



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

METODOLOGIA DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE INTEGRATĂ A PERFORMANȚEI SERVICIILOR DE ÎNMATRICULĂRI VEHICULE



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



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

„MONITORIZAREA ȘI EVALUAREA INTEGRATĂ A PERFORMANȚEI SERVICIILOR PUBLICE”

cod MySMIS 127589 /SIPOCA 616

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

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

METODOLOGIA DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE INTEGRATĂ A PERFORMANȚEI SERVICIILOR DE ÎNMATRICULĂRI VEHICULE

septembrie 2023



CUPRINS

ACRONIME ȘI ABREVIERI	3
GLOSAR DE TERMENI	4
1. INTRODUCERE	6
1.1. Scopul studiului.....	6
1.2. Obiectivul general al metodologiei	6
2. CRITERII PENTRU MONITORIZARE ȘI EVALUARE INTEGRATĂ A PERFORMANȚEI SERVICIILOR DE ÎNMATRICULĂRI VEHICULE	10
2.1 Principalii beneficiari ai metodologiei	10
2.2. Contextul implementării metodologiei de monitorizare și evaluare integrată a performanței serviciilor publice.....	12
2.3 Criteriile pentru monitorizare și evaluare integrată a performanței serviciilor publice: particularizare la serviciile de înmatriculări vehicule	16
3. INDICATORII DE MONITORIZARE ȘI DE EVALUARE A PERFORMANȚEI SERVICIULUI DE ÎNMATRICULĂRI VEHICULE	49
3.1 Indicatorii de performanță	49
3.2 Mecanisme de colectare a datelor	52
ANEXE	53
Anexa 1. Opțiuni de indicatori privind capacitatea strategică și instituțională	53
Anexa 2. Formule de calcul propuse pentru indicatorii de performanță.....	55
Criteriu 1: Capacitate strategică și instituțională	55
Criteriu 2: Eficacitate.....	56
Criteriu 3: Calitate	57
Criteriu 4: Accesibilitate	58
Criteriu 5: Eficiență	59
Criteriu 6: Performanța proceselor și funcțiilor.....	60
Criteriu 7: Bune practici	62
Criteriu 8: Transparență	63
Anexa 3. Cadrul general de reglementare și de performanță a serviciilor de înmatriculări vehicule	66
A3.1 Cadrul legal european al serviciului de înmatriculări vehicule	66
A3.2 Cadrul legal național al serviciilor de înmatriculări vehicule	68

ACRONIME ȘI ABREVIERI

CE	Comisia Europeană
DGCIPI	Direcția Generală Permise de Conducere și Înmatriculări
ENI	Echivalent Normă Întreagă
EvA	Sistemul informatic Evidență parc auto
HG	Hotărârea Guvernului
ITP	Inspekția Tehnică Periodică
MAI	Ministerul Afacerilor Interne
M&E	Monitorizare și evaluare
MS	Mystery Shopper (Client misterios)
OUG	Ordonanța de Urgență
SCAP	Strategia pentru Consolidarea Administrației Publice 2014-2020
SCIM	Sistem de Control Intern Managerial
SGG	Secretariatul General al Guvernului
SINEPCVI	Sistemul Informatic Național de Evidență a Permiselor de Conducere și a Vehiculelor Înmatriculate
SMART	Specific, Măsurabil, Accesibil, Relevant și Încadrat în Timp (Specific, Measurable, Attainable, Relevant, and Time-Bound)
SPCRPCIV	Servicii Publice Comunitare regim Permise de Conducere și Înmatriculări Vehicule
TIC	Tehnologia Informației și Comunicațiilor
VIN	Sistem de identificare unică a vehiculelor (Vehicle Identification Number)
UE	Uniunea Europeană

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 nu 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, 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.

Funcționar public: persoana numită, în condițiile legii, într-o funcție publică, care ia decizii și/sau desfășoară activități cu caracter tehnic, pentru a asigura continuitatea funcționării în interes public general a autorităților și instituțiilor publice.

Guvernare: modul în care puterea și autoritatea influențează viața publică, în special dezvoltarea economică și socială.

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

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.

Proces: modul în care este efectuată o anumită acțiune.

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



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

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



1. INTRODUCERE

1.1. Scopul studiului

Acest document reprezintă **metodologia pentru monitorizarea și evaluarea integrată a performanței** în realizarea și furnizarea serviciilor de înmatriculări vehicule, care să permită urmărirea și cunoașterea directă și periodică a performanței serviciului de înmatriculări vehicule la nivelul Direcției Generale Permise de Conducere și Înmatriculări (DGPCPI) și a Serviciilor Publice Comunitare regim Permise de Conducere și Înmatriculări Vehicule (SPCRPCIV).

Direcția Generală Permise de Conducere și Înmatriculări din cadrul Ministerului Afacerilor Interne (MAI) organizează, îndrumă și controlează activitatea serviciilor publice comunitare regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor din subordinea instituțiilor prefectului, pe linia examinări persoanelor pentru obținerea permiselor de conducere, a editării, eliberării și evidenței permiselor de conducere și a certificatelor de înmatriculare, a autorizațiilor de circulație provizorie sau pentru probe a vehiculelor, precum și a confecționării și valorificării plăcilor cu numere de înmatriculare.

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

1.2. Obiectivul general al metodologiei

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

Evaluarea performanței serviciilor furnizate va reprezenta fundamentul deciziilor de îmbunătățire sistematică și continuă a serviciilor de înmatriculări vehicule oferite diferitelor categorii de proprietari (persoane fizice și juridice). Pe de altă parte, metodologia de M&E va oferi furnizorilor/prestatorilor acestor servicii dimensiunea de responsabilitate publică și transparență în legătură cu performanța realizată.

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

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

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

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

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

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

Pe baza metodologiei-cadru pentru monitorizarea și evaluarea integrată a performanței în furnizarea serviciilor publice, au fost elaborate metodologii sectoriale de monitorizare și evaluare în care se vor identifica **indicatorii specifici sectorului reprezentat de serviciile de înmatriculări vehicule, tipurile de date și informații necesare, precum și mecanismele specifice de colectare și raportare.**

Metodologia sectorială pentru monitorizarea și evaluarea performanței în serviciile de înmatriculări vehicule are în vedere colectarea de date/indicatori agregați la nivelul instituțiilor implicate în furnizarea serviciilor (DCPCI din cadrul MAI și SPCRPCIV-uri din cadrul instituțiilor prefectului din fiecare județ și municipiul București). Monitorizarea și evaluarea performanței va avea:

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

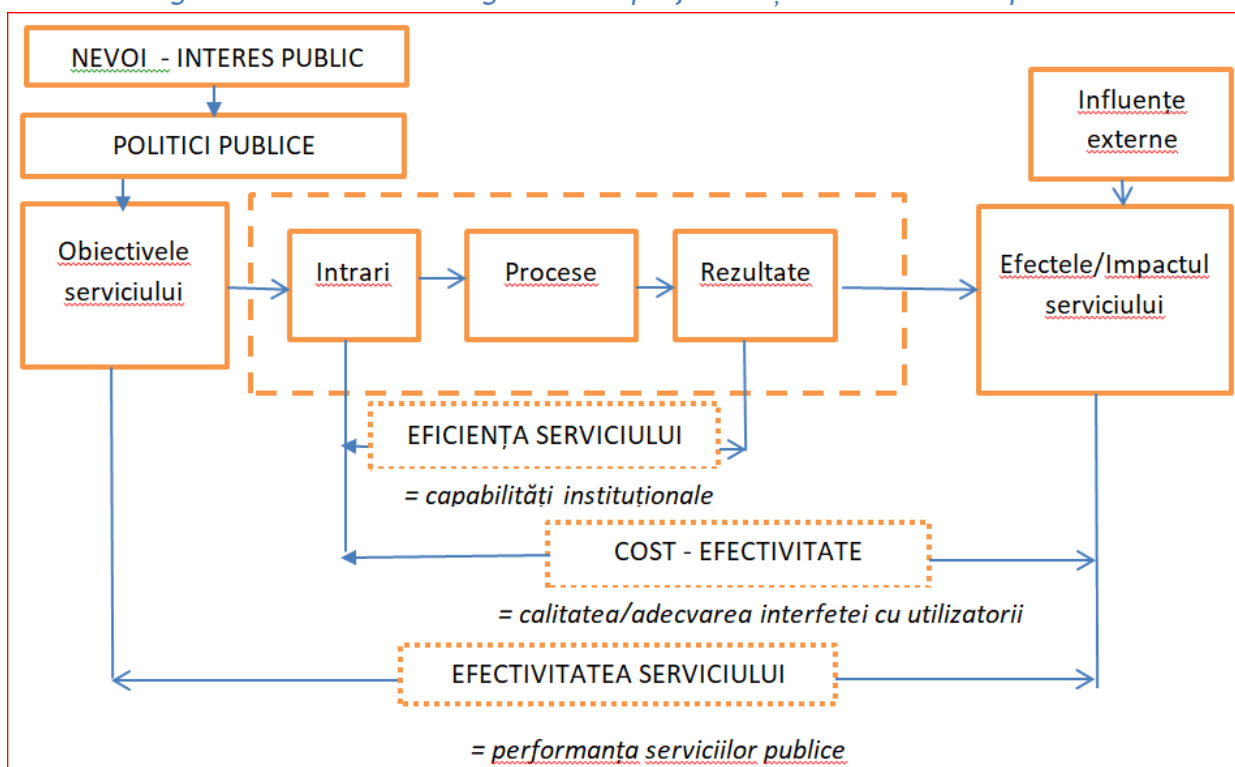
Metodologia de M&E include mecanismul de diseminare a informațiilor pe categorii de utilizatori:

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

În consecință, performanța serviciilor de înmatriculări vehicule este analizată pe trei vectori (Error! Reference source not found.):

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

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



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

Modelul demonstrează că fiecare serviciu:

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

Prestatorii de servicii dezvoltă obiective pentru fiecare serviciu furnizat în ceea ce privește rezultatele obținute și efectul/impactul așteptat al serviciilor.

Cerința de eficacitate se bazează pe conștientizarea faptului că simpla furnizare a serviciilor de înmatriculări vehicule nu este suficientă. Buna gestiune a unui serviciu și realizarea unor indicatori satisfăcători de rezultat își pierd relevanța în lipsa producerii unei îmbunătățiri

vizibile a procesului de înmatriculări vehicule. O cultură organizațională bazată pe învățare, transparență și responsabilitate este posibilă doar printr-un cadru comun de măsurare, monitorizare și evaluare și printr-un context favorabil planificării, obținerii și măsurării performanței serviciilor de înmatriculări vehicule, implementate la nivelul entităților implicate.

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

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

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

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

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

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

- A. Particularitățile și elementele componente care descriu cel mai bine managementul performanței serviciilor de înmatriculări vehicule.
- B. Descrierea activităților și prezentarea instrumentelor/proceselor specifice prin care se asigură furnizarea în condiții de capacitate strategică și operațională, eficacitate, calitate, eficiență, performanță și transparență, serviciile de înmatriculări vehicule.
- C. Instrumentele și tehnicile pentru monitorizarea, măsurarea, evaluarea și raportarea performanței serviciilor de înmatriculări vehicule.

2. CRITERII PENTRU MONITORIZARE ȘI EVALUARE INTEGRATĂ A PERFORMANȚEI SERVICIILOR DE ÎNMATRICULĂRI VEHICULE

2.1 Principalii beneficiari ai metodologiei

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

- a. **Ministerul Afacerilor Interne, prin Direcția regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor** care exercită competențele ce îi sunt date prin lege cu privire la organizarea și coordonarea activității de evidență și eliberare a permiselor de conducere, a certificatelor de înmatriculare și a plăcilor cu numere de înmatriculare. De asemenea, Direcția regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor asigură punerea în aplicare, într-o concepție unitară, a legislației în vigoare în domeniu precum și a programelor de reformă privind apropierea administrației publice de cetățean. Direcția își propune printre obiectivele sale accelerarea proceselor de simplificare administrative și transformarea digitală a serviciilor publice și a procedurilor interne de lucru. În acest context măsurarea performanței serviciilor de înmatriculări vehicule creează stimulente pentru o performanță mai bună prin faptul că:
- asigură un nivel optim al eficienței și calității serviciilor de înmatriculări vehicule și promovarea unei culturi a îmbunătățirii continue a serviciilor în rândul serviciilor publice comunitare regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor;
 - contribuie la măsurarea obiectivă a gradului de realizare a obiectivelor asumate în privința activității de înmatriculări vehicule (prin diverse documente instituționale elaborate de către serviciile publice comunitare regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor);
 - permite analiza relațiilor dintre organizațiile și structurile responsabile în reglementarea și furnizarea serviciilor de înmatriculări vehicule, și astfel DGPCI poate asigura o coordonare mai bună a activității în cadrul și între instituțiile subordonate;
 - încurajează obținerea performanței în furnizarea serviciilor de înmatriculări vehicule, prin evidențierea îmbunătățirilor și inovației în domeniu.

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

- b. Serviciile publice comunitare regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor**, prin care se asigură furnizarea serviciilor de înmatriculare și evidență a vehiculelor. Prezenta metodologie are rolul de a evalua măsura în care obiectivele sunt atinse și oferă informații transparente și riguroase despre performanța activităților desfășurate. În egală măsură, metodologia propusă poate susține SPCRPCIV-urile în evaluarea impactului obiectivelor asumate, astfel încât să poată fi luate măsurile necesare în consecință sau, să facă propuneri Direcției regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor, pentru luarea măsurilor necesare pentru perfecționarea obiectivelor și/sau a activităților de implementare a obiectivelor.

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

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

În condițiile în care SPCRPCIV-urile au rolul de a asigura furnizarea activităților de înmatriculări vehicule la nivel județean, monitorizarea și evaluarea modului de realizare a obiectivelor strategice și a obiectivelor cuprinse în planurile anuale de acțiune poate fi asigurată și prin intermediul platformei de M&E a performanței serviciilor de înmatriculări vehicule, dezvoltată în contextul prezentului proiect.

- c. Opinia publică și comunitatea**, care sunt interesate de evaluarea obiectivă a calității serviciilor de înmatriculări vehicule. Existența și utilizarea unei metodologii care să asigure evaluarea obiectivă și integrată a calității și performanțelor înregistrate în domeniul înmatriculării vehiculelor poate induce în comunitate sentimentul de încredere în instituțiile implicate în furnizarea acestui serviciu și poate contribui la creșterea satisfacției resimțite și la consolidarea respectului și aprecierii activității SPCRPCIV în comunitate.

Aprecierea comparativă a performanțelor înregistrate anual la nivelul județelor este de așteptat a avea un caracter unitar și rezultate comparabile, având în vedere că serviciul de înmatriculări vehicule are o abordare de sus în jos, modul de furnizare a acestor servicii fiind proceduralizat la nivelul Direcției regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor din cadrul MAI, iar Serviciile publice comunitare regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor fiind cele care implementează activitățile în mod unitar. Rezultate așteptate după evaluarea serviciului de înmatriculări vehicule vizează mai degrabă îmbunătățiri la nivel instituțional și de procese, decât o performanță în termeni tehnici (număr de certificate de înmatriculare emise, etc.), care depinde de solicitările primite din partea cetățenilor și nu de capacitatea instituțională de organizare a activității.

2.2. Contextul implementării metodologiei de monitorizare și evaluare integrată a performanței serviciilor publice de înmatriculări vehicule

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

Din punct de vedere legal, instituțiile publice din România au obligația de a elabora anual rapoarte de activitate prin care sunt prezentate rezultatele activităților desfășurate în cursul unui an. Aceste rapoarte nu au însă o structură care să permită o utilizare a rezultatelor și care să reflecte un progres față de situația anterioară, ci sunt de cele mai multe ori evaluări calitative, formulate într-o notă mai puțin practică. Totuși, există și o serie de instituții care și-au stabilit obligații de raportare complexe și care constituie bune practici pentru analiza de față.

Raportarea performanței serviciilor publice se refera la mecanismele formale pe care le folosește o autoritate atunci când comunică cu publicul și cu legiuitorii în conformitate cu liniile directoare convenite.

