbunătățirea calității serviciilor</li><li>4. Monitorizarea îmbunătățirii efective a calității serviciilor</li><li>5. Evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor de administrare a drumurilor județene</li><li>6. Implicarea beneficiarilor în planificarea serviciilor de administrare a drumurilor județene</li><li>7. Evaluarea accesibilității beneficiarilor la serviciile de administrare a drumurilor publice</li><li>8. Existența categoriilor sociale/profilurilor de beneficiari care au dificultăți în accesarea serviciilor</li><li>9. Monitorizarea accesibilității la serviciile de administrare a drumurilor publice</li></ol>	
Se va calcula indicatorul procentual: ➤ = Scor atins*100/TOTAL MAXIM	
Metodologia de monitorizare și evaluare: Elaborați și completați grila analitică pentru îndeplinirea criteriilor: autoevaluare.	
Grila de evaluare:	Puncte maxime
Acțiuni întreprinse pe baza sugestiilor externe pentru îmbunătățirea calității furnizării serviciilor	
Număr de reclamații soluționate/ Număr de reclamații primite pentru serviciile furnizate de administrare a drumurilor județene	10
1=10 0,6<1=7,5 0,3<0,6=5 0,0<0,3=2,5 0=0	

Grila de evaluare:		Puncte maxime
Acțiuni întreprinse pe baza sugestiilor interne pentru îmbunătățirea calității furnizării serviciilor		
Numărul de servicii planificate pentru îmbunătățirea calității/Numărul total de servicii	1=10 0,6<1=7,5 0,3<0,6=5 0,0<0,3=2,5 0=0	10
Timp alocat îmbunătățirii calității serviciilor		
Timp alocat acțiunilor corective / Timp total alocat serviciilor	1=20 0,6<1=15 0,3<0,6=10 0,0<0,3=5 0=0	20
Monitorizarea îmbunătățirii efective a calității serviciilor		
Numărul de neconformități identificate pentru care au fost implementate acțiuni corective/Numărul total de neconformități identificate	1=20 0,6<1=15 0,3<0,6=10 0,0<0,3=5 0=0	20
Evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor de administrare a drumurilor județene		
Satisfacția beneficiarilor	1-10	10
Implicarea beneficiarilor în planificarea serviciilor de administrare a drumurilor județene		10
Evaluarea accesibilității beneficiarilor la serviciile de administrare a drumurilor județene		10
Gradul de accesibilitate	1-10	
Monitorizarea accesibilității serviciilor de administrare a drumurilor județene		15
Numărul de beneficiari care au întâmpinat dificultăți în accesarea serviciilor/Număr total de beneficiari	1=20 0,6<1=15 0,3<0,6=10 0,0<0,3=5 0=0	10
PUNTAJ TOTAL MAXIM =		100 puncte

#### Evaluare:

Scalare	Setarea nivelului de performanță.
<10 puncte	Calitate minimă: sunt necesare îmbunătățiri importante.
11-30 puncte	Calitate slabă: sunt necesare îmbunătățiri moderate.
31-65 puncte	Calitate bună: sunt necesare îmbunătățiri minore.

Scalare	Setarea nivelului de performanță.
>66 puncte	Calitate excepțională: nu sunt necesare îmbunătățiri.

## 2.6 Criteriul de monitorizare și evaluare 4: Eficiență

Studiile privind performanța cheltuielilor publice<sup>3</sup> fac distincție între eficiența tehnică și cea alocativă. Eficiența tehnică măsoară relația efectivă dintre intrări/resurse și ieșiri/rezultate. Câștigurile privind eficiența tehnică rezultă din maximizarea oportunităților de a furniza servicii de administrare a drumurilor județene („cele mai bune practici”). Cu toate acestea, nu toate formele de eficiență tehnică au sens economic, iar acest lucru este surprins de eficiența alocativă, care privește relația dintre costuri și beneficii. Eficiența alocativă reflectă legătura dintre combinația optimă de inputuri/resurse (ținând cont de un raport cost-beneficiu) și impactul obținut. Măsurarea eficienței alocative necesită o analiză aprofundată, precum și informații despre strategii generale specifice și, în particular, informații despre costul resurselor. Un grad ridicat de eficiență tehnică atins la nivelul fiecărui input nu garantează funcționarea eficientă a activităților din sectorul public dacă combinațiile alternative de inputuri ar conduce la rezultate mai mari.

Întrucât M&E este dezvoltat în domeniul serviciilor de administrare a drumurilor județene, indicatorii care trebuie reținuți vor fi de natură sintetică, cu accent pe evaluarea eficienței resurselor utilizate. În tabelul de mai jos este prezentat un set de indicatori propuși pentru monitorizarea și evaluarea eficienței serviciilor de administrare a drumurilor județene în etapa preliminară de analiză.

Tabelul 4 - Conținutul indicatorului: Eficiență

Criteriul de evaluare a performanței	Indicator	Sub-indicator	Unitate de măsură
C4. Eficiență	C4.1. Indicele de eficiență tehnică generală	C4.1.1. Adecvarea personalului existent care prestează servicii de administrare a drumurilor județene	Nr. contracte de muncă încetate/Nr. total contracte de muncă
	C4.2. Indicele de eficiență alocativă generală	C4.2.1. Adecvarea alocărilor bugetare pentru serviciile de administrare a drumurilor județene	Costuri suportate de serviciile de administrare a drumurilor județene/Total alocări bugetare pentru serviciile de administrare a drumurilor județene

1. Adecvarea personalului existent care prestează servicii de administrare a drumurilor județene

<sup>3</sup> [https://ec.europa.eu/economy\\_finance/publications/pages/publication11902\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/economy_finance/publications/pages/publication11902_en.pdf)

## 2. Adecvarea alocărilor bugetare pentru serviciile de administrare a drumurilor județene

Indicatorul procentual va fi calculat:

Scor = Scor atins\*100/TOTAL MAXIM

Metodologia de monitorizare și evaluare:

Completați grila analitică pentru îndeplinirea criteriilor: autoevaluare.

Grila de evaluare:		Punctaj maxim
Adecvarea personalului existent care prestează servicii de administrare a drumurilor județene		20
Nr. contracte de muncă încetate/Nr. total contracte de muncă	1=20 0,6<1=15 0,3<0,6=10 0,0<0,3=5 0=0	
Adecvarea alocărilor bugetare pentru serviciile de administrare a drumurilor județene		20
Costuri suportate de serviciile de administrare a drumurilor județene/Total alocări bugetare pentru serviciile de administrare a drumurilor județene	1 = 20 <1 = 0	
PUNTAJ TOTAL MAXIM =		40 puncte

Evaluare:

Scalare	Setarea nivelului de performanță.
<30 puncte	Eficiență neadecvată: sunt necesare îmbunătățiri importante.
30 puncte	Eficiență adecvată: sunt necesare îmbunătățiri moderate.
>30puncte	Eficiență bună: sunt necesare îmbunătățiri minore.

## 2.7 Criteriul de monitorizare și evaluare 5: Performanța proceselor

Pentru instituțiile publice, precum și pentru organizațiile private, capacitatea de management orientată spre performanță depinde atât de procesele existente, cât și de cultura la nivel organizațional.

Un mediu organizațional orientat spre performanță trebuie să asigure un mediu financiar stabil și sănătos, o infrastructură IT&C modernă și permanent actualizată, utilizată constant atât în cadrul instituției, cât și în comunicarea cu publicul țintă și alte organizații, alături de o resursă umană competentă, motivată și loială (Figura 3).

**Figura nr. 3** Dimensiunile mediului organizațional orientat spre performanță



Criteriul de evaluare a performanței	Indicator	Unitate de măsură
C5. Performanța proceselor	C5.1 Gradul de pregătire al angajaților	Nr. de angajați participanți la cursuri de formare/număr de angajați în direcțiile tehnice de specialitate ale consiliilor județene
	C5.2 Gradul de acoperire a resurselor umane	Nr. posturi ocupate conform organigramei/ Nr. posturi neocupate conform organigramei
	C5.3 Gradul de digitalizare a serviciilor de administrare a drumurilor județene	Nr. de servicii de administrare a drumurilor județene prestate online/Nr. servicii
	C5.4 Gradul de continuitate a serviciilor de administrare a drumurilor județene	Nr. servicii continuate sau reluate după întreruperi semnificative /Nr. servicii afectate de întreruperi semnificative
	C5.5 Gradul de satisfacție a beneficiarilor față de serviciile de administrare a drumurilor județene prestate	Da / Nu
	C5.6 Ponderea contractelor atribuite prin achiziție publică	Nr. contracte atribuite prin achiziții publice/Nr. total contracte atribuite

