

METODOLOGIA DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE INTEGRATĂ A PERFORMANȚEI SERVICIILOR DE POLITIE LOCALĂ (NIVEL LOCAL)





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 POLITIE LOCALĂ (NIVEL LOCAL)

septembrie 2023





CUPRINS

ACRONIME ȘI ABREVIERI	2
GLOSAR	3
1. INTRODUCERE	5
1.1. Scopul studiului	5
1.2. Obiectivul general al metodologiei	6
2. CRITERII PENTRU MONITORIZARE ȘI EVALUARE INTEGRATĂ A PERFORMANȚEI SERVICIILOR PUBLICE DE POLIȚIE LOCALĂ	8
2.1 Principalii beneficiari ai metodologiei	8
2.2 Criteriile pentru monitorizare și evaluare integrată a performanței serviciilor publice: particularizare la serviciile publice de poliție locală	8
2.3 Criteriul 1 de monitorizare și evaluare: Capacitatea strategică și instituțională	9
2.4 Criteriul 2 de monitorizare și evaluare: Eficacitatea	13
2.5 Criteriul 3 de monitorizare și evaluare: Accesibilitatea	15
2.6 Criteriul 4 de monitorizare și evaluare: Calitatea	18
2.7 Criteriul 5 de monitorizare și evaluare: Eficiența	22
2.8 Criteriul 6 de monitorizare și evaluare: Performanța proceselor	23
2.9 Criteriul 7 de monitorizare și evaluare: Bune practici (indicatori pentru inovare și implicare/co-creare)	27
2.10 Criteriul 8 de monitorizare și evaluare: Transparența	28
3. INDICATORII DE MONITORIZARE ȘI DE EVALUARE A PERFORMANȚEI SERVICIILOR PUBLICE DE POLIȚIE LOCALĂ	31
3.1 Indicatorii de performanță	31
3.2. Mecanisme specifice de colectare a datelor	35
Anexa nr. 1 Opțiuni de indicatori privind capacitatea administrativă	36
Anexa nr. 2 - Opțiuni de indicatori pentru criteriul Eficacitate	39
Anexa nr. 3 - Indicatori de performanță propuși pentru criteriul Accesibilitate	42
Anexa nr. 4 - Indicatori de performanță propuși pentru criteriul Calitate	45
Anexa nr. 5 - Indicatori de performanță propuși pentru criteriul Eficiență	50
Anexa nr. 6 - Indicatori de performanță propuși pentru criteriul Performanța proceselor	56
Anexa nr. 7 - Indicatori de performanță propuși pentru criteriul Bune practici	60
Anexa nr. 8 - Indicatori de performanță propuși pentru criteriul Transparență	64
Anexa 9. Cadrul general de reglementare și de performanță a serviciilor de poliție locală (nivel local)	66
a) Cadrul legal european al serviciului public de poliție locală.....	66
b) Cadrul legal național al serviciului public de poliție locală	67

ACRONIME ȘI ABREVIERI

ANFP	Agenția Națională a Funcționarilor Publici
ENI	Echivalent Normă Întreagă
HG	Hotărâre a Guvernului
INA	Institutul Național de Administrație
M&E	Monitorizare și evaluare
MDLPA	Ministerul Lucrărilor Publice, Dezvoltării și Administrației
MAI	Ministerul Afacerilor Interne
MS	Mystery Shopper (Client misterios)
OCDE	Organizația pentru Cooperare și Dezvoltare Economică
OG	Ordonanță a Guvernului
OUG	Ordonanță de Urgență a Guvernului
SCAP	Strategia pentru Consolidarea Administrației Publice 2014-2020
SGG	Secretariatul General al Guvernului
UAT	Unitate Administrativ Teritorială
SCIM	Sistem de Control Intern Managerial
SMART	Specific, Măsurabil, Accesibil, Relevant și Încadrat în Timp (Specific, Measurable, Attainable, Relevant, and Time-Bound)

GLOSAR

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

Contravenție: sancțiune constatată și aplicată de funcționarul public în îndeplinirea obligațiilor strict prevăzute de lege

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



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

Poliție locală: instituție cu personalitate juridică care funcționează ca un compartiment funcțional în cadrul aparatului de specialitate al primarului/primarului general sau ca instituție publică de interes local, cu atribuții privitoare la ordinea și liniștea publică, circulația pe drumurile publice, disciplina în construcții și afișajul stradal, protecția mediului, activitatea comercială, evidența persoanelor și alte domenii stabilite prin lege

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

Scopul acestui document constă în **elaborarea metodologiei pentru monitorizarea și evaluarea integrată a performanței** în realizarea și furnizarea serviciilor aflate în responsabilitatea poliției locale, care să permită urmărirea și cunoașterea directă și periodică a performanței activităților desfășurate, integrând nevoile și așteptările tuturor părților interesate, cu impact asupra bunăstării comunității pe termen lung.