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

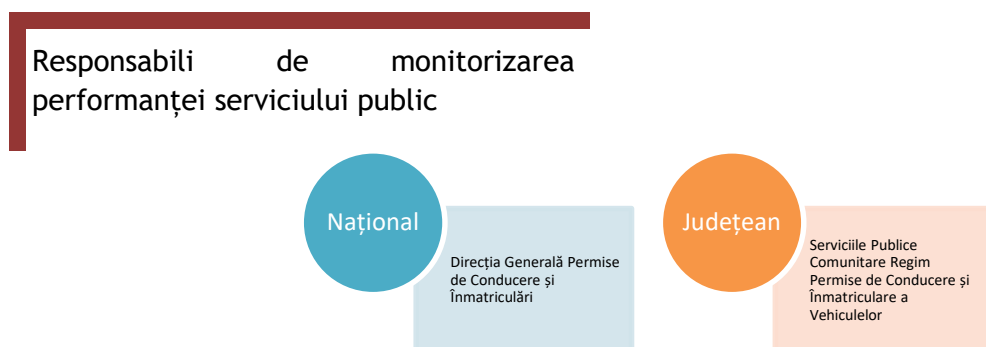
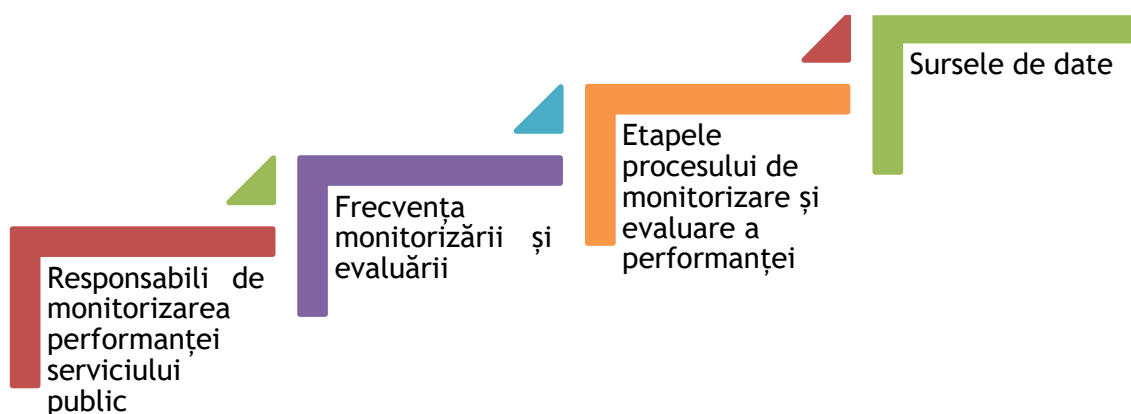
Performanța care nu este raportată, respectiv adusă la cunoștința instituției care furnizează servicii și publicului larg, nu este nici recunoscută și nici valorificată într-o manieră constructivă. Nu poate servi nici ca bună practică pentru alte servicii publice, nu poate ajuta la consolidarea unui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

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

Prezenta metodologie sectorială de evaluare a performanței serviciului de înmatriculări vehicule a fost realizată pornind de la:

- Metodologia cadru de evaluare a performanței serviciilor publice, elaborată în cadrul proiectului "Monitorizarea și evaluarea integrată a performanței serviciilor publice", Cod MySMIS 127589 // Cod SIPOCA 616, care stabilește criteriile de evaluare a performanței serviciilor publice, precum și indicatori cheie de performanță și variabile aferente acestora;
- Rezultatele interviurilor realizate cu reprezentanții DGCP și SPCRPIV-uri în cadrul contractului antemenționat, care au analizat posibilitatea de colectare și raportare a tipurilor de indicatori propuși în cadrul prezentei metodologii împreună cu actorii cheie în acest domeniu.

În cadrul metodologiei sectoriale de evaluare a performanței serviciului de înmatriculări vehicule, este important să se definească următoarele aspecte:



Monitorizarea performanței serviciului de înmatriculări vehicule ar trebui realizată atât la nivel central, de către Direcția Generală Permise de Conducere și Înmatriculări din cadrul MAI, cât și de Serviciile Publice Comunitare Regim Permise de Conducere și Înmatriculare a Vehiculelor de la nivel județean.



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

Etapele procesului de monitorizare și evaluare a performanței

❖ *Informare/instruire autorității/instituții care colectează și raportează datele/variabilelor/indicatorii*

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

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

❖ *Colectarea datelor*

Datele aferente variabilelor și indicatorilor de performanță propuși în cadrul prezentei metodologii pot fi colectate de către DGPCI/SPCRPCIV.

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

Se propune ca fiecare instituție (DGPCI/SPCRPCIV județean) să își selecteze propria modalitate de aplicare a acestui chestionar (online pe website-ul instituției, fizic la ghișeu sau telefonic).

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

Datele aferente variabilelor propuse în cadrul metodologiei de evaluare a performanței serviciului de înmatriculări vehicule trebuie colectate la nivelul de frecvență indicat în anexe.

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

După colectarea datelor, acestea vor fi centralizate și verificate de către un responsabil de monitorizare a performanței serviciului public de înmatriculări vehicule din perspectiva:

- Verificării completitudinii datelor (existența acestora pentru fiecare indicator);
- Verificării corectitudinii datelor (utilizarea unităților de măsură propuse pentru fiecare indicator).

❖ *Analiza și interpretarea datelor*

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

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

❖ *Raportarea și monitorizarea datelor*

Datele colectate vor fi colectate, raportate și monitorizate cu o frecvență semestrială. Responsabilul de monitorizare a performanței serviciului public de înmatriculări vehicule din cadrul fiecărui SPCRPCIV județean se va ocupa de elaborarea unui raport de monitorizare a performanței la fiecare 6 luni, care va fi înaintate conducătorului serviciului județean.

❖ *Evaluarea*

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

Rapoartele de evaluare anuală pot fi transmise și către DGPCI care poate urmări progresul fiecărei instituții județene cu referire la activitatea de înmatriculare vehicule.

Sursele de date

Sursele de date ce vor fi colectate sunt detaliate în Anexa nr. 1 la prezenta metodologie.

2.3 Criteriile pentru monitorizare și evaluare integrată a performanței serviciilor publice: particularizare la serviciile de înmatriculări vehicule

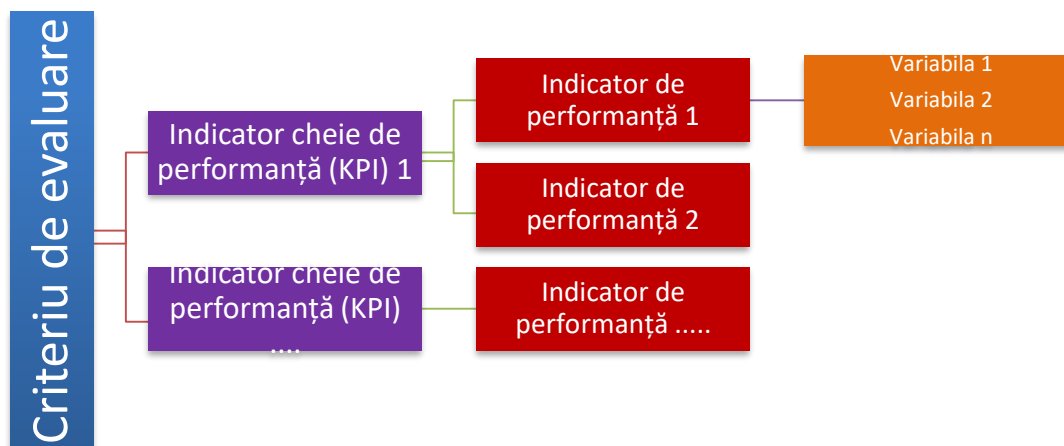
Conform Metodologiei-cadru de M&E a performanței (livrabil A3.4 din cadrul proiectului Monitorizarea și evaluarea integrată a performanței serviciilor publice), criteriile generale de performanță sunt prezentate în continuare, împreună cu indicatorii de performanță propuși pentru serviciul de înmatriculări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

În viziunea noastră, criteriile de monitorizare și evaluare a performanței serviciilor de înmatriculări vehicule dezvoltate în prezenta metodologie sunt o reflexie a celor prezentate în cadrul metodologiei cadru, precum și a celor indicați de literatura de specialitate, respectiv:

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

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

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



Capacitate strategică și instituțională

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

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

- Completitudinea setului strategic privind serviciile de înmatriculări vehicule
- Indicele capacității strategice

Conținutul indicatorului completitudinea setului strategic privind serviciile de înmatriculări vehicule:

Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță
C1.1. Completitudinea setului strategic privind serviciile de înmatriculări vehicule	C1.1.1 Conformitatea documentelor strategice care fac referire la serviciul de înmatriculări vehicule
	C1.1.2 Conformitatea obiectivelor strategice și/sau specifice pentru serviciul public de înmatriculări vehicule
	C1.1.3 Existența unui sistem managerial privind calitatea
	C1.1.4 Existența unui set de indicatori de realizare privind progresul îndeplinirii obiectivelor în domeniul înmatriculări vehicule
	C1.1.5 Existența unei metodologii/proceduri de evaluare periodică a gradului de îndeplinire a obiectivelor asumate și de actualizare a acestora în funcție de context

Conținutul indicatorului: Indicele capacității strategice

Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță
C1.2. Indicele capacității strategice	C1.2.1 Existența unei proceduri de monitorizare și evaluare a îndeplinirii planurilor anuale la nivelul SPCRPCIV
	C1.2.2 Existența unor rapoarte anuale de monitorizare și evaluare privind performanța serviciului în anul ...
	C1.2.3 Existența unei persoane desemnate pentru monitorizarea și evaluarea performanței serviciilor de înmatriculare vehicule la nivelul SPCRPCIV/DGPCI
	C1.2.4 Existența unor mecanisme de feedback funcționale privind evaluarea serviciilor furnizate cetățenilor, prin intermediul cărora se propun și implementează măsuri de îmbunătățire a calității serviciilor furnizate
	C1.2.5 Stabilitatea strategiei de implementare a serviciului public de înmatriculări vehicule

Fișă criteriu: Capacitate strategică și instituțională

Capacitate strategică și instituțională	
Pentru a putea răspunde nevoilor cetățenilor și pentru a putea fi la nivelul standardelor așteptate, serviciile publice comunitare regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor trebuie să aibă capacitatea de adaptare necesară unor nevoi în schimbare și tot mai complexe într-un mediu tot mai greu de controlat și de anticipat. Astfel, la nivelul serviciilor de înmatriculări vehicule trebuie să existe mecanisme funcționale de planificare, asigurarea implementării și evaluare, inclusiv monitorizare a serviciilor de înmatriculări vehicule furnizate cetățenilor.	
Indicatori cheie de performanță asociați criteriului	
Completitudinea setului strategic privind serviciile de înmatriculări vehicule	
Indicele capacității strategice	
Indicator de performanță: Conformitatea documentelor strategice care fac referire la serviciul de înmatriculări vehicule	
Descriere	Indicatorul verifică dacă există documente strategice care fac referire la serviciul de înmatriculări vehicule (plan strategic instituțional al ministerului, strategie națională în domeniu, etc.).
Data necesare (variabile)	Datele și dovezile colectate din partea SPCRPCIV și centralizate de DGPCI pentru itemii menționați la descrierea indicatorului marchează gradul de îndeplinire a criteriilor pe baza căruia se acordă un punctaj. Se va răspunde la întrebarea: Există documente strategice care fac referire la serviciul de înmatriculări vehicule (plan strategic instituțional al ministerului, strategie națională în domeniu, etc.)?
Mod de calcul	Grilă de evaluare: 0 = Nu (Nu există documente strategice) 100 = Da (Există documente strategice care fac referire la serviciul de înmatriculări vehicule)

Indicator de performanță: Conformitatea obiectivelor strategice și/sau specifice pentru serviciul public de înmatriculări vehicule	
Descriere	Indicatorul verifică existența obiectivelor strategice și/sau SMART pentru serviciul public de înmatriculări vehicule, precum și existența unui plan de acțiune, conținând resurse, responsabili și termene privind implementarea obiectivelor în domeniul înmatriculări vehicule.
Data necesare (variabile)	Se va răspunde la întrebarea: Există obiective strategice și/sau specifice clar determinate pentru serviciul de înmatriculări vehicule, precum și un plan de acțiune?
Mod de calcul	Grilă de evaluare: 0 = Nu 100 = Da
Indicator de performanță: Existența unui sistem de management al calității	
Descriere	Indicatorul analizează dacă există sisteme pentru managementul calității serviciului public implementate la nivel instituțional.
Data necesare (variabile)	Se va răspunde la întrebarea: "Care este numărul de sisteme manageriale privind calitatea implementate la nivelul instituției?"
Mod de calcul	Grilă de evaluare: 0 = Nu 100 = Da
Indicator de performanță: Existența unui set de indicatori de realizare privind progresul îndeplinirii obiectivelor în domeniul înmatriculări vehicule	
Descriere	Indicatorul verifică dacă la nivelul SPCRPIV/DGPCI sunt definiți și urmăriți indicatori de realizare care să evalueze progresul îndeplinirii obiectivelor în domeniul înmatriculări vehicule.
Data necesare (variabile)	Se va răspunde la întrebarea: Există unui set de indicatori de realizare privind progresul îndeplinirii obiectivelor în domeniul înmatriculări vehicule?
Mod de calcul	Grilă de evaluare: 0 = Nu 100 = Da
Indicator de performanță: Existența unei metodologii/proceduri de evaluare periodică a gradului de îndeplinire a obiectivelor asumate și de actualizare a acestora în funcție de context.	
Descriere	Indicatorul verifică existența unei metodologii/proceduri de evaluare periodică a gradului de îndeplinire a obiectivelor asumate și de actualizare a acestora în funcție de context.
Data necesare (variabile)	Se va răspunde la întrebarea: Există o metodologie, procedură de evaluare periodică a gradului de îndeplinire a obiectivelor asumate și de actualizare a acestora în funcție de context?
Mod de calcul	Grilă de evaluare: 0 = Nu 100 = Da
Indicator de performanță: Existența unei proceduri de monitorizare și evaluare a îndeplinirii planurilor anuale la nivelul SPCRPIV	
Descriere	Indicatorul verifică existența unei proceduri de monitorizare și evaluare a îndeplinirii planurilor anuale la nivelul SPCRPIV
Data necesare (variabile)	Se va răspunde la întrebarea: Există o procedură de monitorizare și evaluare a îndeplinirii planurilor anuale la nivelul SPCRPIV?

Mod de calcul	Grilă de evaluare: 0 = Nu 100 = Da
Indicator de performanță: Existența unor rapoarte anuale de monitorizare și evaluare privind performanța serviciului în anul ...	
Descriere	Indicatorul verifică existența unor rapoarte anuale/situații centralizate privind monitorizarea și evaluarea activității, a acțiunilor și obiectivelor planificate.
Data necesare (variabile)	Se va răspunde la întrebarea: Există rapoarte anuale de monitorizare și evaluare privind performanța serviciului în anul?
Mod de calcul	Grilă de evaluare: 0 = Nu 100 = Da
Indicator de performanță: Existența unei persoane desemnate pentru monitorizarea și evaluarea performanței serviciilor de înmatriculare vehicule la nivelul SPCRPCIV/DGPCI	
Descriere	Indicatorul verifică existența în cadrul instituției a unor persoane cu atribuții formalizate privind măsurarea performanței.
Data necesare (variabile)	Se va răspunde la întrebarea: Există persoane desemnate pentru monitorizarea și evaluarea performanței serviciilor de înmatriculare vehicule la nivelul SPCRPCIV/DGPCI?
Mod de calcul	Grilă de evaluare: 0 = Nu 100 = Da
Indicator de performanță: Existența unor mecanisme de feedback funcționale privind evaluarea serviciilor furnizate cetățenilor, prin intermediul cărora se propun și implementează măsuri de îmbunătățire a calității serviciilor furnizate	
Descriere	Indicatorul verifică existența unor mecanisme de feedback funcționale privind evaluarea serviciilor furnizate cetățenilor, prin intermediul cărora se propun și implementează măsuri de îmbunătățire a calității serviciilor furnizate.
Data necesare (variabile)	Se va răspunde la întrebarea: Există mecanisme de feedback funcționale privind evaluarea serviciilor furnizate cetățenilor?
Mod de calcul	Grilă de evaluare: 0 = Nu 100 = Da
Indicator de performanță: Stabilitatea strategiei de implementare a serviciului public de înmatriculări vehicule	
Descriere	Indicatorul verifică dacă strategia de implementare a serviciului public de înmatriculări vehicule este coerentă pe o perioadă mai lungă de timp, pentru a putea atinge obiectivele strategice și viziunea propusă.
Data necesare (variabile)	Număr de modificări de strategie în ultimii 4 ani
Mod de calcul	Grilă de evaluare: 0 = Dacă au existat mai mult de 4 modificări de strategie în ultimii ani 50 = Dacă numărul de modificări de strategie în ultimii 4 ani este între 1 și 3 100 = Dacă nu au existat modificări de strategie în ultimii 4 ani

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

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

Eficacitate

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

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

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

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

Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță
C2.1 Indicele de îndeplinire a țintelor asumate în ultimul an fiscal	C2.1.1 Gradul de îndeplinire al indicatorilor de rezultat în ultimul an fiscal încheiat

Conținutul indicatorului: Indicele eficacității generale a serviciilor

Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță
C2.2 Indicele eficacității generale a serviciilor	C2.2.1 Disponibilitatea serviciului de înmatriculări vehicule
	C2.2.2 Gradul de respectare a programărilor

Fișă criteriu: Eficacitate

Eficacitate

Stabilirea indicatorilor de performanță urmărind criteriul de eficacitate arată preocuparea serviciilor publice comunitare regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor de a își îndeplini misiunea și a-și atinge obiectivele stabilite. Agregarea indicatorilor de sub umbrela eficacității va exprima capacitatea serviciilor teritoriale de a îndeplini rolul său în sectorul de înmatriculări vehicule și de a-și atinge obiectivele stabilite la nivel național adoptate în domeniu.