**Tabelul 5 - Conținutul indicatorului: Performanța proceselor**

<p>Gradul de pregătire al angajaților</p> <p>Gradul de acoperire a resurselor umane</p> <p>Gradul de digitalizare a serviciilor de administrare a drumurilor județene</p> <p>Gradul de continuitate a serviciilor de administrare a drumurilor județene</p> <p>Gradul de satisfacție a beneficiarilor față de serviciile de administrare a drumurilor județene prestate</p> <p>Ponderea contractelor atribuite prin achiziție publică</p> <p>Se va calcula indicatorul procentual:</p>
--

➤ = Scor atins*100/TOTAL MAXIM		
Metodologia de monitorizare și evaluare: Completați grila analitică pentru îndeplinirea criteriilor: autoevaluare.		
Grila de evaluare:	Puncte maxime	
<b>Gradul de pregătire al angajaților</b>		
Nr. de angajați la cursuri de formare/Nr. angajați în direcțiile tehnice de specialitate ale consiliilor județene	1=10 0,6<1=7,5 0,3<0,6=5 0,0<0,3=2,5 0=0	10
<b>Gradul de acoperire a resurselor umane</b>		
Nr. posturi ocupate conform organigramei/ Nr. posturi neocupate conform organigramei	1=20 0,6<1=15 0,3<0,6=10 0,0<0,3=5 0=0	20
<b>Gradul de digitalizare a serviciilor de administrare a drumurilor județene</b>		
Nr. de servicii de administrare a drumurilor județene prestate online/Nr. servicii	1=20 0,6<1=15 0,3<0,6=10 0,0<0,3=5 0=0	20
<b>Gradul de continuitate a serviciilor de administrare a drumurilor județene</b>		
Nr. servicii continuate sau reluate după întreruperi semnificative /Nr. servicii afectate de întreruperi semnificative	1=20 0,6<1=15 0,3<0,6=10 0,0<0,3=5 0=0	20
<b>Gradul de satisfacție a beneficiarilor față de serviciile de administrare a drumurilor județene prestate (1-10)</b>		10
<b>Ponderea contractelor atribuite prin achiziție publică</b>		
Nr. contracte atribuite prin achiziții publice/Nr. total contracte atribuite	1=20 0,6<1=15 0,3<0,6=10 0,0<0,3=5 0=0	20
<b>PUNTAJ TOTAL MAXIM =</b>		<b>100 puncte</b>

Evaluare:

Scalare	Setarea nivelului de performanță.
<40 puncte	Calitate inadecvată a performanței proceselor: sunt necesare îmbunătățiri importante.

40 puncte	Calitate acceptabilă a performanței proceselor: sunt necesare îmbunătățiri moderate.
40-75 puncte	Calitate bună a performanței proceselor: sunt necesare îmbunătățiri minore
75-100 puncte	Calitate remarcabilă a performanței proceselor: nu sunt necesare îmbunătățiri

## 2.8. Criteriul 6 de monitorizare și evaluare: Bune practici

Principalul instrument de care dispune instituția publică pentru promovarea bunelor practici în sectorul administrării drumurilor județene este implicarea beneficiarilor în planificarea acțiunilor de îmbunătățire și în faza de partajare a rezultatelor. În acest scop, instituțiile pot folosi instrumentele tradiționale de participare publică la luarea deciziilor, de exemplu:

- organizarea de întâlniri publice;
- proceduri pentru petițiile publice.

Acest lucru se întâmplă ca într-un proces eficient de elaborare a politicilor, feedback-ul părților interesate trebuie să joace un rol important și devine o dimensiune a performanței care necesită o evaluare distinctă. Aspectele care trebuie acoperite sunt (fără limitare) următoarele:

- O implementare consecventă a principiului colectării feedback-ului de la beneficiarii direcți ai serviciilor de administrare a drumurilor județene prin instrumente precum:
  - Participarea activă a cetățenilor la procesul de elaborare a politicilor prin feedback online sau sesiuni de consultare față în față.
- Implicarea cetățenilor prin solicitarea de idei/bune practici, analizarea acestora și implementarea celor care au sens
- Evaluarea direcțiilor tehnice de specialitate ca fiind transparente, abordabile și deschise comunicării cu publicul țintă, care poate fi măsurată prin metode specifice de cercetare cantitativă sau calitativă la nivel de instituție și/sau prin analiza feedback-ului spontan primit de la beneficiari în scris sau online, prin e-mail sau prin chestionare disponibile pe site.
- Satisfacția beneficiarilor cu privire la informarea publicului privind administrarea drumurilor județene.

Criteriul de evaluare a performanței	Indicator	Sub-indicator	Unitate de măsură
C6. Bune practici	C6.1. Nivel de inovare	C6.1.1. Numărul de măsuri de inovare sau îmbunătățire a performanței serviciilor de administrare a drumurilor publice	Nr. de măsuri inovatoare implementate

		C6.1.2. Existența unor instrumente de feedback de la beneficiarii serviciilor de administrare a drumurilor publice	Da / Nu
		C6.1.3. Gradul de implicare al beneficiarilor	Nr. beneficiari care oferă feedback/ Nr. beneficiari
	C6.2. Gradul de consultare publică	C6.2.1. 4. Gradul de adoptare a propunerilor beneficiarilor	Nr. beneficiari care oferă feedback/ Nr. beneficiari Nr. măsuri inovatoare implementate propuse de beneficiari/Nr. măsuri inovatoare implementate
		C6.2.2. Existența unor proceduri de consultări publice	Da / Nu

**Tabel nr. 5 - Conținutul indicatorului: Bune practici**

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Numărul de măsuri de inovare sau îmbunătățire a performanței serviciilor de administrare a drumurilor județene</li> <li>2. Existența unor instrumente de feedback de la beneficiarii serviciilor de administrare a drumurilor județene</li> <li>3. Gradul de implicare al beneficiarilor</li> <li>4. Gradul de adoptare a propunerilor beneficiarilor</li> <li>5. Existența unor proceduri de consultări publice</li> </ol> <p>➤ = Scor atins*100/TOTAL MAXIM</p> <p>Metodologia de monitorizare și evaluare: Completați grila analitică pentru îndeplinirea criteriilor: autoevaluare.</p>		
Grila de evaluare:		Puncte maxime
Numărul de măsuri de inovare sau îmbunătățire a performanței serviciilor de administrare a drumurilor județene		20
Nr. de măsuri de inovare sau îmbunătățire a performanței serviciilor de administrare a drumurilor județene/Nr. a măsurilor planificate pentru a inova sau a îmbunătăți performanța serviciilor de	1=20 1<0,6=15 0,6<0,3=10 0,3<0,0=5 0=0	

administrare a drumurilor județene		
Existența unor instrumente de feedback de la beneficiarii serviciilor de administrare a drumurilor județene		20
Gradul de implicare al beneficiarilor		
Nr. beneficiari care oferă feedback/ Nr. beneficiari	1=20 1<0,6=15 0,6<0,3=10 0,3<0,0=5 0=0	20
Gradul de adoptare a propunerilor beneficiarilor		
Nr. măsuri inovatoare implementate propuse de beneficiari/Nr. măsuri inovatoare implementate	1=20 1<0,6=15 0,6<0,3=10 0,3<0,0=5 0=0	20
Existența unor proceduri de consultări publice		20
PUNTAJ TOTAL MAXIM =		100 puncte

Evaluare:

Scalare	Setarea nivelului de performanță.
<10 puncte	Nivel minim de implementare a bunelor practici: sunt necesare îmbunătățiri importante.
11-30 puncte	Nivel redus de implementare a bunelor practici: sunt necesare îmbunătățiri moderate.
31-65 puncte	Nivel bun de implementare a bunelor practici: sunt necesare îmbunătățiri minore.
>66 puncte	Nivel ridicat de implementare a bunelor practici: nu sunt necesare îmbunătățiri.

## 2.9. Criteriul de monitorizare și evaluare 7: Transparență

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

Legea nr. 52/2003 privind transparența în luarea deciziilor în administrația publică din România are ca scop:

- creșterea responsabilității administrației publice față de cetățean în calitate de beneficiar al deciziei administrative;
- implică participarea activă a cetățenilor în procesul decizional administrativ și în elaborarea legislației;
- creșterea transparenței în administrația publică.

Sursa: Legea nr. 52 din 21 ianuarie 2003 (\*republicată\*) privind transparența în procesul decizional în administrația publică\*)

Accesibilitatea la informații de interes public presupune abordarea indicatorilor de măsurare și evaluare a performanței din următoarele perspective:

### 1. Capacitatea organizațională de a disemina informații

Consiliile județene trebuie să aibă sisteme adecvate online și/sau offline pentru a asigura diseminarea continuă sau periodică a informațiilor către publicul țintă vizat, cu obiective de diseminare clar definite. Pot fi utilizate instrumente și canale posibile de diseminare a informațiilor:

- Instrumente online:
  - Site web de prezentare propriu/pagini web dedicate comunicării informațiilor de interes public/structura site-ului cu FAQ (Frequently Asked Questions/Întrebări Adresate Frecvent).
  - Canale de social media deschise publicului larg.
  - Pagina de contact și/sau detalii de contact pentru consiliile județene prin email, telefon, fax, adresa fizică.
- Instrumente offline:
  - Afișe postate la birou pentru informare publică.
  - Sesiuni de consultare față-în-față cu reprezentanții organizațiilor beneficiare și/sau publicul larg.
  - Personalul dedicat comunicării cu publicul să fie prezent în timpul programului de funcționare al instituției.