Documentul 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 poliție locală pentru operaționalizarea **monitorizării și evaluării integrate a performanței** acestor servicii.

Nucleul central al metodologiei are în vedere identificarea criteriilor, descrierea modului de culegere, analiză și monitorizare periodică a indicatorilor de performanță asociați. Aceștia pot fi indicatori de intrare/proces, ieșire sau rezultat. Astfel, conform metodologiei cadru elaborate anterior, pentru fiecare dintre criterii vor fi utilizați indicatorii corespunzători:

- Pentru **Planificarea performanței**, mai ales indicatori de proces/intrare (existența unor structuri, capacități, resurse etc.);
- Pentru **Eficacitate**, mai ales indicatori de ieșire și rezultat, dat fiind că acest criteriu își propune să măsoare dacă rezultatele propuse/planificate au fost atinse. Indicatorii cheie sunt tehnici (performanța tehnică) și de satisfacție (opinia utilizatorilor);
- Pentru **Accesibilitate**, indicatori de proces (existența unor resurse cheie, precum sisteme de management al timpului de așteptat la ghișee, scări rulante pentru accesul persoanelor cu dizabilități etc.) și indicatori de rezultat de tipul satisfacției beneficiarilor;
- Pentru **Calitate**, măsurată mai ales prin indicatori de rezultat (satisfacție) sau indicatori tehnici (un anumit nivel de calitate tehnică, conform standardelor);
- Pentru **Eficiență**, mai ales indicatori de ieșire;
- Pentru **Performanța proceselor**, mai ales prin indicatori de intrare, dar și de ieșire (acoperind modul în care procesele administrative/suport sunt furnizate), cuprinzând funcțiuni cum ar fi contabilitate, resurse umane, IT etc.
- Pentru **Transparență**, mai ales cu indicatori de proces și de ieșire utilizați la nivel internațional;
- Pentru **Bune practici**, mai ales prin indicatori de performanță utilizați la nivel internațional (de proces, ieșire sau rezultat).

Pentru o bună operaționalizare a metodologiei pe specificul activităților aflate în responsabilitatea serviciilor de poliție locală, s-au avut în vedere:

- Relevanța criteriilor, indicilor generali propuși și indicatorilor;
- Efortul proporțional de colectare a datelor și informațiilor necesare;
- Existența informațiilor despre performanță;

- Claritatea setului de criterii și indicatori.

1.2. Obiectivul general al metodologiei

Scopul principal al metodologiei de monitorizare și evaluare (M&E) a serviciilor aflate în responsabilitatea poliției locale constă în punerea la dispoziția părților interesate, interne (angajați, conducere, membrii Consiliului Local) dar și externe (alte autorități la nivel local, regional, central, beneficiarii, comunitatea etc.), a unui cadru general metodologic și a instrumentelor necesare monitorizării și evaluării (analizei și interpretării) performanței serviciilor furnizate. Pornind de la rezultatele așteptate (cerințe ale părților interesate transpuse în obiective generale și specifice), s-a construit o abordare cadru privind conceptul de performanță a serviciilor publice de poliție locală, care, implementată corespunzător, este menită să crească transparența privind activitățile desfășurate, să aducă plus valoare, coerență la nivel decizional, să crească încrederea beneficiarilor în serviciile publice și să reprezinte baza pentru îmbunătățire continuă.

Această metodologie reprezintă un instrument pentru monitorizarea și evaluarea performanței serviciilor aflate în responsabilitatea poliției locale și implică colectarea de date/indicatori care vor fi utilizați în *evaluarea și monitorizarea* serviciilor.