Indicatori de performanță asociați criteriului

Gradul de îndeplinire al indicatorilor sectoriali în ultimul an fiscal încheiat	
Disponibilitatea serviciului de înmatriculări vehicule	
Gradul de respectare a programărilor	
Indicator: Gradul de îndeplinire al indicatorilor în ultimul an fiscal încheiat	
Descriere	Indicatorul măsoară eficacitatea activității serviciilor publice comunitare regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor din perspectiva atingerii indicatorilor sectoriali care au fost stabiliți la nivelul instituțiilor pentru ultimul an fiscal încheiat, conform legislației, strategiei instituției, etc.
Data necesare	Ținte atinse pentru indicatorii specifici activității de înmatriculări vehicule în ultimul an fiscal Ținte propuse pentru indicatorii specifici activității de înmatriculări vehicule
Mod de calcul	(Ținte atinse pentru indicatorii specifici activității de înmatriculări vehicule în ultimul an fiscal/ Ținte propuse pentru indicatorii specifici activității de înmatriculări vehicule) * 100
Indicator: Disponibilitatea serviciului de înmatriculări vehicule	
Descriere	Indicatorul măsoară eficacitatea activității serviciilor publice comunitare regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor din perspectiva timpului mediu pe care îl alocă pentru rezolvarea unor operațiuni/cereri din partea cetățenilor referitoare la înmatricularea vehiculelor. Acest indicator poate exprima o anumită latură a calității serviciilor de înmatriculări vehicule; de asemenea poate surprinde posibilitatea cetățenilor fără programare de a accesa serviciul de înmatriculări vehicule. Indicatorul se poate calcula zilnic, săptămânal, lunar, trimestrial, semestrial și anual. <i>*Acest indicator poate fi măsurat, în situația în care aceste date sunt disponibile, și pe componente ale activității:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Timpul mediu de emitere a certificatului de înmatriculare; • Timpul mediu de confecționare a plăcilor cu numere de înmatriculare.
Data necesare	Timpul alocat lunar pentru serviciul de înmatriculări vehicule (ore lucrătoare) Timpul efectiv folosit lunar pentru furnizarea serviciului de înmatriculări vehicule (ore lucrătoare)
Mod de calcul	Timpul alocat lunar pentru serviciul de înmatriculări vehicule (ore lucrătoare) / Timpul efectiv folosit lunar pentru furnizarea serviciului de înmatriculări vehicule (ore lucrătoare)
Indicator: Gradul de respectare a programărilor	
Descriere	Indicatorul surprinde capacitatea serviciilor publice comunitare regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor de a-și derula activitatea conform programărilor realizate. Acest indicator exprimă nivelul de planificare și organizare a serviciului de înmatriculări vehicule, cu implicații directe asupra gradului de satisfacție a cetățenilor. Indicatorul se poate calcula zilnic, săptămânal, lunar, trimestrial, semestrial și anual.
Data necesare	Durata planificată a programărilor Durata efectivă a furnizării serviciilor

	Număr de operațiuni programate (într-un interval de timp) Număr de operațiuni pentru care este respectată programarea (într-un interval de timp)
Mod de calcul	$\frac{[(\text{Durata efectivă a furnizării serviciilor} / \text{Durata planificată a programărilor}) * 100 + (\text{Numărul de operațiuni pentru care este respectată programarea} / \text{numărul de operațiuni programate}) * 100]}{2}$

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

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

Calitatea

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

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

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

Conținutul indicatorului: Indicele general al calității

Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță
C3.1 Indicele general al calității	C3.1.1 Existența standardului de calitate la nivelul serviciului public
	C3.1.2 Ponderea reclamațiilor și sesizărilor rezolvate
	C3.1.3 Rata de îndeplinire a acțiunilor corective întreprinse în urma neconformităților/problemelor identificate, la data planificată
	C3.1.4 Ponderea acțiunilor realizate de îmbunătățire a serviciului din totalul operațiunilor de îmbunătățire planificate anual
	C3.1.5 Gradul de implicare al beneficiarilor în planificarea/îmbunătățirea serviciilor

Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță
	C3.1.6 Ponderea serviciilor furnizate în regim externalizat

Conținutul indicatorului: Indicele general de satisfacție a beneficiarilor

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

Conținutul indicatorului: Calitatea la MS

Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță
C3.5 Calitatea la MS	C3.5.1 Gradul de apreciere a beneficiarilor în legătură cu calitatea facilităților exterioare
	C3.5.2 Gradul de apreciere a beneficiarilor în legătură cu calitatea facilităților interioare
	C3.5.3 Gradul de apreciere a beneficiarilor în legătură cu interacțiunea telefonică
	C3.5.4 Gradul de apreciere a beneficiarilor în legătură cu interacțiunea online

Fișă criteriu: Calitate

Calitate
Indicatorii adoptați conform criteriului calității stabilesc dacă serviciile furnizate îndeplinesc standardele și parametrii tehnici necesari, luând în considerare percepții beneficiarilor serviciilor furnizate.
Indicatori de performanță asociați criteriului
Existența standardului de calitate la nivelul serviciului public
Ponderea reclamațiilor și sesizărilor rezolvate
Rata de îndeplinire a acțiunilor corective întreprinse în urma neconformităților/problemelor identificate, la data planificată
Ponderea acțiunilor realizate de îmbunătățire a serviciului din totalul operațiunilor de îmbunătățire planificate anual
Gradul de implicare al beneficiarilor în planificarea/îmbunătățirea serviciilor
Ponderea serviciilor furnizate în regim externalizat
Gradul de satisfacție al beneficiarilor privind calitatea serviciului public
Gradul de apreciere a beneficiarilor în legătură cu calitatea facilităților exterioare
Gradul de apreciere a beneficiarilor în legătură cu calitatea facilităților interioare
Gradul de apreciere a beneficiarilor în legătură cu interacțiunea telefonică
Gradul de apreciere a beneficiarilor în legătură cu interacțiunea online
Indicator: Existența standardului de calitate la nivelul serviciului public

Descriere	Calitatea serviciilor de înmatriculări vehicule este dată și existența unui standard de calitate la nivelul serviciului public
Data necesare	Informații despre existența standardul de calitate a serviciului de înmatriculări vehicule
Mod de calcul	Nu există un standard de calitate pentru serviciul public la nivelul instituției = 0 puncte Există un standard de calitate la nivelul instituției, dar nu este specific serviciului public de înmatriculări vehicule = 50 puncte Există și este aprobat un standard de calitate pentru serviciul public la nivelul instituției = 100 puncte
Indicator: Ponderea reclamațiilor și sesizărilor rezolvate	
Descriere	Calitatea serviciilor de înmatriculări vehicule este dată și de gradul de mulțumire al beneficiarilor referitor la modul de desfășurare a activităților. În acest caz, posibilitatea cetățenilor de a depune reclamații și sesizări legate de modul de prestare a serviciului arată o atenție acordată satisfacției finale a beneficiarilor. În acest sens, rezolvarea și transmiterea la timp a răspunsurilor instituționale la reclamațiile și sesizările primite poate influența în mod direct calitatea serviciului public
Data necesare	Număr de reclamații/sesizări rezolvate Numărul total de reclamații/sesizări primite
Mod de calcul	$(\text{Numărul de reclamații/sesizări rezolvate} / \text{numărul total de sugestii/sesizări primite}) * 100$
Indicator: Rata de îndeplinire a acțiunilor corective întreprinse în urma neconformităților/problemelor identificate	
Descriere	Acțiunile corective sunt relevante pentru serviciul public de înmatriculări vehicule, din perspectiva îmbunătățirii unor procese, procedee, tehnici legate de furnizarea serviciului. În ceea ce privește acțiunile întreprinse în urma sancțiunilor/neconformităților/ problemelor identificate, este important ca acestea să se realizeze cât mai rapid pentru a nu periclita modul de prestare a serviciilor de înmatriculări vehicule. Indicatorul exprimă nivelul de implicare în realizarea de acțiuni corective, implementate într-o anumită perioadă de timp: lunar, trimestrial, semestrial, anual.
Data necesare	Număr de acțiuni corective necesare pentru remedierea unor neconformități/probleme identificate (într-un interval de timp) Numărul total de acțiuni corective îndeplinite (într-un interval de timp)
Mod de calcul	$(\text{Numărul de acțiuni corective îndeplinite} / \text{Număr de acțiuni corective necesare pentru remedierea unor neconformități/probleme identificate}) * 100$
Indicator: Ponderea acțiunilor realizate de îmbunătățire a serviciului din totalul operațiunilor de îmbunătățire planificate anual	
Descriere	Acțiunile de îmbunătățire planificate anual pentru serviciul de înmatriculări vehicule trebuie monitorizate și urmărite astfel încât să se asigure implementarea acestora în conformitate cu obiectivele instituționale. Indicatorul exprimă gradul de atenție, acordat de instituțiile responsabile de furnizarea serviciilor de

	înmatriculări vehicule, la nivel național și teritorial, acțiunilor de îmbunătățire a calității serviciilor.
Data necesare	Număr de acțiuni de îmbunătățire planificate anual la nivel instituțional Numărul de acțiuni de îmbunătățire a serviciului realizate într-un an
Mod de calcul	(Numărul de acțiuni de îmbunătățire a serviciului realizate într-un an / Număr de acțiuni de îmbunătățire planificate anual la nivel instituțional) * 100
Indicator: Gradul de implicare al beneficiarilor în planificarea/îmbunătățirea serviciilor	
Descriere	Calitatea serviciului public de înmatriculări vehicule poate fi evaluată și prin posibilitatea oferită beneficiarilor de a se implica în acțiuni de îmbunătățire viitoare a modului de furnizare a serviciului, ca urmare a interacțiunii dintre beneficiari și instituție.
Data necesare	Număr de acțiuni de îmbunătățire transmise de către beneficiari, ca urmare a interacțiunii cu SPCRPCIV (într-un anumit interval de timp) Numărul total de acțiuni de îmbunătățire a serviciului considerate necesare de către SPCRPCIV (într-un anumit interval de timp)
Mod de calcul	(Numărul de acțiuni de îmbunătățire transmise de către beneficiari, ca urmare a interacțiunii cu SPCRPCIV / Numărul total de acțiuni de îmbunătățire a serviciului considerate necesare de către SPCRPCIV) * 100
Indicator: Existența unor servicii furnizate în regim externalizat	
Descriere	Direcția Generală Permise de Conducere și Înmatriculări poate externaliza anumite componente din serviciul de înmatriculare vehicule și este necesară monitorizarea modului în care sunt implementate serviciile externalizate, inclusiv din perspectiva nivelului de calitate, performanță și eficiență oferit de către terți beneficiarilor finali ai serviciului.
Data necesare	Informații despre componente ale serviciului de înmatriculare vehicule care sunt externalizate
Mod de calcul	Există componente din serviciul de înmatriculare vehicule externalizate = 100 puncte Nu există componente din serviciul de de înmatriculare vehicule externalizate = 0 puncte
Indicator: Gradul de satisfacție al beneficiarilor privind calitatea serviciului public	
Descriere	Este important ca beneficiarii serviciului de înmatriculări vehicule să fie chestionați periodic cu privire la calitatea serviciilor. Feedback-ul oferit prin intermediul chestionarului completat (fizic, telefonic, on-line etc.) poate reprezenta o expresie a gradului de satisfacție și, implicit, a calității serviciilor oferite în cadrul interacțiunii cu SPCRPCIV/DGPCI. Percepția beneficiarilor privind capacitatea de răspuns a personalului implicat în furnizarea serviciilor de înmatriculări vehicule ar trebui evaluată în baza unui chestionar de percepție (pe o scală de la 1-10, unde 1 - complet nesatisfăcut, 10 - complet satisfăcut), cu referire la următoarele aspecte:

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

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

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

60% - 79%: Grad ridicat de satisfacție, 75 puncte
80% - 100%: Grad foarte ridicat de satisfacție, 100 puncte

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

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

Accesibilitatea

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

- C3.3 Indicele general al accesibilității

Conținutul indicatorului: C3.3 Indicele general al accesibilității

Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță
C3.3 Indicele general al accesibilității	C3.3.1 Rata de solicitări neonorate pentru acordarea serviciului public de înmatriculări vehicule
	C3.3.2 Percepția accesibilității
	C3.2.3 Timpul mediu de rezolvare a unui caz/dosar/cerere (an)
	C3.2.5 Timpul mediu de așteptare la coadă pentru accesarea unui serviciu public
	C3.2.6 Identificarea componentelor legate de prestarea serviciului pentru care efectuarea unei plăți a reprezentat o barieră

Fișă criteriu: Accesibilitate

Accesibilitate
Măsurarea accesibilității are în vedere evaluarea indicelui general al accesibilității, exprimat prin rezultate la nivelul percepției asupra accesibilității precum și timpul mediu de așteptare pentru accesul/ acordarea serviciului.
Indicatori de performanță asociați criteriului
Rata de solicitări neonorate pentru acordarea serviciului public de înmatriculări vehicule
Percepția accesibilității
Timpul mediu de rezolvare a unui caz/dosar/cerere (an)
Timpul mediu de așteptare la coadă pentru accesarea unui serviciu public
Identificarea componentelor legate de prestarea serviciului pentru care efectuarea unei plăți a reprezentat o barieră
Indicator: Rata de solicitări neonorate pentru acordarea serviciului public de înmatriculări vehicule

Descriere	Pentru a verifica gradul de accesibilitate la un serviciu public, este important de analizat ce procent din solicitările transmise de cetățeni au fost neonorate/respinse sau întârziate față de termenul legal prevăzut pentru a răspunde.
Data necesare	Număr de solicitări de acordare a serviciului public în anul Număr de solicitări întârziate față de termenul legal de răspuns la finalul anului ... Număr de solicitări respinse la 31.12 la finalul anului ...
Mod de calcul	(Număr de solicitări întârziate față de termenul legal de răspuns la finalul anului ... + Număr de solicitări respinse la 31.12 la finalul anului ...) / Număr de solicitări de acordare a serviciului public în anul * 100
Indicator: Percepția accesibilității	
Descriere	<p>Accesibilitatea este importantă din perspectiva asigurării condițiilor și informațiilor necesare beneficiarilor serviciului de înmatriculări vehicule. Existența unor elemente precum rampă pentru persoane cu dizabilități, indicatoare (îndrumătoare, săgeți, etc.) către ghișeele/birourile responsabile de furnizarea serviciului public, asigură un acces mai mare și o anumită ușurință publicului în interacțiunea cu instituțiile care furnizează serviciile de înmatriculări vehicule.</p> <p>Feedback-ul oferit de către beneficiarii serviciului de înmatriculări vehicule prin intermediul chestionarului completat (fizic, telefonic, on-line etc.) poate reprezenta o expresie a gradului de satisfacție a acestora cu privire la accesibilitatea serviciului public.</p> <p>Este important ca beneficiarii serviciului de înmatriculări vehicule să fie evaluați periodic cu privire la accesibilitatea fizică a locațiilor, în baza unui chestionar de percepție (pe o scală de la 1-10, unde 1 - complet nesatisfăcut, 10 - complet satisfăcut), cu privire la următoarele elemente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Accesibilitatea fizică a locației serviciilor 2. Ușurința și comoditatea accesării serviciului 3. Acces la toate serviciile conexe ca pachet inclus 4. Programul de lucru cu publicul 5. Modul în care sunt aduse la cunoștința cetățenilor termenele pentru serviciul solicitat 6. Varietatea mijloacelor de informare (avizier, pagină de internet, telefon, ghișeu, panouri)
Data necesare	Datele și dovezile colectate prin intermediul chestionarului de satisfacție pentru itemii menționați anterior argumentează gradul de îndeplinire a indicatorului, pe baza căruia se acordă un punctaj
Mod de calcul	<p>Se va calcula indicatorul numeric și procentual, conform punctajului obținut, după cum urmează:</p> <p>➤ Procent= procent per criteriu*100/număr de criterii</p> <p>Dacă procentul este:</p> <p>0% - 19%: Grad foarte scăzut de satisfacție, 0 puncte 20% - 39%: Grad scăzut de satisfacție, 25 puncte 40% - 59%: Grad mediu de satisfacție, 50 puncte</p>

	60% - 79%: Grad ridicat de satisfacție, 75 puncte 80% - 100%: Grad foarte ridicat de satisfacție, 100 puncte
Indicator: Timpul mediu de rezolvare a unui caz/dosar/cerere (an)	
Descriere	Evaluarea accesibilității serviciului de înmatriculări vehicule ține și de timpul (în medie) alocat pentru rezolvarea tuturor cazurilor/dosarelor/cererilor pentru acordarea serviciului într-un anumit interval de timp. Acest indicator exprimă nivelul real necesar pentru rezolvarea solicitărilor legate de activitatea de înmatriculare vehicule.
Data necesare	Timpul mediu (ore lucrătoare) alocat pentru rezolvarea tuturor cazurilor/dosarelor/cererilor pentru acordarea serviciului de înmatriculări vehicule într-un anumit an Totalul cazurilor/dosarelor/cererilor pentru furnizarea serviciului de înmatriculări vehicule într-un anumit an
Mod de calcul	Timpul mediu (ore lucrătoare) alocat pentru rezolvarea tuturor cazurilor/dosarelor/cererilor pentru acordarea serviciului de înmatriculări vehicule într-un anumit an / Totalul cazurilor/dosarelor/cererilor pentru furnizarea serviciului de înmatriculări vehicule într-un anumit an
Indicator: Timpul mediu de așteptare la coadă pentru accesarea unui serviciu public	
Descriere	Evaluarea accesibilității serviciului de înmatriculări vehicule ține și de timpul de așteptare pe care cetățenii îl petrec la coadă înainte de a ajunge să acceseze efectiv serviciul de înmatriculări vehicule. Cu cât acest timp este mai mic, cu atât procedurile de organizare ale serviciului de dovedesc mai eficiente și astfel poate crește performanța serviciului. Este important ca beneficiarii serviciului de înmatriculări vehicule să fie evaluați periodic cu privire la percepția privind timpul mediu de așteptare la coadă (pe o scală de la 1-10, unde 1 - complet nesatisfăcut, 10 - complet satisfăcut).
Data necesare	Numărul serviciilor publice unde există cozi Timpul de așteptare pentru accesul/acordarea unui serviciu public
Mod de calcul	Se va calcula indicatorul numeric și procentual, conform punctajului obținut, după cum urmează: ➤ Procent= procent per criteriu*100/număr de criterii Dacă procentul este: 0% - 19%: Grad foarte scăzut de satisfacție, 0 puncte 20% - 39%: Grad scăzut de satisfacție, 25 puncte 40% - 59%: Grad mediu de satisfacție, 50 puncte 60% - 79%: Grad ridicat de satisfacție, 75 puncte 80% - 100%: Grad foarte ridicat de satisfacție, 100 puncte
Indicator: Identificarea componentelor legate de prestarea serviciului pentru care efectuarea unei plăți a reprezentat o barieră	
Descriere	Identificarea componentelor legate de prestarea serviciului pentru care efectuarea unei plăți a reprezentat o barieră reprezintă un element important pentru evaluarea accesibilității serviciului de înmatriculări vehicule. Cu cât acest număr este mai mic, cu atât serviciul se dovedește mai accesibil publicului general.