### 2. Tipologia datelor puse la dispoziția părților interesate

Pentru a asigura accesul public ușor și continuu la datele și informațiile de interes privind serviciile de management al drumurilor județene, consiliile județene trebuie să asigure diversitatea și periodicitatea necesară a informațiilor publicate sau comunicate publicului. Astfel, luând exemplul site-ului web, ca principal canal de diseminare a informațiilor în vederea procesului accelerat de digitalizare a administrației publice atât la nivel național, cât și aliniat cu cel la nivel european, se recomandă publicarea următoarelor tipuri de date pentru accesul publicului:

- Descrierea completă a propriei activități și a tuturor serviciilor de administrare a drumurilor județene aflate în conducerea sa.
- Listarea și prezentarea informațiilor privind serviciile de administrare a drumurilor publice disponibile la nivelul unității administrativ-teritoriale furnizate de furnizorii publici.
- Prezentarea programului de lucru al instituției, a persoanelor/compartimentelor responsabile cu contactarea publicului, precum și a mijloacelor de contact: telefon, email, fax, adresa locației fizice.

Criteriul de evaluare a performanței	Indicator	Sub-indicator	Unitate de măsură
C7. Transparență	C7.1. Nivelul de livrare a datelor deschise	C7.1.1. Existența unei secțiuni de site cu date de acces public	Da / Nu
		C7.1.2. Disponibilitatea informațiilor privind achizițiile publice	Da / Nu
		C7.1.3. Disponibilitatea informațiilor contractuale	Da / Nu
		C7.1.4. Disponibilitatea bugetului	Da / Nu
	C7.2. Accesibilitatea obiectivului de performanță și a rezultatului organizațional	C7.2.1. Existența și disponibilitatea Raportului anual cu datele serviciului de administrare a drumurilor publice	Da / Nu
		C7.2.2. Disponibilitatea informațiilor privind lucrările și serviciile planificate a fi efectuate anual conform strategiei de dezvoltare a infrastructurii rutiere județene	Da / Nu

**Tabel nr. 6 Conținutul indicatorului: Transparență**

1. Existența unei secțiuni de site cu date de acces public
2. Disponibilitatea informațiilor privind achizițiile publice
3. Disponibilitatea informațiilor contractuale
4. Disponibilitatea bugetului
5. Existența și disponibilitatea
6. Raportului anual cu datele serviciului de administrare a drumurilor publice
7. Disponibilitatea informațiilor privind lucrările și serviciile planificate a fi efectuate anual conform strategiei de dezvoltare a infrastructurii rutiere județene

➤ = Scor atins\*100/TOTAL MAXIM

Metodologia de monitorizare și evaluare:

Elaborați și completați grila analitică pentru îndeplinirea criteriilor: autoevaluare.

Grila de evaluare:

Puncte maxime

Existența unei secțiuni de site cu date de acces public	20
Disponibilitatea informațiilor privind achizițiile publice	15
Disponibilitatea informațiilor contractuale	15
Disponibilitatea bugetului	15
Existența și disponibilitatea Raportului anual cu datele serviciului de administrare a drumurilor publice	20
Disponibilitatea informațiilor privind lucrările și serviciile planificate a fi efectuate anual conform strategiei de dezvoltare a infrastructurii rutiere județene	15
PUNTAJ TOTAL MAXIM =	100 puncte

Evaluare:

Scalare	Setarea nivelului de performanță.
<20 puncte	Transparență minimă: sunt necesare îmbunătățiri importante.
20-40 puncte	Transparență slabă: sunt necesare îmbunătățiri moderate.
40-60 puncte	Transparență bună: sunt necesare îmbunătățiri minore.
>60 puncte	Transparență excepțională: nu sunt necesare îmbunătățiri.

## 3. INDICATORI PENTRU MONITORIZAREA ȘI EVALUAREA PERFORMANȚELOR MANAGEMENTULUI DRUMURILOR JUDEȚENE

### 3.1 Indicatori de performanță

Un cadru de raportare a performanței, monitorizare și evaluare va fi eficient numai dacă sunt selectate măsuri adecvate pentru a caracteriza stadiul și dezvoltarea obiectivului de măsurare specific și dacă se păstrează un număr rezonabil de aceste măsuri. Platforma de monitorizare și evaluare a performanței pentru managementul drumurilor județene trebuie să fie un instrument de management puternic care să faciliteze măsurarea, organizarea și analiza celor mai importanți indicatori de performanță a serviciilor. Informațiile furnizate de această platformă ar trebui să permită atingerea obiectivelor strategice și operaționale ale serviciilor de administrare a drumurilor județene, să permită identificarea punctelor forte și slabe și explorarea și interpretarea tendințelor.

În acest sens, din setul de indicatori de performanță propuși în capitolul anterior, ar trebui selectat un număr optim de indicatori care să ofere o caracterizare rapidă a performanței serviciilor de administrare a drumurilor județene pe baza pe informații sintetice, dar relevante. Ar trebui utilizate criteriile de selecție suplimentare pentru a ajuta la reducerea numărului de indicatori de performanță care trebuie păstrați pentru raportare și pentru a determina care indicatori sunt cei mai semnificativi pentru utilizatorii platformei.

- Semnificativ și valid: cheia pentru evaluarea performanței serviciului este măsurarea fenomenului potrivit cu indicatorul potrivit. Dacă un indicator nu reușește să măsoare ceea ce a fost intenționat, atunci acel indicator nu este valid.
- Consecvent și fiabil: datele utilizate pentru a efectua măsurarea trebuie să fie în mod constant exacte și fiabile. Este important ca datele colectate să descrie ceea ce se măsoară.
- Înțeles și clar: un indicator ar trebui să fie o măsură suficient de simplă pentru a fi înțeleasă de toți utilizatorii informațiilor furnizate prin intermediul platformei.
- Relevant: indicatorii de performanță ar trebui să surprindă cele mai importante aspecte ale obiectivelor strategice specifice serviciilor de administrare a drumurilor județene.
- Concentrarea pe aspectele controlabile ale performanței: indicatorii sunt relevanți dacă se adresează acțiunilor și proceselor care vizează îmbunătățirea și îmbunătățirea serviciilor furnizate sau care urmăresc îmbunătățirea calității vieții în comunitățile direct afectate de activitățile de servicii.
- O combinație minimă de indicatori de intrare, ieșire, rezultat, eficiență și calitate, fiecare bazat pe un aspect diferit al serviciilor furnizate, ar trebui utilizată pentru a măsura performanța serviciilor de administrare a drumurilor județene și pentru a oferi o descriere mai echilibrată a performanței.

Transparența și responsabilitatea în raportarea, măsurarea și evaluarea performanței serviciilor de administrare a drumurilor județene, chiar și atunci când rezultatele nu sunt pozitive, inspiră

Încredere, conferă credibilitate datelor de performanță și arată că furnizorii de servicii văd și înțeleg dificultățile în furnizarea unor astfel de servicii. Dacă există deschidere cu privire la nevoia de îmbunătățire, majoritatea beneficiarilor cred în perspectivele de îmbunătățire propuse de furnizori. Manipularea cinică a măsurilor, de exemplu selectarea țintelor prea ușor de atins sau ignorarea datelor relevante, va duce la neîncredere și va pune la îndoială motivele și credibilitatea raportării, monitorizării și evaluării performanței serviciilor de administrare a drumurilor județene.

Măsurarea performanței într-un mod eficace sprijină factorii de decizie în cel puțin trei moduri:

- Oferă un mijloc de informare și de dezvoltare a politicilor. Măsurarea performanței este utilizată pentru a informa planificatorii strategici în stabilirea direcției pentru îmbunătățirea serviciilor și pentru dezvoltarea și implementarea continuă a politicii de management al drumurilor și a planurilor de dezvoltare. Dovezile obținute cu privire la realizările în furnizarea de servicii pot fi utilizate pentru a face modificări informate și direcționate ale politicii de management al drumurilor și planurilor de dezvoltare.
- Măsurile de performanță sunt utilizate pentru a identifica domeniile în care trebuie dezvoltate în continuare capacitatea și serviciile, pentru a îmbunătăți rezultatele generale. De exemplu, furnizorii de servicii de administrare a drumurilor județene ar trebui să utilizeze informațiile de măsurare a performanței pentru a efectua planificarea forței de muncă, recrutarea, dezvoltarea resurselor umane și planificarea organizațională, toate acestea contribuind la îmbunătățirea proiectării, furnizării și impactului serviciilor de bază oferite (reparația, modernizarea, întreținerea, construirea, administrarea drumurilor județene).
- Raportarea realizărilor. Măsurarea performanței ar trebui, de asemenea, utilizată pentru a raporta în mod consecvent și concis realizările.