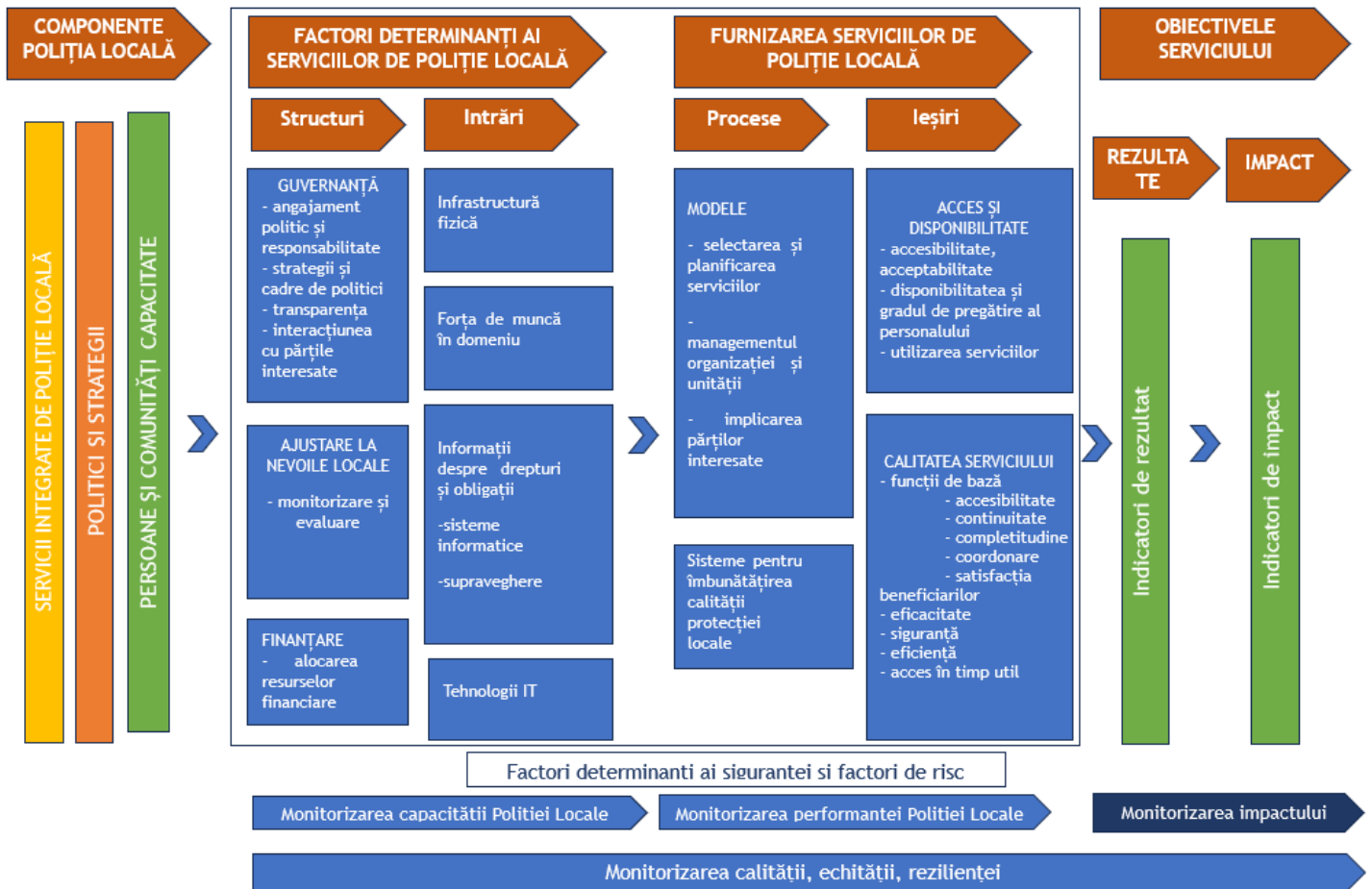
Managementul performanței permite luarea, în mod operativ, a unor măsuri care să conducă la rezultate mai bune, ceea ce înseamnă realizarea de acțiuni ca răspuns la performanța reală, la toate nivelurile (individual, de echipă, de serviciu, de organizație sau comunitar).

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 monitorizată;
- 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).

Aplicabilitatea urmărită privind monitorizarea și evaluarea serviciilor publice vizează atât **managementul operațional**, adică procesele și realizările imediate ale acestora, cât și **managementul strategic**, impactul pe termen mediu și lung. Ambele elemente sunt importante pentru obținerea „succesului” în furnizarea serviciilor publice, deoarece calitatea și adecvarea serviciilor furnizate beneficiarilor depinde de modul în care instituțiile administrației publice își planifică și își conduc activitatea.

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



2. CRITERII PENTRU MONITORIZARE ȘI EVALUARE INTEGRATĂ A PERFORMANȚEI SERVICIILOR PUBLICE DE POLIȚIE LOCALĂ

2.1 Principalii beneficiari ai metodologiei

Metodologia de monitorizare și evaluare a performanței serviciilor publice de poliție locală are ca finalitate raportarea și urmărirea nivelului de performanță pentru o multitudine de utilizatori/beneficiari.

- a. **Autoritățile publice locale.** M&E oferă o bază de fundamentare în procesul de planificare și bugetare a serviciilor publice de poliție locală, astfel că monitorizarea și evaluarea performanței asigură suport pentru creșterea responsabilității în sectorul public local;
- b. **Serviciile publice de poliție locală;**
- c. **Autoritățile centrale** - Ministerul Dezvoltării, Ministerul de Interne, Secretariatul General al Guvernului- cu responsabilitățile prezentate în cadrul anexelor;
- d. **Comunitatea și beneficiarii.** Performanța serviciilor de poliție locală are ca principală pârgie de creștere informarea și feedbackul din partea comunității și a beneficiarilor.