	Percepția beneficiarilor privind acest aspect ar trebui evaluată în baza unui chestionar de percepție (pe o scală de la 1-10, unde 1 - complet nesatisfăcut, 10 - complet satisfăcut).
Data necesare	Număr de componente legate de prestarea serviciului pentru care efectuarea unei plăți a reprezentat o barieră Datele și dovezile colectate prin intermediul chestionarului de satisfacție pentru itemul menționat anterior argumentează gradul de îndeplinire a indicatorului, pe baza căruia se acordă un punctaj.
Mod de calcul	Număr de componente legate de prestarea serviciului pentru care efectuarea unei plăți a reprezentat o barieră

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

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

Eficiența

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

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

Conținutul indicatorului: Eficiență alocativă

Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță
C4.1 Eficiență alocativă	C4.1.1 Tariful serviciului de înmatriculări vehicule în anul....
	C4.1.2 Costul mediu cu serviciul de înmatriculări vehicule în anul ...

Conținutul indicatorului: Eficiență productivă

Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță
C4.2 Eficiență productivă	C4.2.1 Efortul necesar (ENI) per serviciu de înmatriculări vehicule
	C4.2.2 Cost per angajat
	C4.2.3 Grad de îndatorare

Fișă criteriu: Eficiență

Eficiență

Indicatorii adoptați conform criteriului de eficiență au scopul de a analiza capacitatea instituțiilor implicate în furnizarea serviciilor de înmatriculări vehicule de a obține rezultatele propuse și îmbunătățirea acestora cu o atenție deosebită asupra resurselor utilizate, un aspect deosebit de important în domeniul public.

Indicatori de performanță asociați criteriului

Tariful serviciului de înmatriculări vehicule

Cost mediu cu serviciul de înmatriculări vehicule în anul ...

Efortul necesar (ENI) per serviciu de înmatriculări vehicule

Cost per angajat

Grad de îndatorare

Fundamentarea bugetului

Indicator: Tariful serviciului de înmatriculări vehicule

Descriere	<p>Direcția Generală Permise de Conducere și Înmatriculări este instituția care stabilește costurile care trebuie plătite pe componente ale activității. Cheltuielile curente și de capital se acoperă din activitatea de producere a plăcilor cu numere de înmatriculare, astfel că activitatea de furnizare a serviciului este auto-finanțată.</p> <p>Indicatorul surprinde capacitatea instituțiilor care furnizează serviciul de înmatriculări vehicule de a genera venituri proprii din activitățile prestate.</p>
Data necesare	Tariful aferent fiecărei activități/componente din serviciul de înmatriculări vehicule la nivelul fiecărui an
Mod de calcul	Tariful aferent fiecărei activități/componente din serviciul de înmatriculări vehicule la nivelul fiecărui an, conform documentelor administrative care reglementează aceste tarife

Indicator: Cost mediu cu serviciul de înmatriculări vehicule pe an

Descriere	Costul mediu pentru serviciile de înmatriculare vehicule se referă la suma necesară pentru prestarea serviciilor, din perspectiva cheltuielilor care sunt efectuate de către instituțiile responsabile de serviciul de înmatriculări vehicule
Data necesare	Costul mediu cu serviciul de înmatriculări vehicule la nivelul unui an, pe fiecare componentă a activității
Mod de calcul	Suma costurilor medii anuale pentru fiecare componentă / Numărul de componente ale serviciului de înmatriculări vehicule

Indicator: Efortul necesar (ENI) per serviciu de înmatriculări vehicule

Descriere	Efortul necesar pentru prestarea serviciului public poate fi evaluat prin numărul de zile alocat de personalul din cadrul instituției care este implicat în furnizarea serviciilor de înmatriculări vehicule într-un an.
Data necesare	<p>Numărul de angajați ENI implicați în furnizarea serviciilor de înmatriculări vehicule (exceptând personalul cu funcții de conducere, personal TESA)</p> <p>Numărul de angajați considerat necesar pentru realizarea eficienței a activităților de înmatriculări vehicule (estimare)</p>
Mod de calcul	Numărul de angajați ENI implicați în furnizarea serviciilor de înmatriculări vehicule / Numărul de angajați considerat necesar

	pentru realizarea eficientă a activităților de înmatriculări vehicule (estimare) * 100
Indicator: Costul mediu per angajat (evoluție de la an la an)	
Descriere	Indicatorul va reflecta dacă cheltuielile per angajat de la nivelul instituțiilor care furnizează servicii de înmatriculări vehicule sunt considerate eficiente. Într-o analiză mai extinsă se poate stabili și dacă aceste instituții sunt nevoite să genereze venituri proprii pentru a acoperi costurile per angajat, sau dacă există necesitatea ajustării tarifelor aprobate pentru serviciile furnizate la nivel de instituție. Indicatorul se calculează lunar.
Data necesare	Total cheltuieli SPCRPCIV/DGPCI pentru furnizarea serviciilor de înmatriculări vehicule pentru anul X Număr de angajați ENI pentru anul X Total cheltuieli SPCRPCIV/DGPCI pentru furnizarea serviciilor de înmatriculări vehicule pentru anul X-1 Număr de angajați ENI pentru anul X-1
Mod de calcul	$(\text{Total cheltuieli SPCRPCIV/DGPCI pentru furnizarea serviciilor de înmatriculări vehicule pentru anul X} / \text{număr de angajați ENI pentru anul X}) / (\text{Total cheltuieli SPCRPCIV/DGPCI pentru furnizarea serviciilor de înmatriculări vehicule pentru anul X-1} / \text{număr de angajați ENI pentru anul X-1}) - 1$
Indicator: Grad de îndatorare	
Descriere	Indicatorul va reflecta gradul de îndatorare al instituției la finalul unui an.
Data necesare	Datoria instituției la finalul anului X Veniturile instituției la finalul anului X Datoria instituției la finalul anului X - 1 Veniturile instituției la finalul anului X - 1
Mod de calcul	$(\text{Datoria instituției la finalul anului X} / \text{Veniturile instituției la finalul anului X}) / (\text{Datoria instituției la finalul anului X-1} / \text{Veniturile instituției la finalul anului X-1}) - 1$
Indicator: Fundamentarea bugetului	
Descriere	Indicatorul verifică dacă fundamentarea bugetului se realizează pe baza rezultatelor propuse.
Data necesare	Se va răspunde la întrebarea: fundamentarea bugetului se realizează pe baza rezultatelor propuse?
Mod de calcul	Da = 100 puncte Nu = 0 puncte

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

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

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

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

Conținutul indicatorului: Capacitate de asigurare a managementului financiar per entitate

Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță
C5.1 Capacitate de asigurare a managementului financiar per entitate	C5.1.1 Gradul de acoperire a posturilor cu specialiști în contabilitate/bugete/management financiar
	C5.1.2 Existența și utilizarea instrumentelor de management financiar

Conținutul indicatorului: Indice de capacitate IT

Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță
C5.2 Indice de capacitate IT	C5.2.1 Rata de înnoire a infrastructurii IT
	C5.2.2 Gradul de acoperire a posturilor cu personal IT

Conținutul indicatorului: Indice de pregătire pentru calitate

Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță
C5.3 Indice de pregătire pentru calitate	C5.3.1 Gradul de formare în asigurarea calității
	C5.3.2 Gradul de implementare a SCIM

Conținutul indicatorului: Indice de capacitate a resursei umane

Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță
C5.4 Indice de capacitate a resursei umane	C5.4.1 Asigurarea competențelor angajaților implicați în furnizarea serviciului public
	C5.4.2 Existența angajaților cu responsabilități conform fișei de post în managementul fondurilor nerambursabile
	C5.4.3 Rata de retenție anuală a personalului

Conținutul indicatorului: Indicele de calitate al locului de muncă

Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță
C5.5 Indicele de calitate al locului de muncă	C5.5.1 Calitatea locului de muncă

Conținutul indicatorului: Indice general de digitalizare

Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță
C5.6 Indice general de digitalizare	C5.6.1 Mijloace de furnizare a serviciilor (Procent de servicii furnizate online)
	C5.6.2 Rata de programare online în website
	C5.6.3 Gradul de digitalizare a tranzacțiilor aferente serviciului public
	C5.6.4 Gradul de digitalizare a plăților
	C5.6.5 Gradul de digitalizare a template-urilor
	C5.6.6 Vulnerabilitatea la securitatea informatică
	C5.6.7 Gradul de satisfacție al beneficiarilor cu privire la procesele digitalizate

Fișă criteriu: Performanța proceselor și funcțiilor

Performanța proceselor
Indicatorii adoptați conform criteriului performanța proceselor arată capacitatea serviciilor de înmatriculări vehicule de a răspunde cerințelor beneficiarilor prin prisma funcționalităților sale. Activitatea instituțiilor care furnizează servicii de înmatriculări vehicule nu poate fi orientată spre performanța fără o logică susținută a proceselor interne. Astfel, un mediu de lucru orientat spre performanță trebuie să asigure un context financiar stabil, o infrastructură TIC modernă utilizată în relația cu beneficiarii și o resursă umană competentă și perfecționată continuu.
Indicatori de performanță asociați criteriului
Gradul de acoperire a posturilor cu specialiști în contabilitate/bugete/management financiar
Existența și utilizarea instrumentelor de management financiar
Rata de înnoire a infrastructurii IT
Gradul de acoperire a posturilor cu personal IT
Gradul de formare în asigurarea calității
Gradul de implementare a SCIM
Asigurarea competențelor angajaților implicați în furnizarea serviciului public
Existența angajaților cu responsabilități conform fișei de post în managementul fondurilor nerambursabile
Rata de retenție anuală a personalului
Calitatea locului de muncă
Mijloace de furnizare a serviciilor (Procent de servicii furnizate online)
Rata de programare online în website
Gradul de digitalizare a tranzacțiilor aferente serviciului public
Gradul de digitalizare a plăților
Gradul de digitalizare a template-urilor
Vulnerabilitatea la securitatea informatică

Gradul de satisfacție al beneficiarilor cu privire la procesele digitalizate	
Indicator: Gradul de acoperire a posturilor cu specialiști în contabilitate/bugete/management financiar	
Descriere	Indicatorul verifică dacă există suficiente resurse umane specializate în domeniul financiar la nivelul instituției, care să faciliteze modul de control al costurilor și altor operațiuni financiare.
Data necesare	Numărul de angajați în contabilitate și management financiar Numărul de posturi din organigramă ref. la contabilitate și management financiar
Mod de calcul	$(\text{Numărul de angajați în contabilitate și management financiar} / \text{Numărul de posturi din organigramă ref. la contabilitate și management financiar}) * 100$
Indicator: Existența și utilizarea instrumentelor de management financiar	
Descriere	Indicatorul verifică dacă există instrumente sau aplicații informatice de management financiar la nivelul instituției, care să faciliteze modul de control al costurilor și altor operațiuni financiare.
Data necesare	Aplicație informatică de tip ERP care să aibă și modul de management financiar Aplicație informatică pentru controlul costurilor
Mod de calcul	Nu = 0 Da = 100
Indicator: Rata de înnoire a infrastructurii IT	
Descriere	Indicatorul evaluează capacitatea instituțiilor implicate în furnizarea serviciilor de înmatriculări vehicule de a moderniza infrastructura IT utilizată în activitatea instituțională.
Data necesare	Nr. de echipamente TIC depășite tehnologic înlocuite de către instituție în ultimii 4 ani Nr. echipamente achiziționate în ultimii 4 ani Număr total de echipamente IT
Mod de calcul	$(\text{Nr. echipamente achiziționate în ultimii 4 ani} / \text{Număr total de echipamente IT}) * 100$
Indicator: Gradul de acoperire a posturilor cu personal IT	
Descriere	Indicatorul verifică dacă există suficiente resurse umane specializate în domeniul IT la nivelul instituției, care să faciliteze din punct de vedere tehnologic furnizarea de servicii de înmatriculare vehicule.
Data necesare	Număr personal IT angajat (ENI) Număr posturi de personal IT
Mod de calcul	$(\text{Număr personal IT angajat (ENI)} / \text{Număr posturi de personal IT}) * 100$
Indicator: Gradul de formare în asigurarea calității	
Descriere	Indicatorul analizează modul în care instituțiile implicate în furnizarea serviciilor de înmatriculări vehicule acordă importanță procesului de asigurare a calității în activitățile desfășurate, precum și îmbunătățirii continue a acestui proces.
Data necesare	Număr de angajați formați în asigurarea calității Număr total de angajați

Mod de calcul	(Număr de angajați formați în asigurarea calității/ Număr total de angajați) * 100
Indicator: Gradul de implementare a SCIM	
Descriere	Indicatorul evaluează gradul în care instituțiile implicate în furnizarea serviciilor de înmatriculări vehicule integrează standardele de control intern managerial aprobate oficiale
Data necesare	Număr de standarde implementate
Mod de calcul	(Număr de standarde implementate / 16) * 100
Indicator: Asigurarea competențelor angajaților implicați în furnizarea serviciului public	
Descriere	Indicatorul surprinde măsura în care personalul implicat în furnizarea serviciilor de înmatriculări vehicule se perfecționează continuu, prin participarea periodică la diferite oportunități de formare (congrese, cursuri, specializări, întâlniri, workshopuri, etc.). În acest mod se asigură resursa umană de calitate la nivelul instituțiilor publice, atât de necesară furnizării unor servicii de calitate și obținerii performanțelor la nivelul serviciului de înmatriculări vehicule. Se recomandă calcularea anuală a indicatorului.
Data necesare	Numărul de angajați care au participat la cursuri de specialitate în ultimii 2 ani Număr de angajați conform posturilor ocupate
Mod de calcul	(Numărul de angajați care au participat la cursuri de specialitate în ultimii 2 ani / Număr de angajați conform posturilor ocupate) * 100
Indicator: Existența angajaților cu responsabilități conform fișei de post implementarea proiectelor cu finanțare nerambursabilă	
Descriere	Indicatorul evidențiază implicarea angajaților care furnizează servicii de înmatriculări vehicule în proiecte finanțate din fonduri nerambursabile și care reușesc în această manieră să își dezvolte și alte competențe transversale ce pot îmbunătăți modul în care aceștia își desfășoară activitatea curentă.
Data necesare	Număr de angajați cu responsabilități în managementul fondurilor nerambursabile
Mod de calcul	Există angajați cu responsabilități în managementul fondurilor nerambursabile = 100 Nu există = 0
Indicator: Rata de retenție anuală a personalului	
Descriere	Indicatorul evaluează retenția personalului din perspectiva fluctuației anuale de personal la nivelul instituțiilor care furnizează servicii de înmatriculări vehicule la nivelul unui an.
Data necesare	Număr angajați anul curent Număr de angajați anul precedent
Mod de calcul	(Număr angajați anul curent / număr de angajați anul precedent) * 100
Indicator: Calitatea locului de muncă	
Descriere	Este important ca angajații serviciului de înmatriculări vehicule să fie chestionați periodic, prin intermediul unui chestionar (aplicat fizic, telefonic, on-line etc.), cu privire la gradul de apreciere a calității la locul de muncă.