Condiții preliminare pentru selectarea indicatorilor de performanță

- Disponibilitatea datelor constrânge măsurarea. Pe termen scurt, este util să se dezvolte un cadru de măsurare care să fie „potrivit scopului” utilizând datele existente. Pe termen mediu, vor trebui colectate noi date pentru a umple lacunele critice de informații, dacă acest proces este considerat rentabil.
- Măsurarea performanței se referă la urmărirea și înțelegerea progresului relativ pentru a realiza îmbunătățiri concrete și vizibile în viitor. Pentru a realiza acest lucru, este importantă analiza tendințele de-a lungul timpului și de a observa cum și când politicile, rezultatele sau resursele s-au schimbat.
- Cantitativ vs. calitativ. Indiferent dacă datele sunt calitative sau cantitative, ele trebuie să ofere utilizatorilor o indicație utilă a ceea ce s-a realizat și să fie comparabile cu alte măsuri.

Indicatorii de performanță selectați sunt rezumați în tabelul următor.

**Tabel nr. 7 - Rezumatul indicatorilor de performanță**

Nr. crt.	INDICATOR	Criteriu	Raportul de calcul	Termenii de relație de calcul
1.	Completitudinea setului strategic	1.Capacitate strategică	Da / Nu	<ol style="list-style-type: none"> <li>Existența obiectivelor SMART în sectorul administrării drumurilor județene</li> <li>Obiective specifice SMART legate serviciile de administrare a drumurilor județene</li> <li>Existența unui sistem de management al calității implementat la serviciului de administrare a drumurilor județene</li> </ol>
2.	Indicele privind capacitatea strategică	1.PI Capacitate strategică	Da / Nu	<ol style="list-style-type: none"> <li>Existența unei structuri și funcții cu responsabilități formalizate pentru măsurarea performanței</li> <li>Existența unei performanțe metodologia/procedurile de monitorizare și evaluare</li> </ol>
3.	Timp alocat serviciilor de administrare a drumurilor județene	2.Eficacitatea	Durata planificată a serviciilor de administrare a drumurilor județene/Durata reală a prestărilor de servicii de administrare a drumurilor județene	
4.	Numărul de personal alocat prestării serviciului de administrare a drumurilor județene	2.Eficacitatea	Număr de posturi ocupate/Număr de posturi totale din organigramă	
5.	Realizarea obiectivelor	2.Eficacitatea	Da sau nu	
6.	Servicii de monitorizare prestate la timp	2.Eficacitatea	Durata implementării serviciului de administrare a drumurilor județene	
7.	Monitorizarea întârzierilor în serviciile de administrare a drumurilor județene	2. Eficacitatea	Durata de întârziere a serviciilor de administrare a drumurilor județene	
8.	Indicele general de calitate	3. Calitate	Număr de reclamații soluționate / Număr de reclamații primite	<ol style="list-style-type: none"> <li>Acțiuni întreprinse pe baza sugestiilor externe pentru îmbunătățirea</li> </ol>

Nr. crt.	INDICATOR	Criteriu	Raportul de calcul	Termenii de relație de calcul
			<p>pentru serviciile de administrare a drumurilor județene prestate</p> <p>Numărul de servicii planificate pentru îmbunătățirea calității/Numărul total de servicii</p>	<p>calității furnizării serviciilor</p> <p>2. Acțiuni întreprinse pe baza sugestiilor interne pentru îmbunătățirea calității furnizării serviciilor</p>
9.	Calitatea tehnică a serviciilor	3. Calitate	<p>Timp alocat acțiunilor corective /Timp total alocat serviciilor</p> <p>Numărul de neconformități identificate pentru care au fost implementate acțiuni corective/Numărul total de neconformități identificate</p>	<p>1. Timp alocat pentru îmbunătățirea calității serviciilor</p> <p>Monitorizarea îmbunătățirii efective a calității serviciilor</p>
10.	Indicele general de satisfacție a beneficiarilor	3. Calitate	<p>Satisfacția beneficiarilor (1-10)</p> <p>Da / Nu</p>	<p>1. Evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor de administrare a drumurilor județene</p> <p>2. Implicarea beneficiarilor în planificarea serviciilor de administrare a drumurilor județene</p>
11.	Percepția accesibilității	3. Accesibilitate	Gradul de accesibilitate 1-10	1. Evaluarea accesibilității beneficiarilor la serviciile de administrare a drumurilor județene
12.	Indicele general de accesibilitate	3. Accesibilitate	Nr de beneficiari care au dificultăți în accesarea serviciilor/Nr total de beneficiari	1. Monitorizarea accesibilității la serviciile de administrare al drumurilor județene
13.	Indicele de eficiență tehnică generală	4. Eficiența	Nr. contracte de muncă încetate/Nr. total contracte de muncă	1. Adecvarea nr. de angajați existent care prestează servicii de administrare a drumurilor județene
14.	Indicele de eficiență alocativă globală	4. Eficiența	Costuri de administrare a drumurilor județene/Total alocări bugetare pentru serviciile de administrare a drumurilor județene	1. Adecvarea alocărilor bugetare pentru serviciile de administrare a drumurilor județene
15.	Gradul de pregătire a angajaților	5. Performanța proceselor	Nr. de angajați la cursuri de formare/Nr. angajați în direcțiile	

Nr. crt.	INDICATOR	Criteriu	Raportul de calcul	Termenii de relație de calcul
			tehnice de specialitate ale consiliilor județene	
16.	Gradul de acoperire a resurselor umane	5.Performața proceselor	Nr. posturi ocupate conform organigramei / Nr. posturi neocupate conform organigramei	
17.	Gradul de digitalizare a serviciilor de administrare a drumurilor județene	5.Performața proceselor	Nr. de servicii prestate online/Nr. a serviciilor prestate	
18.	Gradul de continuitate a serviciilor de administrare a drumurilor județene	5.Performața proceselor	Nr. servicii continuate sau reluate după întreruperi semnificative /Nr. servicii afectate de întreruperi semnificative	
19.	Gradul de satisfacție a beneficiarilor față de serviciile de administrare a drumurilor județene prestate	5.Performața proceselor	1-10	
20.	Nr. contracte atribuite prin achiziții publice/Nr. total contracte atribuite	5.Performața proceselor	Nr. contracte atribuite prin achiziții publice/Nr. total contracte atribuite	
21.	Nivel de inovare	6.Bune practici	Nr. de măsuri de inovare implementate  Da / Nu Nr. de beneficiari care oferă feedback/ N. de beneficiari	1. Numărul de măsuri de inovare sau îmbunătățire a performanței serviciilor de administrare a drumurilor județene 2. Existența instrumentelor de feedback de la beneficiarii serviciilor de administrare a drumurilor județene 3. Numărul de beneficiari care oferă feedback
22.	Gradul de consultare publică	6.Bune practici	Nr. măsuri inovatoare implementate propuse de beneficiari/Nr. măsuri inovatoare implementate Da sau nu	1. Gradul de adoptare al propunerilor beneficiarilor 2. Existența unor sesiuni de consultări publice
23.	Nivelul de livrare a datelor deschise	7.Transparență	Da / Nu	1. Existența unei secțiuni de site cu date de acces public 2. Disponibilitatea informațiilor privind achizițiile publice 3. Disponibilitatea informațiilor contractuale 4. Disponibilitatea bugetului
24.	Accesibilitatea obiectivului de	7.Transparență	Da / Nu	1. Existența și disponibilitatea Raportului anual cu datele

Nr. crt.	INDICATOR	Criteriu	Raportul de calcul	Termenii de relație de calcul
	performanță și a rezultatului organizațional			serviciului de administrare a drumurilor județene 2. Disponibilitatea informațiilor privind lucrările și serviciile planificate a fi efectuate anual conform strategiei de dezvoltare a infrastructurii rutiere județene

Pentru fiecare indicator de performanță a fost elaborată o fișă individuală (Tabelul 8). Fișa include informații despre tipul de indicator, unitatea de măsură, criteriul căruia îi aparține, valoarea de referință și valoarea țintă a indicatorului (dacă există), informații despre cum sunt colectate datele primare, cum este calculat indicatorul și raportate, cum sunt stocați și publicați indicatorii.