	<p>Percepția angajaților privind acest aspect ar trebui evaluată în baza unui chestionar de percepție (pe o scală de la 1-10, unde 1 - complet nesatisfăcut, 10 - complet satisfăcut), cu referire la următoarele aspecte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sprijin primit pentru probleme sociale • Sprijin primit pentru flexibilitatea locului de muncă • Echilibru între viața socială și profesională • Protecția sănătății
Data necesare	Datele și dovezile colectate prin intermediul chestionarului de satisfacție pentru itemii menționați anterior argumentează gradul de îndeplinire a indicatorului, pe baza căruia se acordă un punctaj.
Mod de calcul	<p>Se va calcula indicatorul numeric și procentual, conform punctajului obținut, după cum urmează:</p> <p>➤ Procent= procent per criteriu*100/număr de criterii</p> <p>Dacă procentul este:</p> <p>0% - 19%: Grad foarte scăzut de satisfacție 20% - 39%: Grad scăzut de satisfacție 40% - 59%: Grad mediu de satisfacție 60% - 79%: Grad ridicat de satisfacție 80% - 100%: Grad foarte ridicat de satisfacție</p>
Indicator: Mijloace de furnizare a serviciilor (Procent de servicii furnizate online)	
Descriere	Indicatorul evidențiază ponderea serviciilor (sau componentelor privind furnizarea serviciilor) de înmatriculări vehicule care sunt furnizate în regim on-line sau parțial on-line. Indicatorul surprinde capacitatea instituțiilor responsabile de a furniza servicii prin mijloace/canale diverse, de a se adapta nevoilor beneficiarilor, în contexte care solicită/impun această necesitate. Se recomandă raportarea lunară, trimestrială, semestrială și/sau anuală a acestui indicator.
Data necesare	<p>Număr de servicii oferite publicului exclusiv online</p> <p>Număr de servicii oferite publicului parțial online</p> <p>Număr de servicii publice oferite exclusiv față în față</p>
Mod de calcul	$\left[\frac{\text{Număr de servicii/componente oferite exclusiv on-line} + \text{număr de servicii/componente oferite parțial on-line}}{\text{număr de servicii/componente oferite exclusiv on-line} + \text{număr de servicii/componente oferite parțial on-line} + \text{număr de servicii/componente oferite față în față}} \right] * 100$
Indicator: Rata de programare online în website	
Descriere	Indicatorul evaluează capacitatea instituțiilor implicate în furnizarea serviciilor de înmatriculări vehicule de a se adapta solicitărilor în creștere a cetățenilor de a efectua programări online pe website, pentru a facilita și eficientiza timpii de așteptare necesari pentru accesarea serviciilor.
Data necesare	<p>Nr. programări online (email, platforma, aplicație)</p> <p>Nr. de total de programări</p>
Mod de calcul	$\left(\frac{\text{Nr. programări online (email, platforma)}}{\text{Nr. de total de programări}} \right) * 100$
Indicator: Gradul de digitalizare a tranzacțiilor aferente serviciului public	
Descriere	Indicatorul măsoară gradul de digitalizare a tuturor tranzacțiilor care sunt necesare pentru a beneficia de serviciile de înmatriculări

	vehicule (programări, transmitere sesizări și primire răspunsuri, plăți, etc.) și care sunt disponibile online pentru publicul general. Se propune măsurarea indicatorului cu o frecvență anuală.
Data necesare	Numărul total de interacțiuni și tranzacții digitale finalizate într-un an Numărul total de interacțiuni și tranzacții finalizate pe toate canalele posibile într-un an
Mod de calcul	$(\text{Numărul total de interacțiuni și tranzacții digitale finalizate în anul } X / \text{Numărul total de interacțiuni și tranzacții finalizate pe toate canalele posibile în anul } X) * 100$
Indicator: Gradul de digitalizare a plăților	
Descriere	Indicatorul măsoară gradul de digitalizare a plăților realizate pentru a beneficia de serviciile de înmatriculări vehicule. Se propune măsurarea indicatorului cu o frecvență anuală.
Data necesare	Număr plăți efectuate electronic Total tranzacții financiare aferente serviciilor implementate electronic
Mod de calcul	$(\text{Număr plăți efectuate electronic} / \text{Total tranzacții financiare aferente serviciilor implementate electronic}) * 100$
Indicator: Gradul de digitalizare a template-urilor	
Descriere	Indicatorul măsoară gradul de digitalizare a formularelor care sunt disponibile pentru publicul care accesează serviciile de înmatriculări vehicule. Se propune măsurarea indicatorului cu o frecvență anuală.
Data necesare	Număr de formulare completabile electronic Numărul total al formularelor aferente serviciului de înmatriculări vehicule
Mod de calcul	$(\text{Număr de formulare completabile electronic} / \text{Numărul total al formularelor aferente serviciului de înmatriculări vehicule}) * 100$
Indicator: Vulnerabilitatea la securitatea informatică	
Descriere	Indicatorul are scopul de a evidenția gradul de utilizare a serviciilor și aplicațiilor informatice disponibile la nivelul instituțiilor care furnizează servicii de înmatriculări vehicule. În contextul dependenței ridicate a serviciilor publice de funcționalitatea aplicațiilor informatice, securitatea informatică este extrem de importantă, având consecințe imediate nu doar asupra funcționării aplicațiilor IT și furnizării efective a serviciilor, dar și asupra siguranței datelor personale ale beneficiarilor. Indicatorul se poate raporta lunar, trimestrial, semestrial și/sau anual.
Data necesare	Timpul în care sistemele informatice nu au funcționat, dar trebuiau să funcționeze Perioada totală de funcționare a sistemelor informatice la nivelul instituției
Mod de calcul	$(\text{Timpul în care sistemele informatice nu au funcționat, dar trebuiau să funcționeze} / \text{Perioada totală de funcționare a sistemelor informatice}) * 100$
Indicator: Gradul de satisfacție al beneficiarilor cu privire la procesele digitalizate	
Descriere	Este important ca beneficiarii serviciului de înmatriculări vehicule să fie chestionați periodic, prin intermediul unui chestionar (aplicat

	fizic, telefonic, on-line etc.), cu privire la gradul de apreciere a proceselor digitalizate prin care instituțiile responsabile (SPCRPCIV/DGPCI) furnizează serviciile. Percepția beneficiarilor privind acest aspect ar trebui evaluată în baza unui chestionar de percepție (pe o scală de la 1-10, unde 1 - complet nesatisfăcut, 10 - complet satisfăcut).
Data necesare	Datele și dovezile colectate prin intermediul chestionarului de satisfacție pentru itemul menționat anterior argumentează gradul de îndeplinire a indicatorului, pe baza căruia se acordă un punctaj.
Mod de calcul	Se va calcula indicatorul numeric, după cum urmează: 0% - 19%: Grad foarte scăzut de satisfacție 20% - 39%: Grad scăzut de satisfacție 40% - 59%: Grad mediu de satisfacție 60% - 79%: Grad ridicat de satisfacție 80% - 100%: Grad foarte ridicat de satisfacție

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

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

Bune practici

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

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

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

Conținutul indicatorului: Gradul de inovare

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

Conținutul indicatorului: Gradul de implicare/co-creare

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

Fișă criteriu: Bune practici

Bune practici	
Indicatorii adoptați conform criteriului bune practici relevă gradul de adaptabilitate al instituțiilor care furnizează servicii de înmatriculări vehicule, capacitatea de a răspunde noilor provocări în domeniu, măsura implicării în comunitate și implicit capacitatea de a modifica/adapta procese bine articulate pentru a fi mai performante într-un mediu extrem de dinamic, precum și capacitatea de a inova.	
Indicatori asociați criteriului	
Gradul de inovare	
Gradul de implicare/co-creare	
Indicator: Gradul de inovare al instituției	
Descriere	Indicatorul verifică existența capacității de inovare la nivelul instituțiilor care furnizează servicii de înmatriculări vehicule, prin evaluarea următoarelor elemente: <ul style="list-style-type: none"> • Participarea la rețele/proiecte internaționale/competiții de bune practici; • Numărul măsurilor de inovare sau îmbunătățire a performanței serviciului public; • Existența instrumentelor de feedback din partea beneficiarilor serviciilor; • Procentul de beneficiari care oferă feedback
Data necesare	Număr de competiții de bune practici la care a participat instituția în ultimul an Numărul măsurilor de inovare sau îmbunătățire a performanței serviciului public Existența instrumentelor de feedback din partea beneficiarilor serviciilor Procentul de beneficiari care oferă feedback (Numărul de beneficiari care oferă feedback/Numărul total de beneficiari ai serviciului public)
Mod de calcul	Grilă de evaluare: Se va calcula indicatorul procentual: ➤ = Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL

	<p>0 proiecte de bune practici la care a participat instituția în ultimul an: 0 puncte 1-4 proiecte: 50 puncte Peste 5 proiecte: 100 puncte</p> <p>0 măsuri de inovare sau îmbunătățire a performanței serviciului public: 0 puncte 1-4 măsuri: 50 puncte Peste 5 măsuri: 100 puncte</p> <p>Existența instrumentelor de feedback din partea beneficiarilor serviciilor Da = 100, Nu = 0</p> <p>Procentul de beneficiari care oferă feedback: 0-5%: 0 puncte 5-10%: 50 puncte Peste 10%: 100 puncte</p>
Indicator: Gradul de implicare/co-creare	
Descriere	<p>Indicatorul analizează capacitatea instituțiilor care furnizează servicii de înmatriculări vehicule de a implica beneficiarii în procesul de planificare și îmbunătățire a activității, prin crearea de mijloace și instrumente disponibile acestora, precum și prin considerare sugestiilor care provin din partea cetățenilor. Indicatorul își propune evaluarea următoarelor variabile:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificarea implicării beneficiarilor; • Organizarea de ședințe publice; • Existența unei proceduri de gestionare a petițiilor • Încrederea beneficiarilor în implicare • Implicarea efectivă pentru îmbunătățirea serviciilor publice
Data necesare	<p>Existența unei proceduri de implicare a beneficiarilor Numărul de ședințe publice organizate de serviciul de înmatriculări vehicule pe an/ nr total de ședințe organizate Existența unei proceduri de gestionare a petițiilor</p>
Mod de calcul	<p>Grilă de evaluare: Se va calcula indicatorul procentual:</p> <p style="text-align: center;">➤ = Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL</p> <p>Existența unei proceduri de implicare a beneficiarilor: Da = 100, Nu = 0</p> <p>Numărul de ședințe publice organizate de serviciul de înmatriculări vehicule pe an/ nr total de ședințe organizate: 0 ședințe: 0 puncte 1 ședință: 30 puncte 2-3 ședințe: 50 puncte Peste 4 ședințe: 100 puncte</p> <p>Existența unei proceduri de gestionare a petițiilor:</p>

Da = 100, Nu = 0
Încrederea beneficiarilor în implicare: 0% - 19%: Grad foarte scăzut de încredere 20% - 39%: Grad scăzut de încredere 40% - 59%: Grad mediu de încredere 60% - 79%: Grad ridicat de încredere 80% - 100%: Grad foarte ridicat de încredere
Implicarea efectivă pentru îmbunătățirea serviciilor publice 0% - 19%: Grad foarte scăzut de implicare 20% - 39%: Grad scăzut de implicare 40% - 59%: Grad mediu de implicare 60% - 79%: Grad ridicat de implicare 80% - 100%: Grad foarte ridicat de implicare

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

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

Transparență

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

Legea nr 52/2003 privind transparența decizională în administrația publică din România are drept scop:

- să sporească gradul de responsabilitate a administrației publice față de cetățean, ca beneficiar al deciziei administrative;
- să implice participarea activă a cetățenilor în procesul de luare a deciziilor administrative și în procesul de elaborare a actelor normative;
- să sporească gradul de transparență la nivelul întregii administrații publice.

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

- C7.1. Indicele general de transparență;
- C7.2. Indicele de integritate.

Conținutul indicatorului: Indicele general de transparență

Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță
C7.1 Indicele general de transparență	C7.1.1 Gradul de informare publică
	C7.1.2 Gradul de livrare a datelor deschise
	C7.1.3 Disponibilitatea obiectivelor de performanță și a rezultatelor organizației

Conținutul indicatorului: Indicele de integritate

Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță
C7.2 Indicele de integritate	C7.2.1 Rata serviciilor afectate de abateri disciplinare
	C7.2.2 Rata serviciilor afectate de incidente de integritate

Fișă criteriu: Transparență

Transparență	
<p>Pentru criteriul transparență au fost propuși indicatori care prin construcția sa să poată indica mai multe aspecte și necesități ce vizează transparența și integritatea. Transparența activității serviciilor de înmatriculări vehicule este importantă din perspectiva informării cetățenilor și oferirii de acces la informații de interes general, precum și din perspectiva asigurării disponibilității datelor legate de activitatea desfășurată.</p>	
Indicatori de performanță asociați criteriului	
Gradul de informare publică	
Gradul de livrare a datelor deschise	
Disponibilitatea obiectivelor de performanță și a rezultatelor organizației	
Rata serviciilor afectate de abateri disciplinare	
Rata serviciilor afectate de incidente de integritate	
Indicator: Gradul de informare publică	
Descriere	<p>Indicatorul face referire la informarea cetățenilor și la mijloacele utilizate de către instituțiile care furnizează servicii de înmatriculări vehicule (SPCRPCIV/DGPCI) pentru a disemina informații publice legate de activitatea desfășurată.</p> <p>Gradul de îndeplinire a indicatorului va fi evaluat prin intermediul respectării următoarelor variabile:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Transparența decizională. 2. Accesul la informațiile de interes public. 3. Nr. de accesări/an a paginii de internet aferentă serviciului public 4. Existența listei de întrebări și răspunsuri frecvente (FAQ) 5. Capacitate compartiment relații publice 6. Implementare standard de informare publică
Data necesare	Informații despre respectarea prevederilor legate de transparența decizională;

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

Descriere	Indicatorul face referire la disponibilitatea informațiilor, pe website-urile instituțiilor care furnizează servicii de înmatriculări vehicule, legate de rapoartele anuale de activitate și a rezultatelor obținute anual de instituțiile responsabile Gradul de îndeplinire a indicatorului va fi evaluat prin intermediul respectării următoarelor variabile: 1. Existența raportului anual cuprinzând date privind serviciul public; 2. Existența datelor de contact ale persoanelor direct responsabile de performanță.
Data necesare	Existența raportului anual cuprinzând date privind serviciul public; Existența datelor de contact ale persoanelor direct responsabile de performanță.
Mod de calcul	Se va calcula indicatorul procentual: ➤ = Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL Existența raportului anual cuprinzând date privind serviciul public: Da = 100; Nu = 0 Existența datelor de contact ale persoanelor direct responsabile de performanță: Da = 100; Nu = 0.
Indicator: Rata serviciilor afectate de abateri disciplinare	
Descriere	Indicatorul verifică dacă au existat sesizări și abateri disciplinare la nivelul componentelor serviciilor de înmatriculări vehicule într-un anumit interval de timp.
Data necesare	Număr sesizări disciplinare în ultimul an Număr servicii afectate de abateri disciplinare Număr total servicii înmatriculări vehicule
Mod de calcul	(Număr servicii afectate de abateri disciplinare / Număr total servicii înmatriculări vehicule) * 100
Indicator: Rata serviciilor afectate de incidente de integritate	
Descriere	Indicatorul verifică dacă au existat incidente de integritate la nivelul componentelor serviciilor de înmatriculări vehicule într-un anumit interval de timp.
Data necesare	Număr incidente de integritate în ultimul an Număr servicii afectate de incidente de integritate Număr total servicii înmatriculări vehicule
Mod de calcul	(Număr servicii afectate de incidente de integritate / Număr total servicii înmatriculări vehicule) * 100

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

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

3. INDICATORII DE MONITORIZARE ȘI DE EVALUARE A PERFORMANȚEI SERVICIULUI DE ÎNMATRICULĂRI VEHICULE

3.1 Indicatorii de performanță

Indicatorii de performanță selectați pentru serviciul de înmatriculări vehicule sunt sintetizați în tabelul următor:

Criteriu de evaluare a performanței	Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță
Capacitate strategică și instituțională	Completitudinea setului strategic privind serviciile de înmatriculări vehicule	Conformitatea cu documente strategice care fac referire la serviciul de înmatriculări vehicule (plan strategic instituțional al ministerului, strategie națională în domeniu, etc.).
		Conformitatea obiectivelor strategice și/sau specifice pentru serviciul public de înmatriculări vehicule
		Existența unui sistem managerial privind calitatea
		Existența unui set de indicatori de realizare privind progresul îndeplinirii obiectivelor în domeniul înmatriculări vehicule
		Existența unei metodologii/proceduri de evaluare periodică a gradului de îndeplinire a obiectivelor asumate și de actualizare a acestora în funcție de context.
	Indicele capacității strategice	Existența unei proceduri de monitorizare și evaluare a îndeplinirii planurilor anuale la nivelul SPCRPCIV
		Existența unor rapoarte anuale de monitorizare și evaluare privind performanța serviciului în anul ...
		Existența unei persoane desemnate pentru monitorizarea și evaluarea performanței serviciilor de înmatriculare vehicule la nivelul SPCRPCIV/DGPCI
		Existența unor mecanisme de feedback funcționale privind evaluarea serviciilor furnizate cetățenilor, prin intermediul cărora se propun și implementează măsuri de îmbunătățire a calității serviciilor furnizate
		Stabilitatea strategiei de implementare a serviciului public de înmatriculări vehicule
Eficacitate	Indicele de îndeplinire a țintelor asumate în ultimul an fiscal	Gradul de îndeplinire al indicatorilor de rezultat în ultimul an fiscal încheiat
	Indicele eficacității generale a serviciilor	Disponibilitatea serviciului de înmatriculări vehicule Gradul de respectare a programărilor
Calitate	Indicele general al calității	Existența standardului de calitate la nivelul serviciului public
		Ponderea reclamațiilor și sesizărilor rezolvate Rata de îndeplinire a acțiunilor corective întreprinse în urma neconformităților/problemelor identificate, la data planificată

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

Criteriu de evaluare a performanței	Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță
		Gradul de digitalizare a tranzacțiilor aferente serviciului public Gradul de digitalizare a plăților Gradul de digitalizare a template-urilor Vulnerabilitatea la securitatea informatică Gradul de satisfacție al beneficiarilor cu privire la procesele digitalizate
Bune practici	Gradul de inovare	Participarea la rețele/proiecte internaționale/competiții de bune practici Numărul măsurilor de inovare sau îmbunătățire a performanței serviciului public Existența instrumentelor de feedback din partea beneficiarilor serviciilor Procentul de beneficiari care oferă feedback
	Gradul de implicare/co-creare	C6.2.1 Planificarea implicării beneficiarilor Organizarea de ședințe publice Existența unei proceduri de gestionare a petițiilor Încrederea beneficiarilor în implicare Implicarea efectivă pentru îmbunătățirea serviciilor publice
Transparență	Indicele general de transparență	Gradul de informare publică Gradul de livrare a datelor deschise Disponibilitatea obiectivelor de performanță și a rezultatelor organizației
	Indicele de integritate	Rata serviciilor afectate de abateri disciplinare C7.2.2 Rata serviciilor afectate de incidente de integritate

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

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

Premisele selectării indicatorilor de performanță

- Disponibilitatea datelor constrânge măsurarea. Pe termen scurt, este utilă dezvoltarea unui cadru de măsurare care să fie „potrivit scopului”, utilizând datele existente. Pe

termen mediu, va fi necesară colectarea de date noi pentru a umple golurile de informații critice.

- Măsurarea performanței se referă la urmărirea și înțelegerea progresului relativ, pentru a realiza progrese concrete și vizibile în viitor. Legăturile și corelațiile sunt adesea stabilite prin analizarea tendințelor de-a lungul timpului, de ex. atunci când politicile, rezultatele sau resursele au suferit schimbări sau prin stabilirea de grupuri de comparație.
- Cantitativ vs. calitativ. Măsurarea cantitativă a fiecărui aspect al unui serviciu public adesea nu este fezabilă și nici nu este necesară. Multe măsuri de rezultat, impact și rezultate sunt calitative. Indiferent dacă măsurile sunt calitative sau cantitative, ele trebuie să ofere utilizatorilor o indicație utilă a ceea ce s-a realizat și să fie comparabile cu alte măsuri.