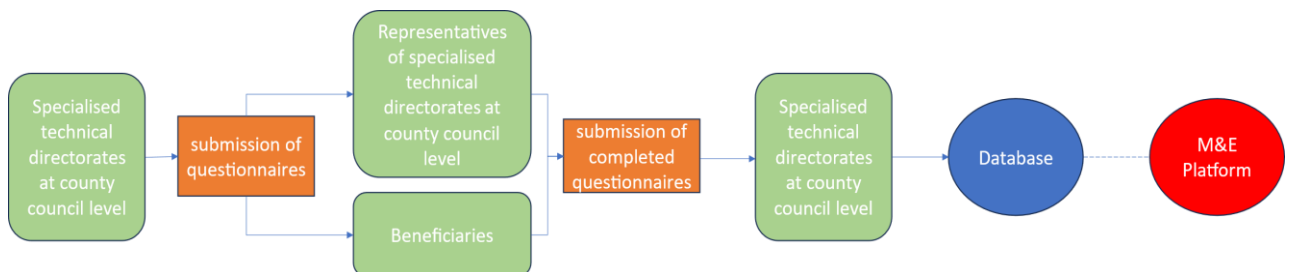
**Tabel nr. 8 - Template pentru fișa indicatorilor de performanță**

IDENTIFICAREA INDICATORILOR				
Nume indicator:			Unitate de măsură:	
Tip indicator:	Cantitativ:	DA/NU	Calitativ:	DA/NU
Criteriul căruia îi aparține:				
Justificarea indicatorului:				
Valoare de bază				
Valoarea țintă				
Sursa valorii țintă:			Sursa valorii țintă:	
RAPORTAREA INDICATORILOR				
Instituție responsabilă:				
Termenul limită de raportare:				
Definiți indicatorul:	Explicație:			
	Formula de calcul:			
	Definiția termenilor din formula de calcul:			
Mod de colectare a datelor:	Sursă de date:			
	Mod de colectare:	Exhaustiv		
		prelevarea de probe		
	Termenul limită de raportare:	Lunar		
		Trimestrial		
		Bianual		
		Anual		
	Format de date:	Alfanumerice		

		numeric (2 zecimale)	
		suport de hârtie	
		suport electronic	
	Mijloace de colectare a datelor:	Sistem informatic:	
		Alte moduri:	Tabelele de date
	Instituție responsabilă cu raportarea indicatorului:		
<b>Stocarea datelor:</b>	Baza de date a platformei M&E		
<b>Indicator de publicare:</b>	Platforma M&E		

Pentru toți indicatorii va fi utilizată o colectare completă/exhaustivă de date. Astfel, datele vor fi colectate de la instituțiile responsabile cu prestarea serviciilor de administrare a drumurilor județene, în special de la direcțiile tehnice de specialitate ale consiliilor județene, prin transmiterea unui chestionar specific, formalizat în această metodologie, care se completează periodic (la 6 luni), de două categorii diferite de reprezentanți: reprezentanți ai direcțiilor tehnice de specialitate la nivelul consiliului județean și beneficiari ai serviciilor de administrare a drumurilor județene.

Datele primare și indicatorii de performanță rezultați vor fi introduși într-o bază de date atașată platformei de M&E, care va permite vizualizarea online a valorilor indicatorului în evoluție.



**Figura nr. 4** Proces de Monitorizare și Evaluare

## 4. ELEMENTE SPECIFICE PENTRU OPERAȚIONALIZAREA METODOLOGIEI

### 4.1 Baza informativă a metodologiei

Sistemul de monitorizare și evaluare va funcționa pe baza datelor primare, colectate la nivel local. Datele vor fi, de fapt, colectate de instituțiile responsabile cu prestarea serviciilor de administrare a drumurilor județene prin administrarea unui chestionar specific. Chestionarul va fi transmis către personalul de monitorizare al entității responsabile cu administrarea drumurilor județene.

Chestionarele, care vizează cartografierea performanței pe baza celor opt criterii identificate anterior, vor fi structurate după cum urmează:

criteriu	Întrebări	Întrebări actualizate
1. Capacitate strategică	<p><i>Vă rugăm să precizați dacă există documente strategice (județene/naționale) în vigoare care conțin prevederi în legătură cu serviciul de administrare a drumurilor județene? Dacă da, care sunt aceste documente? Cine a redactat aceste documente? Cine monitorizează implementarea lor? Ce indicatori sunt propuși pentru evaluarea calității/performancei în domeniu?</i></p> <p><i>Există în prezent alte documente aprobate de conducerea instituției care definesc obiectivele strategice și specifice (SMART), planul de acțiuni, bugetul, indicatorii și țintele instituției pentru furnizarea de servicii publice? Dacă da, puteți furniza informații despre următoarele: perioada de timp acoperită; principalele obiective strategice și specifice; ținte; bugete estimative etc.? Dacă nu, este în pregătire un astfel de document? Vă rugăm să detaliați nivelul de implicare al instituției dumneavoastră în pregătirea unui astfel de document, dacă este cazul.</i></p> <p><i>Există un sistem de management al calității în instituție?</i></p> <p><i>Există în cadrul instituției o structură (departament/departament/direcție) și persoane responsabile (echipă de lucru/responsabil) pentru monitorizarea și evaluarea performanțelor legate de managementul drumurilor județene? Dacă da, vă rugăm să specificați structura, numărul de persoane implicate și sarcinile acestora. Dacă nu, cum este monitorizată și evaluată calitatea/performancea serviciului?</i></p>	<p><i>Există obiective specifice, legate de metodologiile SMART?</i></p>

criteriu	Întrebări	Întrebări actualizate
	<p>Există o metodologie/procedură/alt instrument de monitorizare și evaluare a performanței serviciului public (administrația drumurilor județene)? Ce instituție a aprobat această metodologie/procedură de monitorizare? A fost actualizat în ultimii trei ani? Dacă da, vă rugăm să detaliați care este frecvența raportării, cum sunt colectate datele și ce indicatori sunt utilizați. Dacă nu, este în curs de elaborare un astfel de document care conține dispoziții referitoare la serviciul public în cauză? Este instituția dumneavoastră implicată în pregătirea acestui document?</p>	
1. Eficacitatea	<p>Există date disponibile privind timpul alocat (în medie) pentru implementarea serviciului de administrare al drumurilor județene, defalcate pe structuri/agenții implicate și pe etape de implementare (planificare, proiectare, implementare, reabilitare, modernizare, întreținere)? Dacă este disponibil, vă rugăm să oferiți un exemplu.</p> <p>Există informații despre numărul de personal din instituție (în medie) alocat prestării serviciului? Dacă este disponibil, vă rugăm să oferiți un exemplu. Numărul de personal este suficient pentru a furniza serviciul în mod eficient?</p> <p>Există informații despre măsura în care obiectivele și țintele pentru serviciul public (din cele stipulate în documentele strategice naționale/județene) au fost îndeplinite? Dacă există, vă rugăm să oferiți un exemplu.</p> <p>Sunt disponibile date despre durata medie reală de furnizare a fiecărei etape de implementare a serviciului (planificare, proiectare, implementare, reabilitare, modernizare, întreținere)? Dacă da, unde pot fi verificate aceste date? Dacă nu, care este mecanismul prin care evaluați durata prestării serviciului?</p> <p>Există informații despre numărul de servicii care au început/finalizate la ora programată? Ce instituție/structură deține aceste informații?</p>	
3. Calitate și accesibilitate	<p>Există un document strategic care să definească standardele de calitate ale serviciului de administrare a drumurilor județene? Dacă da, vă rugăm să enumerați principalii indicatori ai calității serviciului de administrare a drumurilor județene prestat și să descrieți mecanismul prin care se colectează datele și se</p>	<p>Câte conformități ați primit în ultimul an?</p> <p>Serviciile sunt oferite prin telefon? Dacă da, evaluați următorii</p>

Criteriu	Întrebări	Întrebări actualizate
	<p><i>evaluatează calitatea serviciului. Dacă nu, ce instrumente se folosesc pentru evaluarea calității serviciilor prestate în domeniul drumurilor județene?</i></p> <p><i>Există un sistem intern și/sau extern pentru monitorizarea, evaluarea și raportarea acestor indicatori de calitate?</i></p> <p><i>Există informații/înregistrări cu privire la numărul de reclamații ale cetățenilor despre drumurile județene?</i></p> <p><i>Există informații/înregistrări cu privire la timpul necesar soluționării reclamațiilor cetățenilor cu privire la drumurile județene? Dacă există, vă rugăm să oferiți un exemplu.</i></p> <p><i>Care sunt principalele acțiuni întreprinse de instituția dumneavoastră pentru a îmbunătăți calitatea, eficiența și eficacitatea furnizării serviciilor de administrare a drumurilor județene?</i></p> <p><i>Sunt cetățenii implicați în planificarea îmbunătățirii serviciului public? Dacă da, vă rugăm să indicați cum sunt implicați.</i></p> <p><i>Sunt implicate alte structuri/instituții în asigurarea calității serviciului de administrare a drumurilor județene oferit?</i></p> <p><i>Evaluați în mod regulat/sistematic satisfacția beneficiarilor? Dacă da, ce instrumente utilizați pentru a colecta date și cum afectează rezultatele calitatea serviciilor de administrare a drumurilor județene pe care le furnizați? Dacă nu, cum evaluați nivelul de satisfacție a cetățenilor pentru a asigura îmbunătățirea continuă a serviciilor dumneavoastră?</i></p> <p><i>Există pași/componente în implementarea serviciului de administrare a drumurilor județene care sunt externalizate? Dacă da, care sunt acestea?</i></p> <p><i>În opinia dumneavoastră, ce aspecte credeți că apreciază cetățenii în ceea ce privește furnizarea serviciului de administrare a drumurilor județene în ceea ce privește dotările externe?</i></p> <p><i>Există date despre interacțiunea telefonică cu cetățenii pentru a rezolva o problemă de drum județean/reclamație a cetățenilor? Câte linii telefonice și câți angajați au fost desemnați să răspundă la apeluri telefonice?</i></p>	<p><i>indicatori de la 1 la 10:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><i>1. Disponibilitatea angajaților</i></li> <li><i>2. Capacitatea de a rezolva o problemă</i></li> </ol> <p><i>Serviciile sunt oferite online? Dacă da, evaluați următorii indicatori de la 1 la 10:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><i>3. Utilizabilitatea sistemului online</i></li> <li><i>4. Capacitatea de a rezolva o problemă</i></li> </ol> <p><i>Există categorii sociale/profile de beneficiari care au dificultăți în accesarea serviciilor?</i></p> <p><i>Evaluați timpul necesar rezolvării unui caz de la 1 la 10</i></p> <p><i>Evaluați costul serviciului de la 1 la 10</i></p>

Criteriu	Întrebări	Întrebări actualizate
	<p><i>Există date despre interacțiunea online cu cetățenii pentru a rezolva o problemă rutieră județeană/reclamație cetățeană? Câte persoane ai desemnat pentru interacțiunea online?</i></p> <p><i>Se poate evalua accesibilitatea serviciului de administrare a drumurilor județene?</i></p> <p><i>În ce etape ale implementării serviciului de administrare a drumurilor județene există cereri din partea publicului care urmează să fie tratate?</i></p> <p><i>Există date disponibile cu privire la soluționarea cererilor/cazurilor/cererilor de furnizare de servicii de administrare a drumurilor județene? Cine deține aceste informații?</i></p> <p><i>Există o listă de așteptare legată de prestarea serviciilor (administrația drumurilor județene)? Dacă da, puteți oferi mai multe detalii? Are aceasta legătură cu o etapă specifică în implementarea serviciului de administrare a drumurilor județene (planificare, proiectare, implementare, reabilitare, modernizare, întreținere)?</i></p>	
4. Eficiență	<p><i>Cum apreciați alocarea bugetară în raport cu costurile furnizării serviciului de administrare a drumurilor județene?</i></p> <p><i>Ce factori externi au afectat costurile furnizării serviciilor de administrare a drumurilor județene în teritoriu în ultimii 3 ani? Au ținut cont alocările bugetare de aceste creșteri de costuri?</i></p> <p><i>Cum apreciați gradul de adecvare a personalului existent (din punct de vedere al numărului) în instituție pentru a îndeplini sarcinile legate de prestarea serviciului de administrare a drumurilor județene?</i></p>	<p><i>Cât buget local este alocat serviciilor de administrare a drumurilor județene?</i></p> <p><i>Alocările bugetare actuale iau în considerare costurile furnizării serviciilor în teritoriu în ultimii 3 ani?</i></p> <p><i>Personalul existent este adecvat (din punct de vedere al numărului) pentru a îndeplini sarcinile legate de prestarea serviciului?</i></p>

Criteriu	Întrebări	Întrebări actualizate
5. Performanța proceselor	<p><i>În cadrul sectorului de drumuri județene, care instituție este responsabilă cu asigurarea pregătirii de specialitate? Dumneavoastră (sau alți angajați ai instituției) ați urmat cursuri de specializare/formare/dezvoltare profesională în ultimii trei ani? Dacă da, care a fost durata și ce abilități ați dezvoltat la aceste cursuri?</i></p> <p><i>Ce fel de specialiști (inclusiv personal calificat) credeți că mai sunt necesari pentru prestarea optimă a serviciului public de administrare a drumurilor județene?</i></p> <p><i>Există informații despre numărul de personal din instituție/departament implicat în gestionarea proiectelor finanțate prin granturi? Cine deține aceste informații? Ați fost implicat în implementarea acestor proiecte în ultimii trei ani? Ca beneficiar? Ca membru al grupului țintă?</i></p> <p><i>Există anumite componente ale serviciului de administrare a drumurilor județene furnizate online sau parțial online? Ce sunt ei?</i></p> <p><i>Ce date sunt disponibile pentru serviciile de administrare a drumurilor județene oferite online cetățenilor?</i></p> <p><i>Se colectează informații despre satisfacția beneficiarilor față de serviciile de administrare a drumurilor județene?</i></p> <p><i>Ce structură/instituție este responsabilă de securitatea sistemelor informatice utilizate pentru furnizarea serviciilor de administrare a drumurilor județene?</i></p>	<p><i>Care este numărul de participanți la cursurile de formare?</i></p> <p><i>Care este n. de posturi efectiv deschise pentru recrutare?</i></p> <p><i>Care este n. a serviciilor oferite online?</i></p> <p><i>Informațiile de interes public sunt disponibile online?</i></p> <p><i>Există date despre satisfacția beneficiarilor față de serviciile oferite?</i></p>

criteriu	Întrebări	Întrebări actualizate
6. Bune practici	<p><i>Ce tehnologii/măsurile de inovare sau îmbunătățire a serviciilor au fost implementate în ultimii ani în domeniul administrării drumurilor județene?</i></p> <p><i>Există o procedură internă la nivel de serviciu de consultare a beneficiarilor/utilizatorilor serviciului public? Dacă da, ce implică?</i></p> <p><i>Există informații despre numărul de persoane care au comentat sau au evaluat serviciul de administrare a drumurilor județene în ultimul an prin instrumentele puse la dispoziție de entitate?</i></p> <p><i>Cum este operaționalizat indicatorul „număr total de beneficiari ai serviciului public” (număr de vehicule care circulă pe drumurile județene, altele)? Sunt disponibile informații despre acest indicator?</i></p> <p><i>Există informații despre numărul de petiții primite în ultimii ani cu privire la serviciul de administrare a drumurilor publice al județului? Ce instituție deține aceste informații?</i></p>	<p><i>Care este numărul de măsuri pentru inovarea sau îmbunătățirea performanței serviciilor publice?</i></p> <p><i>Există instrumente pentru feedback de la beneficiarii serviciilor?</i></p> <p><i>Câți beneficiari oferă feedback?</i></p> <p><i>Câți beneficiari sunt implicați în îmbunătățirea serviciilor publice?</i></p> <p><i>Există proceduri pentru petițiile publice?</i></p>
7. Transparență	<p><i>Există o secțiune pe site/informații despre numărul de accesări/an al paginii web legate de serviciu?</i></p> <p><i>Există informații publice despre procedurile de achiziție, contracte și execuția bugetară a acestora în domeniul drumurilor județene?</i></p> <p><i>Există un raport anual cu datele privind administrarea serviciului de administrare a drumurilor județene? Rapoartele de monitorizare și evaluare a serviciului de administrare a drumurilor județene sunt disponibile publicului larg? Ce informații conțin aceste rapoarte?</i></p>	<p><i>Există o secțiune de site cu date de acces public?</i></p> <p><i>Sunt disponibile informații despre achizițiile publice?</i></p> <p><i>Sunt disponibile informații despre contracte?</i></p> <p><i>Sunt disponibile informațiile despre buget?</i></p> <p><i>Există un raport anual cu datele serviciului public?</i></p>

## 4.2 Tabloul de bord și indicatori de performanță de prognoză

Pentru indicatorii de tip scor (de ex. Indicator privind Existența sistemelor de monitorizare și evaluare (M&E) pentru implementarea strategiei), valoarea procentuală este calculată pe baza criteriilor de evaluare aferente indicatorului.

### Modul de calcul al punctajului pentru indicator

CALCUL			
Exemplu de calcul al indicatorilor de tip scor:			
Criteriu de evaluare:	2023	2024	2025
C1.1.1. Existența obiectivelor SMART privind administrarea drumurilor județene	Da		
C1.1.2. Obiective specifice legate de metodologiile SMART pentru serviciile de administrare a drumurilor județene	Nu		
C1.1.3. Existența unui sistem de management al calității implementat la nivelul organizației	Nu		
C1.2.1. Existența unei structuri și funcții cu responsabilități formalizate pentru măsurarea performanței	Da		
C1.2.2. Existența unei metodologii/proceduri de monitorizare și evaluare a performanței	Da		
<b>NR. CRITERII ÎNDEPLINITE: DA (20*indicator)</b>	<b>60</b>		
<b>Scor atins*100/TOTAL MAXIM</b>	<b>66.6</b> <b>7%</b>		
Grila de evaluare:			
<10 puncte	Capacitate strategică minimă: sunt necesare îmbunătățiri importante.		
11-30 puncte	Capacitate strategică redusă: sunt necesare îmbunătățiri moderate.		
31-65 puncte	Capacitate strategică bună: sunt necesare îmbunătățiri minore.	X	
31-65 puncte >66 puncte	Capacitate strategică remarcabilă: nu sunt necesare îmbunătățiri.		
PENTRU TOTAL MAXIM = 100 de puncte			

Indicatorii calculați pe baza unei relații matematice sunt stabiliți în tabloul de bord prin apelarea datelor primare din baza de date.