Se propune ca datele să fie colectate de la instituțiile responsabile cu furnizarea de servicii publice de înmatriculări vehicule, în speță de la SPCRPIV și DGCPPI, date care pot fi preluate din sistemele informatice specifice utilizate la nivelul instituției (pentru indicatorii cantitativi) sau din chestionare specifice, formalizate în cadrul acestei metodologii, care sunt completate periodic, în cazul indicatorilor calitativi.

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

3.2 Mecanisme de colectare a datelor

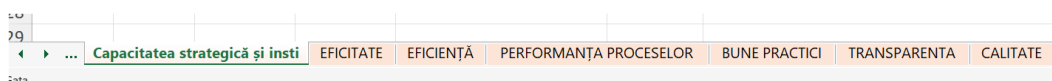
Culegerea datelor și informațiilor necesare în asigurarea funcționalității metodologiei de M&E are la bază circuitul informațional dintre stakeholderii sistemului public. Cele mai importante entități furnizoare de date sunt SPCRPIV și DGCPPI.

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

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

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

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



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

Anexe

Anexa 1. Opțiuni de indicatori privind capacitatea strategică și instituțională

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

Criteriu specific	Capacitate strategică și instituțională										
Denumire indicator de performanță	C1.1 Completitudinea setului strategic privind serviciile de înmatriculări vehicule										
Indicatori asociați de indicatorului performanță	<p>C1.1.1 Conformitatea documentelor strategice care fac referire la serviciul de înmatriculări vehicule</p> <p>C1.1.2 Conformitatea obiectivelor strategice și/sau specifice pentru serviciul public de înmatriculări vehicule</p> <p>C1.1.3 Existența unui sistem managerial privind calitatea</p> <p>C1.1.4 Existența unui set de indicatori de realizare privind progresul îndeplinirii obiectivelor în domeniul înmatriculări vehicule</p> <p>C1.1.5 Existența unei metodologii/proceduri de evaluare periodică a gradului de îndeplinire a obiectivelor asumate și de actualizare a acestora în funcție de context.</p>										
Unitate de măsură	<p>C1.1.1 Valoare categorială: Da/Nu</p> <p>C1.1.2 Valoare categorială: Da/Nu</p> <p>C1.1.3 Valoare categorială: Da/Nu</p> <p>C1.1.4 Valoare categorială: Da/Nu</p> <p>C1.1.5 Valoare categorială: Da/Nu</p>										
Metodologie/formula	<p><i>Punctaj</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Criterii de evaluare:</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C1.1.1 Conformitatea documentelor strategice care fac referire la serviciul de înmatriculări vehicule</td> <td>NU</td> </tr> <tr> <td>C1.1.2 Conformitatea obiectivelor strategice și/sau specifice pentru serviciul public de înmatriculări vehicule</td> <td>DA</td> </tr> <tr> <td>C1.1.3 Existența unui sistem managerial privind calitatea</td> <td>NU</td> </tr> <tr> <td>C1.1.4 Existența unui set de indicatori de realizare privind progresul îndeplinirii obiectivelor în domeniul înmatriculări vehicule</td> <td>DA</td> </tr> </tbody> </table>	Criterii de evaluare:	2021	C1.1.1 Conformitatea documentelor strategice care fac referire la serviciul de înmatriculări vehicule	NU	C1.1.2 Conformitatea obiectivelor strategice și/sau specifice pentru serviciul public de înmatriculări vehicule	DA	C1.1.3 Existența unui sistem managerial privind calitatea	NU	C1.1.4 Existența unui set de indicatori de realizare privind progresul îndeplinirii obiectivelor în domeniul înmatriculări vehicule	DA
Criterii de evaluare:	2021										
C1.1.1 Conformitatea documentelor strategice care fac referire la serviciul de înmatriculări vehicule	NU										
C1.1.2 Conformitatea obiectivelor strategice și/sau specifice pentru serviciul public de înmatriculări vehicule	DA										
C1.1.3 Existența unui sistem managerial privind calitatea	NU										
C1.1.4 Existența unui set de indicatori de realizare privind progresul îndeplinirii obiectivelor în domeniul înmatriculări vehicule	DA										

	C1.1.5 Existența unei metodologii/proceduri de evaluare periodică a gradului de îndeplinire a obiectivelor asumate și de actualizare a acestora în funcție de context.	NU	
	Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL	40	
Sursa datelor	<p><i>Documente de planificare instituțională (SCIM, Strategii pentru servicii în temeiul legii, alt document adoptat în mod oficial)</i></p> <p><i>Standard de calitate (tip ISO), SCIM, Balanced Scorecard/alt sistem de monitorizare a performanței</i></p>		
Comentarii/ recomandări	<i>Urmează a fi stabilit</i>		

Anexa 2. Formule de calcul propuse pentru indicatorii de performanță

Criteriu 1: Capacitate strategică și instituțională

Evaluarea performanței criteriului legat de capacitatea strategică și instituțională:

KPI	Indicatori de performanță
C1.1. Completitudinea setului strategic privind serviciile de înmatriculări vehicule Punctaj KPI: C1.1= 0.2*C1.1.1. + 0.2*C1.1.2. + 0.2*C1.1.3. + 0.2*C1.1.4. + 0.2*C1.1.5. +	C1.1.1 Conformitatea documente strategice care fac referire la serviciul de înmatriculări vehicule (plan strategic instituțional al ministerului, strategie națională în domeniu, etc.). Nu = 0 puncte Da = 100 puncte
	C1.1.2 Conformitatea obiectivelor strategice și/sau specifice pentru serviciul public de înmatriculări vehicule Nu = 0 puncte Da = 100 puncte
	C1.1.3 Existența unui sistem de management al calității Nu = 0 puncte Da = 100 puncte
	C1.1.4 Existența unui set de indicatori de realizare privind progresul îndeplinirii obiectivelor în domeniul înmatriculări vehicule Nu = 0 puncte Da = 100 puncte
	C1.1.5 Existența unei metodologii/proceduri de evaluare periodică a gradului de îndeplinire a obiectivelor asumate și de actualizare a acestora în funcție de context. Nu = 0 puncte Da = 100 puncte
	C1.2.1 Existența unei proceduri de monitorizare și evaluare a îndeplinirii planurilor anuale la nivelul SPCRPCIV Nu = 0 puncte Da = 100 puncte
C1.2. Indicele capacității strategice Punctaj KPI: C1.2. = 0.2*C1.2.1 + 0.3*C1.2.2 + 0.2*C1.2.3 + 0.2*C1.2.4 + 0.2*C1.2.5	C1.2.2 Existența unor rapoarte anuale de monitorizare și evaluare privind performanța serviciului în anul ... Nu = 0 puncte Da = 100 puncte
	C1.2.3 Existența unei persoane desemnate pentru monitorizarea și evaluarea performanței serviciilor de înmatriculare vehicule la nivelul SPCRPCIV/DGPCI Nu = 0 puncte Da = 100 puncte
	C1.2.4 Existența unor mecanisme de feedback funcționale privind evaluarea serviciilor furnizate cetățenilor, prin intermediul cărora se propun și implementează măsuri de îmbunătățire a calității serviciilor furnizate Nu = 0 puncte Da = 100 puncte
	C1.2.5 Stabilitatea strategiei de implementare a serviciului public de înmatriculări vehicule 0 = Dacă au existat mai mult de 4 modificări de strategie în ultimii ani

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

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

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

Criteriu 2: Eficacitate

Evaluarea performanței criteriului legat de eficacitate:

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

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

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

Criteriu 3: Calitate

Evaluarea performanței criteriului legat de calitate:

KPI	Indicatori de performanță
<p>C3.1 Indicele general al calității</p> <p>Punctaj KPI: C3.1 = 0,2* C3.1.1 + 0,1* C3.1.2 + 0,2* C3.1.3 + 0,2* C3.1.4 + 0,2* C3.1.5 + 0,1* C3.1.6</p>	<p>C3.1.1 Existența standardului de calitate la nivelul serviciului public Nu există un standard de calitate pentru serviciul public la nivelul instituției = 0 puncte Există un standard de calitate la nivelul instituției, dar nu este specific serviciului public de înmatriculări vehicule = 50 puncte Există și este aprobat un standard de calitate pentru serviciul public la nivelul instituției = 100 puncte</p> <hr/> <p>C3.1.2 Ponderea reclamațiilor și sesizărilor rezolvate 0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte</p> <hr/> <p>C3.1.3 Rata de îndeplinire a acțiunilor corective întreprinse în urma neconformităților/problemelor identificate, la data planificată 0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte</p> <hr/> <p>C3.1.4 Ponderea acțiunilor realizate de îmbunătățire a serviciului din totalul operațiunilor de îmbunătățire planificate anual 0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte</p> <hr/> <p>C3.1.5 Gradul de implicare al beneficiarilor în planificarea/îmbunătățirea serviciilor 0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte</p> <hr/> <p>C3.1.6 Existența unor servicii furnizate în regim externalizat Nu: 0 puncte Da: 100 puncte</p>
<p>C3.4 Indicele general de satisfacție a beneficiarilor</p> <p>Punctaj KPI: C3.4 = C3.4.1</p>	<p>C3.4.1 Gradul de satisfacție al beneficiarilor privind calitatea serviciului public 0% - 19%: 0 puncte 20% - 39%: 25 puncte 40% - 59%: 50 puncte 60% - 79%: 75 puncte 80% - 100%: 100 puncte</p>

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

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

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

Criteriu 4: Accesibilitate

Evaluarea performanței criteriului legat de accesibilitate:

KPI	Indicatori de performanță
C3.3 Indicele general al accesibilității Punctaj KPI: Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL C3.3 = (C3.3.1 + C3.3.2 + C3.2.3 +	C3.3.1 Rata de solicitări neonorate pentru acordarea serviciului public de înmatriculări vehicule Rata de solicitări neonorate 0 - 4%: 100 puncte 5-9%: 80 puncte 9-14%: 60 puncte 15 - 29%: 40 puncte 30-49%: 20 puncte 50-69%: 10 puncte >70%: 0 puncte

KPI	Indicatori de performanță
C3.2.5 + C3.3.6 +) / 5	C3.3.2 Percepția accesibilității 0% - 19%: 0 puncte 20% - 39%: 25 puncte 40% - 59%: 50 puncte 60% - 79%: 75 puncte 80% - 100%: 100 puncte
	C3.2.3 Timpul mediu de rezolvare a unui caz/dosar/cerere (an) Timpul mediu 1-4 ore: 100 puncte 5-8 ore: 80 puncte 9 -12 ore: 60 puncte 13-16 ore: 40 puncte 17 - 20 ore: 20 puncte >21 ore: 0 puncte
	C3.2.5 Timpul mediu de așteptare la coadă pentru accesarea unui serviciu public 1-10 minute: 100 puncte 11-20 minute: 80 puncte 21 - 30 minute: 60 puncte 31-40 minute: 40 puncte 41 - 50 minute: 20 puncte >50 minute: 0 puncte
	C3.2.6 Identificarea componentelor legate de prestarea serviciului pentru care efectuarea unei plăți a reprezentat o barieră 2 sau mai multe componente = 0 puncte 1 componentă = 50 puncte Nicio componentă = 100 puncte

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

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

Criteriu 5: Eficiență

Evaluarea performanței criteriului legat de eficiență:

KPI	Indicatori de performanță
C4.1 Eficiența alocativă Punctaj KPI: C4.1 = C4.1.1/ C4.1.2 Dacă < 0: 0 puncte Dacă > 0: 100 puncte	C4.1.1 Tariful serviciului de înmatriculări vehicule Valoare numerică
	C4.1.2 Cost mediu cu serviciul de înmatriculări vehicule în anul X Valoare numerică
	C4.2.1 Efortul necesar (ENI) per serviciu de înmatriculări vehicule

KPI	Indicatori de performanță
C4.2. Eficiența productivă	0% - 25%: 0 puncte 25% - 49%: 25 puncte 50% - 74%: 50 puncte 75% - 99%: 75 puncte 100% = 100 puncte
Punctaj KPI: 0,4 * C4.2.1 + 0,3 * C4.2.2 + 0,3 * C4.2.3.	C4.2.2 Cost per angajat Dacă > 15% : 0 puncte Dacă < 15%: 100 puncte
	C4.2.3 Grad de îndatorare Dacă > 15% : 0 puncte Dacă < 15%: 100 puncte

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

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

Criteriu 6: Performanța proceselor și funcțiilor

Evaluarea performanței criteriului legat de procese/funcțiuni:

KPI	Indicatori de performanță
C5.1 Capacitate de asigurare a managementului financiar per entitate	C5.1.1 Gradul de acoperire a posturilor cu specialiști în contabilitate/bugete/management financiar 0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte
Punctaj KPI: C5.1 = C5.1.1 * 0,6 + C5.1.2 * 0,4	C5.1.2 Existența și utilizarea instrumentelor de management financiar Nu = 0 puncte Da = 100 puncte
C5.2 Indice de capacitate IT	C5.2.1 Rata de înnoire a infrastructurii IT 0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte
Punctaj KPI: C5.2 = C5.2.1 * 0,5 + C5.2.2 * 0,5	C5.2.2 Gradul de acoperire a posturilor cu personal IT 0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte

KPI	Indicatori de performanță
	>94%: 100 puncte
C5.3 Indice de pregătire pentru calitate Punctaj KPI: $C5.3 = C5.3.1 * 0,4 + C5.3.2 * 0,6$	C5.3.1 Gradul de formare în asigurarea calității 0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte
	C5.3.2 Gradul de implementare a SCIM 0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte
C5.4 Indice de capacitate a resursei umane Punctaj KPI: $C5.4 = C5.4.1 * 0,5 + C5.4.2 * 0,1 + C5.4.3 * 0,4$	C5.4.1 Asigurarea competențelor angajaților implicați în furnizarea serviciului public 0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte
	C5.4.2 Existența angajaților cu responsabilități conform fișei de post în managementul fondurilor nerambursabile Nu = 0 puncte Da = 100 puncte
	C5.4.3 Rata de retenție anuală a personalului 0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte
C5.5 Indicele de calitate al locului de muncă Punctaj KPI: $C5.5 = C5.5.1$	C5.5.1 Calitatea locului de muncă 0% - 19%: 0 puncte 20% - 39%: 25 puncte 40% - 59%: 50 puncte 60% - 79%: 75 puncte 80% - 100%: 100 puncte
C5.6 Indice general de digitalizare Punctaj KPI: $C5.6 = C5.6.1 * 0,2 + C5.6.2 * 0,2 + C5.6.3 * 0,1 + C5.6.4 * 0,1 + C5.6.5 * 0,1 + C5.6.6 * 0,1 + C5.6.7$	C5.6.1 Mijloace de furnizare a serviciilor (Procent de servicii furnizate online) 0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte
	C5.6.2 Rata de programare online în website 0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte
	C5.6.3 Gradul de digitalizare a tranzacțiilor aferente serviciului public 0 - 14%: 0 puncte

KPI	Indicatori de performanță
	15-49%: 25 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte
	C5.6.4 Gradul de digitalizare a plăților 0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte
	C5.6.5 Gradul de digitalizare a template-urilor 0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte
	C5.6.6 Vulnerabilitatea la securitatea informatică 0 - 14%: 100 puncte 15-49%: 75 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 25 puncte >94%: 0 puncte
	C5.6.7 Gradul de satisfacție al beneficiarilor cu privire la procesele digitalizate 0% - 19%: 0 puncte 20% - 39%: 25 puncte 40% - 59%: 50 puncte 60% - 79%: 75 puncte 80% - 100%: 100 puncte

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

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

Criteriu 7: Bune practici

Evaluarea performanței criteriului legat de bune practici:

KPI	Indicatori de performanță
C6.1. Gradul de inovare	C6.1.1. Participarea la rețele/proiecte internaționale/competiții de bune practici 0 proiecte de bune practici la care a participat instituția în ultimul an: 0 puncte 1-4 proiecte: 50 puncte
Punctaj KPI:	Peste 5 proiecte: 100 puncte

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

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

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

Criteriu 8: Transparență

Evaluarea performanței criteriului legat de transparență:

KPI	Indicatori de performanță
<p>C7.1. Indicele general de transparență</p> <p>Punctaj KPI: $C7.1 = 0,4 * C7.1.1 + 0,3 * C7.1.2 + 0,3 * C7.1.3$</p>	<p>C7.1.1 Gradul de informare publică</p> <p>$C7.1.1 = (C7.1.1.1 + C7.1.1.2 + C7.1.1.3 + C7.1.1.4 + C7.1.1.5 + C7.1.1.6)/6$</p> <p>0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte</p> <p>C7.1.1.1 Respectarea prevederilor legate de transparența decizională: Da = 100, Nu = 0 C7.1.1.2 Accesul la informațiile de interes public: Da = 100, Nu = 0 C7.1.1.3 Numărul de accesări/an a paginii de Internet aferentă serviciului public: Informație disponibilă = 100; Informație indisponibilă = 0. C7.1.1.4 Existența listei de întrebări și răspunsuri frecvente (FAQ): Da = 100, Nu = 0 C7.1.1.5 Capacitate compartiment relații publice: Grad de ocupare 90% și peste = 100; Grad de ocupare 50-90% = 50 puncte; Grad de ocupare sub 50% = 0. C7.1.1.6 Implementare standard de informare publică: Da = 100, Parțial = 50; Nu = 0.</p>
	<p>C7.1.2 Gradul de livrare a datelor deschise</p> <p>$C7.1.2 = (C7.1.2.1. + C7.1.2.2 + C7.1.2.3)/3$</p> <p>0 - 32%: 0 puncte 33-65%: 40 puncte 66-99%: 70 puncte 100%: 100 puncte</p> <p>C7.1.2.1 Disponibilitatea informațiilor privind achizițiile publice: Da = 100; Nu = 0. C7.1.2.2 Disponibilitatea informațiilor privind contractele încheiate ca urmare a achizițiilor publice: Da = 100; Nu = 0. C7.1.2.3 Disponibilitatea informațiilor privind bugetul și execuția bugetară: Da = 100; Nu = 0.</p>
	<p>C7.1.3 Disponibilitatea obiectivelor de performanță și a rezultatelor organizației</p> <p>$C7.1.3 = (C7.1.3.1. + C7.1.3.2)/2$</p> <p>0 - 49%: 0 puncte 50% - 99%: 50 puncte 100%: 100 puncte</p> <p>C7.1.3.1 Existența raportului anual cuprinzând date privind serviciul public: Da = 100; Nu = 0 C7.1.3.2 Existența datelor de contact ale persoanelor direct responsabile de performanță: Da = 100; Nu = 0.</p>
<p>C7.2 Indicele de integritate</p> <p>Punctaj KPI:</p>	<p>C7.2.1 Rata serviciilor afectate de abateri disciplinare</p> <p>>5%: 0 puncte 3-5%: 25 puncte 1-3%: 50 puncte 0-1%: 75 puncte 0%: 100 puncte</p>

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

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

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

Anexa 3. Cadrul general de reglementare și de performanță a serviciilor de înmatriculări vehicule

A3.1 Cadrul legal european al serviciului de înmatriculări vehicule

Domeniul înmatriculării vehiculelor este un domeniu specific care este reglementat la nivel european prin mai multe regulamente și directive europene. Aceste documente europene au ca scop asigurarea standardelor minime pentru înregistrarea, inspecția și supravegherea vehiculelor în toate statele membre ale Uniunii Europene, asigurând astfel un nivel ridicat de siguranță rutieră și protecție a mediului.

Principalele documente europene care reglementează domeniul sunt prezentate succint în cele ce urmează.

Directiva 1999/37/CE a Consiliului European privind înregistrarea vehiculelor, care stabilește cerințele minime pentru înregistrarea vehiculelor în statele membre ale Uniunii Europene, inclusiv procedurile de înregistrare și documentele necesare pentru înmatricularea unui vehicul. Directiva specifică faptul că fiecare stat membru are libertatea de a stabili cerințe mai restrictive decât cele prevăzute de această directivă, în funcție de nevoile sale naționale.

Regulamentul (CE) nr. 1071/2009 al Parlamentului European și al Consiliului privind normele comune de înregistrare a vehiculelor comerciale grele, care stabilește cerințele de înregistrare și autorizare a vehiculelor comerciale grele în toate statele membre ale Uniunii Europene, inclusiv cerințele pentru autorizarea transportatorilor și conducătorilor auto. Regulamentul prevede ca vehiculele comerciale grele să fie înmatriculate în țara unde este stabilită compania care deține vehiculele și care desfășoară activitatea de transport. De asemenea, acesta stabilește că orice vehicul comercial greu trebuie să aibă un certificat de înregistrare valabil și un certificat de conformitate, care să ateste faptul că vehiculul îndeplinește toate standardele și cerințele de siguranță din UE.

Directiva 2014/45/UE a Parlamentului European și a Consiliului privind inspecțiile tehnice periodice pentru vehicule și echipamente tehnice pentru acestea, care stabilește cerințele minime pentru inspecțiile tehnice periodice ale vehiculelor în toate statele membre ale Uniunii Europene, inclusiv frecvența acestora și procedurile de inspecție. Directiva stabilește, de asemenea, cerințele pentru emisiile vehiculelor și testarea acestora în conformitate cu standardele UE. Directiva specifică faptul că vehiculele care nu au trecut testul de emisii nu pot fi înmatriculate și circulate pe drumurile publice.

Regulamentul (UE) 2018/858 al Parlamentului European și al Consiliului privind omologarea și supravegherea pieței autovehiculelor și remorcilor acestora, care stabilește cerințele privind omologarea și supravegherea pieței autovehiculelor și remorcilor lor în toate statele membre ale Uniunii Europene. Acesta prevede că toate vehiculele noi trebuie să fie omologate și să îndeplinească cerințele de siguranță și de mediu din UE. Regulamentul prevede, de asemenea, cerințele de supraveghere a pieței autovehiculelor și remorcilor, inclusiv procedurile de raportare a defectelor și a măsurilor de remediere. În ceea ce privește înmatricularea, Regulamentul prevede că orice vehicul nou trebuie să fie înregistrat înainte de a fi pus în circulație.

Regulament UE 2020/698 al Parlamentului European și al Consiliului de stabilire a unor măsuri specifice și temporare, în contextul epidemiei de Covid-19, precum și reînnoirea sau prelungirea anumitor certificate, licențe, permise și autorizații, precum și amânarea anumitor controale și formări periodice în anumite domenii ale legislației din sectorul transporturilor. Acest regulament are rolul de a stabili măsuri specifice și temporare aplicabile reînnoirii și prelungirii perioadei de valabilitate a anumitor certificate, licențe, permise și autorizații, precum și amânării anumitor verificări și formări periodice, ca răspuns la circumstanțele extraordinare cauzate de epidemia de COVID-19 în domeniul transportului rutier, feroviar și pe căile navigabile interioare, precum și în domeniul securității maritime

Având în vedere cadrul de reglementare comunitar al sectorului, **perspectivele europene în domeniul înmatriculării vehiculelor** sunt orientate către o mai mare armonizare și integrare a pieței auto europene, prin îmbunătățirea cerințelor și procedurilor de înmatriculare și supraveghere a vehiculelor. Principalele direcții și obiective urmărite la nivel european în domeniul înregistrării autovehiculelor vizează:

- Armonizarea și integrarea pieței auto europene: Uniunea Europeană își propune să continue să armonizeze cerințele și procedurile de înmatriculare a vehiculelor în statele membre, pentru a reduce birocrăția și pentru a facilita circulația vehiculelor în Europa. De asemenea, UE dorește să promoveze o piață unică a autovehiculelor, cu un nivel de competitivitate mai mare, pentru a asigura accesul la produse mai bune și mai ieftine pentru consumatorii europeni.
- Modernizarea și simplificarea procedurilor de înmatriculare: Regulamentul (UE) 2018/858 (amintit mai sus) introduce noi cerințe și standarde tehnice, precum și proceduri mai eficiente pentru înmatricularea vehiculelor, cu scopul de a crește nivelul de siguranță și de protecție a mediului. De exemplu, reglementările noi impun un sistem de identificare unică a vehiculelor (VIN) pentru a preveni fraudele cu kilometri și pentru a permite o mai bună urmărire a vehiculelor.
- Digitalizarea procesului de înmatriculare: UE promovează utilizarea de instrumente digitale pentru înmatricularea vehiculelor, cum ar fi platforme online și aplicații mobile, care permit proprietarilor să-și înregistreze mașinile mai rapid și mai eficient, fără a fi nevoie să se prezinte fizic la ghișeul autorităților competente. Aceasta ar putea reduce timpul necesar înmatriculării, precum și costurile asociate cu deplasarea la ghișeul autorităților competente.
- Reducerea emisiilor poluante: UE este concentrată pe reducerea emisiilor de dioxid de carbon și de alte gaze cu efect de seră generate de autovehicule, pentru a atinge obiectivele de mediu și climatice. Astfel, normele de emisii ale UE devin din ce în ce mai stricte, cu scopul de a impune vehiculelor emisii mai mici de CO₂, particule și alte poluanți. Aceste cerințe mai stricte referitoare la emisii au determinat producătorii să dezvolte și să vândă autovehicule electrice și hibride, care emit mai puține gaze cu efect de seră.

A3.2 Cadrul legal național al serviciilor de înmatriculări vehicule

La nivel național, principalele documente care prevăd obiective strategice în domeniul înregistrării vehiculelor sunt prezentate în continuare. Aceste documente reprezintă planurile și obiectivele strategice ale României în domeniul transportului și mobilității în perioada următoare și includ măsuri specifice pentru îmbunătățirea înregistrării și înmatriculării vehiculelor.

Strategia Națională de Mobilitate Urbană Durabilă 2021-2030, care are ca obiectiv îmbunătățirea mobilității urbane și a accesului la transport public, promovarea mijloacelor de transport nepoluante, inclusiv bicicletele și vehiculele electrice, dar și îmbunătățirea înregistrării și înmatriculării vehiculelor.

Planul Național de Redresare și Reziliență, care include investiții în infrastructura rutieră și în transportul public, dar și în promovarea vehiculelor electrice și a altor mijloace de transport nepoluante, prin acordarea de subvenții și alte facilități.

Planul Național Integrat de Climă, Energie și Mediu pentru perioada 2021-2030, care prevede obiectivele României în domeniul emisiilor de gaze cu efect de seră și a utilizării de combustibili alternativi, inclusiv în sectorul transporturilor.

La nivel național, sunt stabilite obiective strategice în domeniul înmatriculării vehiculelor, precum:

- Îmbunătățirea procesului de înmatriculare și înregistrare a vehiculelor, prin simplificarea procedurilor și reducerea timpului necesar pentru a obține certificatul de înmatriculare;
- Asigurarea siguranței rutiere, prin impunerea de cerințe mai stricte pentru vehiculele înregistrate în România și prin combaterea fraudei în domeniul înmatriculării vehiculelor;
- Promovarea mobilității durabile și a vehiculelor cu emisii reduse, prin dezvoltarea infrastructurii pentru vehiculele electrice și hibride și prin stimularea achiziționării de astfel de vehicule prin programe de sprijin financiar;
- Reducerea impactului asupra mediului înconjurător, prin impunerea de norme mai stricte privind emisiile de noxe și prin promovarea utilizării de combustibili alternativi și de tehnologii mai eficiente din punct de vedere energetic;
- Îmbunătățirea calității serviciilor oferite de Registrul Auto Român și a altor instituții implicate în procesul de înmatriculare și înregistrare a vehiculelor, prin îmbunătățirea proceselor și a competențelor angajaților.

Aceste obiective sunt importante pentru dezvoltarea unui sistem de înmatriculare și înregistrare a vehiculelor eficient și sustenabil în România, care să contribuie la îmbunătățirea siguranței rutiere și a calității vieții în general. De asemenea, direcțiile strategice stabilite la nivel național sunt coerente cu perspectivele europene prevăzute în domeniul înmatriculării vehiculelor.

A3.2.1. Legislația națională în domeniul înmatriculării vehiculelor

Principalele acte legislative care reglementează domeniul înmatriculării vehiculelor sunt:

Ordonanța Guvernului nr. 83 din 30 august 2001 privind înființarea, organizarea și funcționarea serviciilor publice comunitare de pașapoarte și serviciilor publice comunitare regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor. Ordonanța stabilește atribuțiile principale ale serviciilor publice comunitare regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor, modul de organizare și funcționare ale serviciilor publice comunitare regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor, precum și atribuțiile acestora.

Hotărârea nr. 1.767 din 21 octombrie 2004 privind modul de organizare și funcționare a serviciilor publice comunitare regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor stabilește structura organizatorică a serviciilor publice comunitare regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor, personalul serviciilor publice comunitare regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor, precum și aspecte ce țin de asigurarea logistică și financiară.

Ordinul nr. 1.501 din 13 noiembrie 2006 privind procedura înmatriculării, înregistrării, radierii și eliberarea autorizației de circulație provizorie sau pentru probe a vehiculelor. Acest ordin prevede că înmatricularea se face numai pentru autovehiculele și remorcile omologate, potrivit legii, de către Regia Autonomă "Registrul Auto Român"; înmatricularea poate fi permanentă sau, prin excepție, temporară; înmatricularea permanentă este continuă, în sensul că de la admiterea în circulație în România și până la scoaterea definitivă din circulație a unui vehicul, acesta este înscris permanent în registrul național al vehiculelor înmatriculate, pe numele proprietarului sau, după caz, al proprietarilor succesivi; înmatricularea temporară se realizează în cazul vehiculelor de proveniență străină care beneficiază de regimul vamal de admitere temporară sau pentru vehiculele destinate exportului.

Ordinul nr. 1.454 din 25 septembrie 2006 privind forma, dimensiunile și conținutul certificatului de înmatriculare și ale celui de înregistrare, care stabilește punerea în circulație a noului model al certificatului de înmatriculare, de la data aderării României la Uniunea Europeană.

Alte documente legislative relevante în domeniu sunt:

- Legea nr. 455/2001 privind înregistrarea vehiculelor, republicată în 2020 - stabilește regimul juridic al înregistrării vehiculelor, procedura de înmatriculare, obligațiile proprietarilor de vehicule, sancțiunile aplicabile în cazul nerespectării prevederilor legale și alte aspecte.
- O.U.G. nr.195/2002 privind circulația pe drumurile publice, cu modificările și completările ulterioare;
- Hotărârea Guvernului nr. 793/2018 privind modificarea și completarea Hotărârii Guvernului nr. 1.582/2006 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 455/2001 privind înregistrarea vehiculelor, cu modificările și completările ulterioare;
- H.G. nr.1391/2006 pentru aprobarea Regulamentului de aplicare a O.U.G. nr. 195/2002 privind circulația pe drumurile publice, cu modificările și completările ulterioare;

- Ordinul MAI nr. 93/2016 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 455/2001 privind înregistrarea vehiculelor, cu modificările și completările ulterioare, reglementează detaliat procedurile de înregistrare a vehiculelor, de la identificarea acestora și până la eliberarea actelor de înmatriculare.
- Ordinul MAI nr. 70/2020 pentru aprobarea Procedurii privind înmatricularea vehiculelor - stabilește procedura de înmatriculare a vehiculelor, inclusiv documentele necesare, formalitățile și termenele de respectat.

A3.2.2 Sistemul de guvernare

În România, domeniul înmatriculării vehiculelor este reglementat prin intermediul unui sistem de guvernare care implică mai multe instituții publice centrale și locale.

La nivel central, principalele instituții implicate în reglementarea domeniului sunt:

- Ministerul Afacerilor Interne - prin intermediul Direcției regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor, are atribuții în domeniul înregistrării și înmatriculării vehiculelor, precum și în ceea ce privește supravegherea și controlul activităților efectuate de serviciile publice comunitare regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor.
- Ministerul Transporturilor - are atribuții în ceea ce privește coordonarea și reglementarea transporturilor rutiere, inclusiv înmatricularea și înregistrarea vehiculelor, elaborarea politicilor de transport, implementarea și monitorizarea strategiilor și programelor în domeniu.
- Ministerul Finanțelor Publice - prin intermediul Direcției Generale a Finanțelor Publice, are atribuții în ceea ce privește administrarea taxelor și impozitelor legate de înmatricularea și înregistrarea vehiculelor.
- Serviciile publice de evidență și eliberare a permiselor de conducere, a certificatelor de înmatriculare și a plăcilor cu numere de înmatriculare, organizate în cadrul instituțiilor prefectului de la nivel județean și al Instituției Prefectului Municipiului București.

Autoritatea competentă pentru coordonarea înmatriculării și radierii autovehiculelor și remorcilor, autorizarea provizorie sau pentru probe este Direcția regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor din cadrul Ministerului Administrației și Internelor.

Înmatricularea, autorizarea provizorie și eliberarea unui certificat de înmatriculare se efectuează de serviciile publice comunitare regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor în a căror rază de competență proprietarii își au domiciliul, sediul ori reședința în cazul persoanelor fizice cu domiciliul în străinătate, la cererea acestora.

Potrivit art. 1 din *Ordonanța Guvernului nr. 83/2001* privind înființarea, organizarea și funcționarea serviciilor publice comunitare pentru eliberarea și evidența pașapoartelor simple și serviciilor publice comunitare regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor, cu modificările și completările ulterioare, serviciile publice comunitare regim permise de

conducere și înmatriculare a vehiculelor se organizează în cadrul prefecturilor județene și al Prefecturii municipiului București.

Totodată, în temeiul art. 2 din actul normativ citat, coordonarea și controlul metodologic al serviciilor publice comunitare regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor se asigură de *Direcția regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor din cadrul Ministerului Afacerilor Interne*.

Direcția regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor este organ de specialitate al administrației publice centrale, cu personalitate juridică, care funcționează în subordinea Ministerului Afacerilor Interne, care exercită competențele ce îi sunt date prin lege cu privire la organizarea și coordonarea activității de evidență și eliberare a permiselor de conducere, a certificatelor de înmatriculare și a plăcilor cu numere de înmatriculare. De asemenea, Ministerul Afacerilor Interne, prin Direcția regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor, asigură punerea în aplicare, într-o concepție unitară, a legislației în vigoare în domeniu precum și a programelor de reformă privind apropierea administrației publice de cetățean.

Activitatea Direcției Generale Permise de Conducere și Înmatriculări (DGPCI) constă în îndeplinirea principalelor atribuții legale menționate în Ordonanța Guvernului nr.83/2001 privind înființarea, organizarea și funcționarea serviciilor publice comunitare pentru eliberarea și evidența pașapoartelor simple și serviciilor publice comunitare regim permise de conducere și înmatricularea vehiculelor, cu modificările și completările ulterioare, precum și îndeplinirea obiectivelor stabilite prin Programul de Guvernare 2021-2024 - Accelerarea proceselor de simplificare administrative și transformarea digitală a serviciilor publice și a procedurilor interne de lucru.

DGPCI are activități specifice unice, de înmatriculare, examinare, emitere documente și este singura structură M.A.I. care are activități de producție (de plăci cu numere de înmatriculare, transport, documente) având în subordine 90 de gestiuni dispersate teritorial.