Indicatorilor de performanță reținuți pentru acel criteriu li se acordă niveluri de importanță care permit determinarea unui indicator de performanță compozit pentru criteriu. Valoarea



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!



Instrumente Structurale  
2014-2020

indicatorului compozit de performanță la nivel de criteriu este preluată din tabloul de monitorizare.

Matricea permite și reprezentarea grafică a evoluției indicatorilor de performanță în structura criteriului. Evoluția este dată de setul de date primare acumulate pe parcursul mai multor perioade de raportare.

Indicatorii sunt calculați prin interogarea bazei de date.

Reprezentarea evoluției indicatorilor pentru un interval dat de perioade de raportare permite, pe de o parte, vizualizarea abaterii valorii reale a indicatorului de la valoarea țintă și, pe de altă parte, identificarea tendințelor și a dinamicilor.



## Anexe

### Anexa nr. 1 Indicator de performanță propus pentru criteriul Capacitate strategică

Indicator	Unitate	Scor
Existența obiectivelor SMART în sectorul managementului drumurilor județene	Existența numărului documentelor de planificare strategică	20
Obiective specifice SMART legate de servicii de administrare a drumurilor județene	Corelația dintre strategii și planurile anuale de acțiune pentru administrarea drumurilor județene	10
	Existența unui mecanism de feedback	10
Existența unui sistem de management al calității implementat la nivelul organizației	Da sau nu	20
Existența unei structuri și funcții cu responsabilități formalizate pentru măsurarea performanței	Existența unei structuri cu sarcină formalizată	20
Existența unei metodologii/proceduri de monitorizare și evaluare a performanței	Da sau nu	20
PUNTAJ TOTAL MAXIM =		100 puncte

## Anexa nr. 2 - Indicator de performanță propus pentru criteriul de Eficacitate

Indicator	Unitate		Scor
Timp alocat pentru servicii de administrare a drumurilor județene	>1	20	20
	1	15	
	<1	0	
Numărul de angajat alocat prestării serviciului	Nr. posturi ocupate/Nr. posturi din schema de personal	0 = 20	20
		0 - 5 = 15	
		5 - 10 = 10	
		>10 = 0	
Realizarea obiectivelor	100%-75% 75-50% 50% 50%-25% 25%-12% Sub 12%	20	20
		15	
		10	
		5	
		2,5	
		0	
Servicii de monitorizare prestate la timp în serviciile de management drumuri județene	Nr. servicii de administrare a drumurilor județene începute la timp/Nr. servicii furnizate	100% = 10	20
		100%<50% = 7	
		50% = 5	
		50%<25% = 2,5	
		25%<0 = 1	
		0 = 0	
		0 = 0	
	Nr. servicii de administrare a drumurilor județene finalizate la timp/Nr. servicii furnizate	100% = 10	
		100%<50% = 7	
		50% = 5	
		50%<25% = 2,5	
		25%<0 = 1	
		0 = 0	
		0 = 0	
Monitorizarea întârzierilor în serviciile de administrare a drumurilor județene	Nr. servicii de gestionare a drumurilor județene începute cu întârziere/ Nr. servicii prestate	100%<50% = 7	20
		50% = 5	
		50%<25% = 2,5	
		25%<0 = 1	
	0 = 0		
	Nr. servicii de administrare a drumurilor județene încheiate cu întârziere/ Nr. servicii prestate	100%<50% = 7	
		50% = 5	
		50%<25% = 2,5	
25%<0 = 1			
0 = 0			
PUNTAJ TOTAL MAXIM =			100 puncte

## Anexa nr. 3 - Indicatori de performanță propuși pentru criteriile Calitate și Accesibilitate

Indicator	Unitate		Scor
Acțiuni întreprinse pe baza sugestiilor externe pentru îmbunătățirea calității furnizării serviciilor	Nr. reclamații rezolvate/ Nr. reclamații	1=10 0,6<1=7,5 0,3<0,6=5 0,0<0,3=2,5 0=0	10
Acțiuni întreprinse pe baza sugestiilor interne pentru îmbunătățirea calității furnizării serviciilor	Nr. servicii planificate pentru îmbunătățirea calității/Nr. total de servicii	1=10 0,6<1=7,5 0,3<0,6=5 0,0<0,3=2,5 0=0	10
Timp alocat pentru îmbunătățirea calității serviciilor	Timp alocat acțiunilor corective /Timp total alocat prestării serviciilor	11=20 0,6<1=15 0,3<0,6=10 0,0<0,3=5 0=0	20
Monitorizarea îmbunătățirii efective a calității serviciilor	Nr. neconformități identificate pentru care au fost implementate acțiuni corective/Nr. total de neconformități identificate	1=20 0,6<1=15 0,3<0,6=10 0,0<0,3=5 0=0	20
Evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor de administrare a drumurilor județene	1-10		10
Implicarea beneficiarilor în planificarea serviciilor de administrare a drumurilor județene	Da sau nu		10
Evaluarea accesibilității beneficiarilor la serviciile de administrare a drumurilor județene	1-10		10
Monitorizarea accesibilității la serviciile de management al drumurilor județene	Percepția privind gradul de accesibilitate	1-10	10
<b>PUNTAJ TOTAL MAXIM =</b>			<b>100 puncte</b>

## Anexa nr. 4 - Indicatori de performanță propuși pentru criteriul Eficiența proceselor

Indicator	Unitate		Scor
Adecvarea nr. de angajați existenți pentru furnizarea serviciului de administrare a drumurilor județene	Nr. contracte de muncă reziliate/Nr. total contracte de muncă	1=20 0,6<1=15 0,3<0,6=10 0,0<0,3=5 0=0	20
Adecvarea alocărilor bugetare pentru administrarea drumurilor județene	Costuri pentru serviciile de administrare a drumurilor județene/Total alocări bugetare pentru serviciile de administrare a drumurilor județene	1 = 20 <1 = 0	20
PUNTAJ TOTAL MAXIM =			40 puncte

## Anexa nr. 5 - Indicatori de performanță propuși pentru criteriul Performanța proceselor

Indicator	Unitate	Scor	
Gradul de pregătire personală	Nr. de angajați la cursuri de formare/Nr. angajați în direcțiile tehnice de specialitate ale consiliilor județene	1=10 0,6<1=7,5 0,3<0,6=5 0,0<0,3=2,5 0=0	10
Gradul de acoperire a resurselor umane	Nr. posturi ocupate conform organigramei/Nr. posturi neocupate conform organigramei	1=20 0,6<1=15 0,3<0,6=10 0,0<0,3=5 0=0	20
Gradul de digitalizare a serviciilor de administrare a drumurilor județene	Nr. servicii prestate online/Nr. servicii de administrare a drumurilor județene	1=20 0,6<1=15 0,3<0,6=10 0,0<0,3=5 0=0	20
Gradul de răspuns la întreruperi semnificative	Nr. servicii continuate sau reluate după întreruperi semnificative/Nr. servicii afectate de întreruperi semnificative	1=20 0,6<1=15 0,3<0,6=10 0,0<0,3=5 0=0	20
Gradul de satisfacție a beneficiarului față de serviciile de administrare a drumurilor județene furnizate	1-10		10
Ponderea contractelor atribuite prin achiziție publică	Nr. contracte atribuite prin achiziții publice/Nr. total contracte atribuite	1=20 0,6<1=15 0,3<0,6=10 0,0<0,3=5 0=0	20
<b>PUNTAJ TOTAL MAXIM =</b>			<b>100 puncte</b>

## Anexa nr. 6 - Indicatori de performanță propuși pentru criteriul de Bune practici

Indicator	Unitate	Scor	
Numărul de măsuri de inovare sau îmbunătățire a performanței serviciilor de administrare a drumurilor județene	Nr. de măsuri de inovare sau îmbunătățire a performanței serviciilor de administrare a drumurilor județene/Nr. măsuri de inovare sau de îmbunătățire a performanței serviciilor publice de administrare a drumurilor județene planificate	1=20 1-0,6=15 0,6-0,3=10 0,3-0,0=5 0=0	20
Existența unor instrumente de feedback de la beneficiarii serviciilor de administrare a drumurilor județene	Da sau nu		20
Gradul de implicare al beneficiarilor	Nr. beneficiari care oferă feedback/ Nr. beneficiari	1=20 1-0,6=15 0,6-0,3=10 0,3-0,0=5 0=0	20
Gradul de adoptare al propunerilor beneficiarilor	Nr. măsuri inovatoare implementate propuse de beneficiari/Nr. măsuri inovatoare implementate	1=20 1-0,6=15 0,6-0,3=10 0,3-0,0=5 0=0	20
Existența unor proceduri pentru sesiuni de consultări publice	Da sau nu		20
<b>PUNTAJ TOTAL MAXIM =</b>			<b>100 puncte</b>

## Anexa nr. 7 - Indicatori de performanță propuși pentru criteriul de Transparență

Indicator	Unitate	Scor
Existența unei secțiuni de site cu date de acces public	Da / Nu	20
Disponibilitatea informațiilor privind achizițiile publice	Da / Nu	15
Disponibilitatea informațiilor contractuale	Da / Nu	15
Disponibilitatea informațiilor privind bugetul	Da / Nu	15
Existența și disponibilitatea Raportului anual cu datele privind administrarea drumurilor județene	Da / Nu	20
Disponibilitatea informațiilor privind lucrările și serviciile planificate a fi efectuate anual conform strategiei de dezvoltare a infrastructurii rutiere județene	Da / Nu	15
<b>PUNTAJ TOTAL MAXIM =</b>		<b>100 puncte</b>

## Anexa nr. 8 Cadrul general de reglementare și de performanță pentru serviciul de administrare a drumurilor județene

### A8.1 Cadrul legislativ european pentru serviciile de administrare a drumurilor județene

Cadrul juridic european care reglementează domeniul serviciului de transport rutier public este cuprins în articolul 4, alin. (2) lit. g), titlul VI din Tratatul privind Funcționarea a Uniunii Europene (TFUE), care acordă liberă circulație persoanelor și mărfurilor în întreaga UE.

Statele membre garantează dreptul de utilizare a infrastructurilor de transport pentru utilizatorii străini, cu sau fără plată, în condițiile legislației naționale, precum și în condițiile Regulamentului CE nr. 1073/2009 al Parlamentului European și al Consiliului din 21 octombrie 2009, privind normele comune pentru accesul pe piața internațională a serviciilor de transport cu autocarul și autobuzul și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 561/2006.

Actualul cadru de politică europeană consideră sectorul transporturilor ca fiind unul de importanță strategică. În acest context, programul TEN-T urmărește crearea unei rețele de transport transeuropene cuprinzătoare și integrate care să acopere toate statele membre și regiunile acestora. Este un mecanism care poate fi utilizat pentru a oferi finanțare pentru dezvoltarea infrastructurii de transport prin diferite canale: cofinanțare de studii, granturi directe pentru lucrări, reduceri ale dobânzii la împrumuturi (inclusiv împrumuturi BEI), contribuție la BEI (Banca Europeană de Investiții) pentru LGTT (Instrument de garantare a împrumutului pentru proiectele rețelei transeuropene de transport) și participare la capital de risc (fond de investiții).

Cu referire în mod specific la situația din România, Comisia Europeană a aprobat o schemă de finanțare în valoare de 60,7 milioane de euro (300 de milioane de lei) pentru a sprijini companiile care operează în sectorul transportului rutier de mărfuri și de călători, în contextul invaziei Rusiei în Ucraina. Scopul schemei este de a oferi sprijin de lichiditate acelor companii afectate de creșterea prețurilor la carburanți cauzată de criza geopolitică actuală și de sancțiunile aferente, asigurând în același timp circulația rutieră neîntreruptă a mărfurilor și a persoanelor.

Comisia a constatat că sistemul din România este în concordanță cu prevederile stabilite în Planul-cadru temporar de criză. În mod particular, ajutorul nu va depăși 400.000 EUR per companie și se va acorda cel târziu până la 31 decembrie 2022.

Schema a fost aprobată în Cadrul temporar de criză adoptat de Comisie la 23 martie 2022, în temeiul articolului 107, alin. (3), lit. b) TFUE, recunoscând că economia UE se confruntă cu o perturbare gravă.

### A8.2 Cadrul legislativ național al serviciilor de administrare a drumurilor județene

#### a) Cadrul legislativ pentru administrarea drumurilor

În calitate de stat membru al Uniunii Europene, România trebuie să respecte reglementările și directivele UE menționate mai sus privind administrarea drumurilor, care stabilesc standarde de siguranță rutieră, protecția mediului și construirea și întreținerea infrastructurii rutiere.

Întrucât UE are putere limitată în domeniul transporturilor, statele membre trebuie să elaboreze și să implementeze acte normative interne pentru a reglementa acest sector în detaliu.

Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 43/1997 privind regimul drumurilor, republicată, cu modificările și completările ulterioare, stabilește cadrul legal pentru administrarea drumurilor în România, inclusiv proiectarea, construirea, întreținerea și repararea drumurilor publice, precum și atribuțiile autorităților responsabile de administrarea drumurilor.

Ministerul Transporturilor este autoritatea publică centrală care exercită prerogativele drepturilor de proprietate publică ale statului în domeniul drumurilor naționale.

Administrarea drumurilor naționale este asigurată de Compania Națională de Administrare a Infrastructurii Rutiere (CNAIR), sub autoritatea Ministerului Transporturilor, instituită prin Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 84/2003 pentru înființarea *Companiei Naționale de Autostrăzi și Drumuri Naționale S.A.*, prin reorganizarea Regiei Autonome „Administrația Națională a Drumurilor din România”, și prin Ordonanța de Urgență nr. 55/2016 privind reorganizarea *Companiei Naționale de Autostrăzi și Drumuri Naționale din România - S.A.* și înființarea *Companiei Naționale de Investiții Rutiere - S.A.*

Sectoarele de drumuri naționale, incluzând amenajările și accesoriile aferente, situate în intravilanul municipiilor, sunt în administrarea consiliilor locale respective.

Administrarea drumurilor județene se asigură de către consiliile județene, iar a drumurilor de interes local, de către consiliile locale pe raza administrativ-teritorială a acestora. Fac excepție sectoarele de drumuri județene, situate în intravilanul localităților, inclusiv amenajările și accesoriile aferente, care sunt în administrarea consiliilor locale respective.

Administrarea drumurilor de utilitate privată este asigurată de proprietarii acestora.

Documentele privind proiectarea lucrărilor de construcție, reabilitare și modernizare a drumurilor se întocmesc cu respectarea planurilor de amenajare a teritoriului și de urbanism, cu avizele prevăzute în normele metodologice.

## **b) Cadrul legislativ pentru achizițiile publice în sectorul administrării drumurilor**

Legea achizițiilor publice (Legea nr. 98/2016) stabilește cadrul legal pentru achizițiile publice în România, inclusiv achizițiile de bunuri și servicii legate de administrarea drumurilor.

În prezent, România a alocat un total de 10 miliarde euro atât pentru proiecte de transport regional, care urmează să fie finanțate din fonduri UE (prin programe operaționale), cât și din fonduri PNRR. În ciuda finanțării semnificative disponibile, până în prezent nu au fost semnate contracte finanțate de PNRR. În pofida termenelor ambițioase stabilite de PNRR pentru investiții (2026 pentru finalizarea proiectelor și 2023 pentru încheierea contractelor relevante cu contractanții selectați), încă nu există contracte finanțate de PNRR în acest moment.

Nerespectarea termenelor limită va duce la pierderea tuturor finanțării PNRR pentru investițiile legate de transport.

Guvernul României introduce măsuri semnificative care vizează accelerarea procedurilor de cheltuieli și achiziții pentru proiectele de transport finanțate din PNRR și fonduri UE.

Printre măsurile de anvergură introduse recent se numără:

- autoritățile contractante au dreptul de a recurge la negociere directă, reducând drastic timpul necesar pentru solicitarea documentelor justificative referitoare la conformitatea cu cerințele de calificare din Documentul Unic de Achiziție European (DUAE), precum și timpul necesar pentru transmiterea documentelor relevante de către ofertanți ;
- autoritățile contractante au dreptul să efectueze plăți directe;
- sunt permise mici modificări ale contractelor de achiziții publice de până la 15%;
- termene procedurale reduse pentru procedurile judiciare (de exemplu, 15 zile pentru depunerea întâmpinării în cazul plângerilor în instanță);
- mijloacele procedurale speciale pentru a obține suspendarea anumitor proceduri judiciare (de exemplu, rezilierea unui contract) sunt acum inadmisibile;
- termenele de prescripție mai scurte se aplică pentru rezilierea contractelor de achiziții publice (de exemplu, 30 de zile în loc de trei ani);
- în cazul respingerii unei cereri, autoritatea contractantă este obligată prin lege să rețină garanția constituită de solicitant pentru recuperarea prejudiciilor suferite ca urmare a întâzierii încheierii procedurii de atribuire.

Guvernul se așteaptă ca aceste măsuri legislative să faciliteze implementarea unui număr semnificativ de proiecte de achiziții în viitor.

## 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