Principalele atribuții ale Ministerului Afacerilor Interne, prin Direcția regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor, în îndeplinirea funcției sale de coordonare metodologică a serviciilor comunitare regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor, în temeiul art. 115 din Ordonanța Guvernului nr. 83/2001 privind înființarea, organizarea și funcționarea serviciilor publice comunitare pentru eliberarea și evidența pașapoartelor simple și serviciilor publice comunitare regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor, cu modificările și completările ulterioare, sunt următoarele:

- răspunde de punerea în aplicare a reglementărilor legale în domeniul evidenței permiselor de conducere și certificatelor de înmatriculare, precum și al desfășurării examenelor pentru obținerea permiselor de conducere;
- organizează, îndrumă și controlează activitatea serviciilor publice comunitare regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor din subordinea instituțiilor prefectului, pe linia examinării persoanelor pentru obținerea permiselor de conducere, a editării, eliberării și evidenței permiselor de conducere și a certificatelor de înmatriculare, a autorizațiilor de circulație provizorie sau pentru probe a vehiculelor, precum și a confecționării și valorificării plăcilor cu numere de înmatriculare

- elaborează normele și metodologiile de lucru utilizate de serviciile publice comunitare regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor;
- asigură dotarea serviciilor publice comunitare regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor cu tipizate speciale necesare emiterii autorizației de circulație provizorie sau pentru probe a vehiculelor și cu echipamente informatice aferente activității de înmatriculare a vehiculelor, de eliberare a permiselor de conducere și certificatelor de înmatriculare și de examinare în vederea obținerii permisului de conducere;
- constituie, utilizează și actualizează Registrul național de evidență a permiselor de conducere și a vehiculelor înmatriculate;
- constituie, gestionează și administrează Sistemul informatic național de evidență a permiselor de conducere și a vehiculelor înmatriculate;
- furnizează, în condițiile legii, date de identificare a persoanei, solicitate de autorități și instituții publice, operatori economici și de alte persoane juridice pentru derularea unor acțiuni de interes general reglementate prin acte normative;
- prelucrează date referitoare la persoană, asigură monitorizarea și verificarea modului de respectare a prevederilor legale în domeniul asigurării protecției acestora și răspunde de punerea în aplicare, împreună cu celelalte instituții abilitate, a reglementărilor privind confidențialitatea și protecția acestor date;
- colaborează cu celelalte organe de specialitate ale administrației publice centrale pentru constituirea unor baze de date, potrivit legii și cooperează pentru îndeplinirea atribuțiilor sale, în condițiile legislației în vigoare, cu instituțiile statului, cu instituții similare din străinătate și cu alte organisme internaționale cu competență în domeniu, cu asociațiile și organizațiile neguvernamentale, precum și cu persoanele fizice și juridice;
- personalizează permisele de conducere și certificatele de înmatriculare, pe care le livrează direct la domiciliile/sediile solicitanților sau la serviciile publice comunitare regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor și produce plăcile cu numere de înmatriculare, potrivit actelor normative în vigoare;
- asigură formarea, evaluarea, examinarea, atestarea și controlul examinatorilor care participă la desfășurarea examenelor practice de conducere, în condițiile stabilite prin ordin al ministrului afacerilor interne;
- îndeplinește funcția de punct național de contact pentru Tratatul EUCARIS și instrumentele PRUM - schimbul de date privind vehiculele înmatriculate, calitate în care acordă accesul automat la datele proprii pentru autoritățile competente din statele Uniunii Europene sau membre EUCARIS, în condițiile instrumentelor juridice menționate, precum și accesul autorităților române competente la datele similare ale statelor Uniunii Europene sau membre EUCARIS. Desemnarea autorităților române competente, în funcție de competențele specifice pentru Tratatul EUCARIS și instrumentele PRUM - schimbul de date privind vehiculele înmatriculate, precum și stabilirea procedurilor și a regulilor de prelucrare a datelor cu respectarea cărora se realizează comunicarea se stabilesc prin hotărâre a Guvernului;
- îndeplinește funcția de punct național de contact pentru Directiva (UE) 2015/413 a Parlamentului European și a Consiliului din 11 martie 2015 de facilitare a schimbului transfrontalier de informații privind încălcările normelor de circulație care afectează

siguranța rutieră, calitate în care acordă, în condițiile legii, accesul automat la datele privind vehiculele, proprietarii sau deținătorii vehiculelor pentru autoritățile competente din statele membre ale Uniunii Europene ori ale Spațiului Economic European sau din Confederația Elvețiană, precum și accesul autorităților române competente la datele similare din sistemele de evidență aparținând statelor membre ale Uniunii Europene ori ale Spațiului Economic European sau Confederației Elvețiene. În calitate de punct național de contact pentru Directiva (UE) 2015/413 a Parlamentului European și a Consiliului din 11 martie 2015, Direcția regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor acordă accesul automat la datele privind vehiculele și la datele privind proprietarii sau deținătorii vehiculelor pentru autoritățile competente dintr-un stat terț, precum și accesul autorităților române competente la datele similare din sistemul de evidență aparținând statului terț, în condițiile acordului încheiat de statul terț cu Uniunea Europeană. Desemnarea autorităților române competente se stabilește prin hotărâre a Guvernului.

- administrează componenta națională a platformei informatice EUCARIS.

Serviciul public de evidență și eliberare a permiselor de conducere, a certificatelor de înmatriculare și a plăcilor cu numere de înmatriculare este furnizat, la nivel teritorial de către serviciile comunitare regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor din cadrul instituțiilor prefectului din județe și din municipiul București. Acestea cooperează cu serviciile publice de evidență a persoanelor din subordinea consiliilor județene și locale.

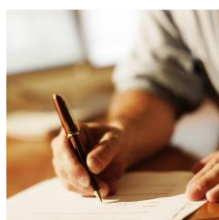
Serviciile comunitare regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor au, în baza art. 6 din Ordonanța Guvernului nr. 83/2001 privind înființarea, organizarea și funcționarea serviciilor publice comunitare pentru eliberarea și evidența pașapoartelor simple și serviciilor publice comunitare regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor, cu modificările și completările ulterioare, următoarele atribuții:

- utilizează, actualizează și valorifică Registrul național de evidență a permiselor de conducere și a vehiculelor înmatriculate;
- organizează examenele pentru obținerea permiselor de conducere, în condițiile legii;
- eliberează permisele de conducere și certificatele de înmatriculare care nu au fost livrate direct la domiciliile/sediile solicitanților, precum și plăcile cu numere de înmatriculare și asigură emiterea și eliberarea autorizației de circulație provizorie sau pentru probe a vehiculelor, potrivit actelor normative în vigoare;
- soluționează cererile pentru eliberarea permiselor de conducere, a certificatelor de înmatriculare și a plăcilor cu numere de înmatriculare pentru vehicule rutiere, în condițiile legii;
- prelucrează date referitoare la persoană, cu respectarea prevederilor legale și asigură monitorizarea protecției acestora;
- gestionează resursele materiale și de dotare necesare activității proprii.

Înmatricularea se face numai pentru autovehiculele și remorcile omologate, potrivit legii, de către Regia Autonomă "Registrul Auto Român". Înmatricularea poate fi permanentă sau, prin excepție, temporară. Înmatricularea permanentă este continuă, în sensul că de la admiterea în circulație în România și până la scoaterea definitivă din circulație a unui vehicul, acesta este înscris permanent în registrul național al vehiculelor înmatriculate, pe numele proprietarului

sau, după caz, al proprietarilor succesivi. Înmatricularea temporară se realizează în cazul vehiculelor de proveniență străină care beneficiază de regimul vamal de admitere temporară sau pentru vehiculele destinate exportului.

Activitățile furnizate de Serviciile Publice Comunitare Regim Permise de Conducere și Înmatriculări Vehicule pentru cetățeni sunt prezentate în figura următoare:



Preluarea documentelor necesare
înmatriculării vehiculelor

Înscrierea în Registrul național de evidență a permiselor de conducere și a vehiculelor înmatriculate a datelor prevăzute la art. 11 alin. (11) și art. 24 alin. (7) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 195/2002 privind circulația pe drumurile publice, republicată, cu modificările și completările ulterioare



Eliberarea autorizațiilor de circulație provizorie, a plăcuțelor cu numere de înmatriculare sau provizorii ori a dovezilor înlocuitoare ale certificatelor de înmatriculare, după caz

Regulamentul de organizare și funcționare, structura organizatorică, statul de funcții și numărul de posturi ale serviciilor publice comunitare regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor se aprobă prin ordin al prefectului, cu avizul Direcției regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor din cadrul Ministerului Administrației și Internelor, în limita numărului maxim de posturi în finanțare stabilit anual de ordonatorul principal de credite, pentru serviciile publice comunitare regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor.

Redimensionarea numărului maxim de posturi, pentru fiecare serviciu public comunitar regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor, se aprobă prin ordin al ministrului afacerilor interne, la propunerea Direcției regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor, după cum urmează:

- proporțional cu volumul de activitate din anul precedent, la nivelul fiecărui serviciu public comunitar;
- la înființarea unui compartiment teritorial în cadrul serviciului public comunitar, care își va desfășura activitatea într-o unitate/subdiviziune administrativ-teritorială diferită de cea în care funcționează serviciul;

- în baza analizelor de activitate pentru o perioadă de minimum 6 luni, proporțional cu volumul de activitate și cu necesitatea flexibilizării activității și asigurării unui serviciu public optim.

Resurse umane, logistice și financiare

Finanțarea cheltuielilor direcției generale pentru realizarea sarcinilor ce îi revin este asigurată integral de la bugetul de stat, iar finanțarea cheltuielilor pentru activitatea de confecționare și valorificare a plăcilor cu numere de înmatriculare înființată prin H.G.

nr.787/2003 se realizează integral din venituri proprii.

Asigurarea logistică și financiară la nivelul serviciilor publice comunitare regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor:

- Finanțarea cheltuielilor curente și de capital aferente activității serviciilor publice comunitare regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor se asigură de la bugetul de stat, prin bugetul Ministerului Administrației și Internelor.
- Resursele bugetare prevăzute se pot completa cu donații, sponsorizări și alte surse interne și externe, în condițiile legii.
- Serviciile publice comunitare regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor utilizează Sistemul informatic național de evidență a permiselor de conducere și a vehiculelor înmatriculate și sistemul de confecționare a plăcilor cu numere de înmatriculare, în condițiile stabilite în mod unitar, la nivelul întregii țări, de către Direcția regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor.
- Direcția regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor pune la dispoziție serviciilor publice comunitare regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor imprimările necesare personalizării permiselor de conducere și a certificatelor de înmatriculare și coordonează acțiunea de distribuire în mod unitar a plăcilor cu numere de înmatriculare.

DGPCI gestionează toate categoriile de personal existente în MAI, ceea ce presupune mecanisme suplimentare de gestionare din punct de vedere al resurselor umane, financiare, logistice, de control, etc.

Personalul serviciilor publice comunitare regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor este constituit din polițiști și personal contractual.

De asemenea, DGPCI gestionează și administrează sisteme informatice din trei rețele mari, naționale și europene (SINEPCVI, EUCARIS, RCVD), la care se adaugă aplicații specifice structurilor de suport (E-MRU, MAICONTAB, SITFIN, MAISAL, MARC, E-LOGISTICA, SEAP, SMEC, SIS-SIRENE, etc.), fiind unicul furnizor de date statistice, operative și cu caracter personal al sistemului de evidență SINEPCVI.

A3.2.3 Evaluarea și raportarea în sfera serviciilor de înmatriculări vehicule

Ministerul Afacerilor Interne - prin intermediul Direcției regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor, are atribuții în domeniul înregistrării și înmatriculării vehiculelor, precum și în ceea ce privește **supravegherea și controlul activităților** efectuate de serviciile

publice comunitare regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor. Coordonarea și controlul metodologic al serviciilor publice comunitare regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor se asigură în condițiile stabilite prin ordin al șefului Direcției regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor.

La nivelul Ministerului Afacerilor Interne există un Plan Strategic Instituțional al MAI pe perioada 2022-2025 care cuprinde trei obiecte strategice, printre care și creșterea eficacității, eficienței și capacității administrative a MAI și în cadrul acestui obiectiv există indicatori referitori la DG Permise de Conducere și Înmatriculări.

La nivelul DGPCI și a Serviciilor Publice Comunitare Regim Permise de Conducere și Înmatriculări Vehicule este implementat sistemul de control intern managerial (SCIM), ca și sistem care urmărește controlul și evaluarea activităților desfășurate în domeniul permiselor de conducere și înmatriculări vehicule. Pentru acest sistem, sunt elaborate anual activități de autoevaluare la nivel central și județean.

Obiective specifice pentru serviciul public de înmatriculări vehicule și permise de conducere se stabilesc la nivelul DGPCI. Documentele care stabilesc aceste obiective Plan Strategic Instituțional al MAI pe perioada 2022-2025.

La nivel teritorial, MAI sunt coordonatori metodologici a activității la nivelul întregii țări, transmit către SPCRPIV-uri dispoziții ale directorului general care sunt cu aplicabilitate pentru întreaga țară. Acestea își însușesc la nivelul serviciului și sunt date în competența lucrătorilor prin rezoluția directorului către diferite structuri sau persoane din cadrul serviciului.

Serviciile Publice Comunitare Regim Permise de Conducere și Înmatriculări Vehicule au două tipuri de obiective la care se raportează. Pe de o parte sunt cele de la nivelul Direcției Generale Permise de Conducere și Înmatriculare, iar pe cealaltă parte sunt cele de la nivelul Prefecturilor, care trebuie raportate anual pentru fiecare serviciu.

Se realizează raportări către MAI pe domeniul înmatriculări vehicule zilnic, săptămânal, lunar și anual cu ocazia bilanțului, activității de evaluare.

Raportările zilnice se referă la operațiunile efectuate, adică documente emise, permise de conducere, certificate de înmatriculare, numărul de înscrieri, înscrieri vehicule aflate la prima înmatriculare în România, numărul de transcrieri, numărul de vehicule înmatriculate care schimbă proprietarii pe teritoriul național, număr de radieri, număr de autorizații provizorii, persoane examinate la proba teoretică și persoane examinate la proba practică, numărul de vehicule suspendate din lipsă de ITP și din cauza netranscrierii în termen.

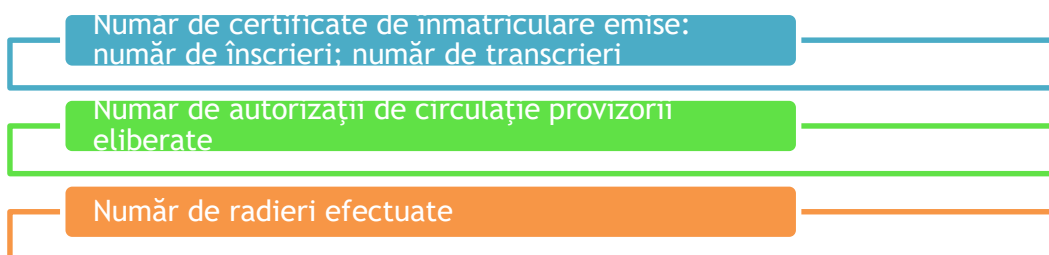
Totodată, există un bilanț la finalul fiecărui an în care sunt trecute informații legate de petițiile primite, data la care au intrat și când s-au rezolvat și există un sistem informatic de gestionare a documentelor.

Acest tip de bilanț și raportare conține date despre:

- Considerații generale;
- Obiective instituționale stabilite anual;
- Realizările instituționale anuale din perspectiva următoarelor aspecte:

- Managementul resurselor instituționale: resurse umane, resurse financiare, resurse logistice, resurse IT și comunicații, reglementări și contencios;
- Realizări în domeniul propriu de competență, fiind raportați indicatorii atinși pe linie de înmatriculări, permise și examinări.
- Suport decizional, unde sunt raportate date despre:
 - Activități desfășurate și controale realizate de DGPCI la nivel teritorial;
 - Protecția datelor cu caracter personal și control intern managerial;
 - Protecția informațiilor clasificate;
- Cooperare interinstituțională și internațională;
- Managementul comunicării;
- Dificultăți identificate în activitate/proponeri de eficientizare a activității;
- Riscuri;
- Obiective pentru anul următor;
- Concluzii

Indicatorii raportați în domeniul înmatriculări vehicule sunt:



Pe linia atribuirii și evidenței numerelor de înmatriculare sunt raportați următorii indicatori:

- ❖ Număr de certificate de înmatriculare din care număr de certificate cu acoperire totală și cu acoperire parțială;
- ❖ Număr de certificate de înmatriculare realocate dintre care cu acoperire totală cu acoperire parțială;
- ❖ Număr de certificate de înmatriculare preschimbate dintre care cu acoperire totală și cu acoperire parțială;
- ❖ Număr vehicule cu numere de acoperire totală și cu acoperire parțială radiate;
- ❖ Număr de certificate de înmatriculare și plăci cu numere de înmatriculare distruse de către structurile cu atribuții privind ordinea publică și securitatea națională,
- ❖ Număr de inspecții tehnice periodice actualizate în sistemul informatic EVA, pentru vehiculele cu numere de acoperire;
- ❖ Număr de exceptări de la plata rovinietei;
- ❖ Număr de mențiuni efectuate în evidența pentru vehicule urmărite ca fiind furate sau pentru care a fost instituit sechestrul asigurator;
- ❖ Număr de lucrări primite din partea structurilor teritoriale și autorităților similare din celelalte state membre, în îndeplinirea calității de Punct național de contact pentru Tratatul Eucaris precum și în aplicarea Directivei 1999/37.

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