2.2 Criteriile pentru monitorizare și evaluare integrată a performanței serviciilor publice: particularizare la serviciile publice de poliție locală

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 poliție locală.

În viziunea noastră, criteriile de monitorizare și evaluare a performanței serviciilor de poliție locală 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), iar ulterior, în fișele pentru fiecare criteriu, sunt furnizate informații despre descrierea acestora, datele necesare și modul de calcul.

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

FIȘĂ CRITERIU: Capacitatea strategică și instituțională

Criteriu M&E	Conținut:	Indicatori/cuantificare (cf A 3.4)
C1 Capacitatea strategică și instituțională	Definirea și aplicarea principiilor, politicilor și instrumentelor de management a performanței la nivelul instituției și a serviciului public de poliție locală. Existența unei structuri pentru monitorizarea și evaluarea performanței serviciilor publice furnizate de poliția locală.	Doi indicatori: C1.1. completitudine set strategic și C1.2. gradul de pregătire pentru M&E (capacitate instituțională de a iniția și furniza serviciile în responsabilitatea poliției locale). Fiecare indicator se calculează pe baza mai multor variabile colectate la nivelul fiecărei structuri de poliție locală sub forma prelevării de date interne prin chestionar sau alte modalități interne, iar deciziile de îmbunătățire a performanței se iau pornind de la analiza rezultatelor obținute.

Criteriul vizează monitorizarea și evaluarea măsurii în care sistemul strategic și instituțional al serviciilor publice de poliție locală existente la nivelul autorităților publice locale este planificat și funcționează de o manieră eficientă și eficace. În esență, criteriul vizează diagnosticarea capacității strategice și instituționale pentru implementarea strategiilor în domeniul activităților desfășurate de poliția locală și consistența aplicării în teritoriu, pentru beneficiul comunității, a politicilor elaborate la nivel central.

Indicatori:

I1. Capacitate strategică și instituțională

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

- 1.1. Completitudine și coerența setului strategic
- 1.2. Indicele capacității strategice

I 1.1 Completitudine și coerența setului strategic

Procesul strategic și de planificare a serviciilor în responsabilitatea poliției locale este o componentă esențială a sistemului de performanță. Acesta, coroborat cu analiza contextului, a așteptărilor și nevoilor părților interesate, precum și cu managementul riscurilor ajută în anticiparea decizională și fundamentarea obiectivelor, dar și a acțiunilor preventive întreprinse.

Serviciul public de poliție locală trebuie să construiască un cadru strategic puternic, ancorat în realitățile publice, dar și cele ale comunității pe care o deservește, astfel încât operaționalizarea strategiilor să poată fi realizată cu eficacitate și eficiență, în toate direcțiile de dezvoltare.

Propunem din punct de vedere al conținutului indicatorului de monitorizare și evaluare a capacității strategice la nivel de fiecare structură de poliție locală, componentele prezentate în Tabel 1.

Tabel nr. 1. Conținut indicator: Existența sistemelor de monitorizare și evaluare (M&E) a implementării strategiei performanței serviciului public de poliție locală.

Conținutul indicatorului: Completitudinea și coerența setului strategic

Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță	"Variabila" relevantă propusă la nivel general (anexa 1 la metodologia-cadru)
C1.1 Completitudinea setului strategic	C1.1.1. Gradul de conformitate a documentelor strategice în vigoare, în perioada de	C1.1.1.1 Existența, la nivelul serviciului public de poliție locală, a unui/unor document/e cu privire la: misiunea și viziunea organizației

Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță	"Variabila" relevantă propusă la nivel general (anexa 1 la metodologia-cadru)
	referință, ce cuprind, cel puțin următoarele elemente ale serviciilor publice furnizate de poliția locală: misiune, viziune și obiective, indicatori de performanță ai acestuia	
	C1.1.2 Conformitatea obiectivelor strategice pentru serviciul public de poliție locală	C1.1.2.1 Existența unor obiective strategice SMART pentru serviciul public de poliție locală
	C1.1.3 Conformitatea/Specificitatea obiectivelor specifice pentru serviciu public de poliție locală	C1.1.3.1 Obiectivele specifice pentru serviciul public au fost definite SMART
	C1.1.4 Existența unui sistem al calității implementat în cadrul instituției	C1.1.4.1 Existența unui sistem de management al calității implementat la nivelul instituției

Tabel nr. 2. Indicele capacității strategice

Conținutul indicatorului: Indicele capacității strategice

Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță	"Variabila" relevantă propusă la nivel general (anexa 1 la metodologia-cadru)
C1.2 Indicele capacității strategice	C1.2.1 Existența unei structuri și a unor funcții cu responsabilități formalizate pentru măsurarea performanței învățământului primar	C1.2.1.1 Existența unei structuri și a unor funcții cu responsabilități formalizate pentru măsurarea performanței
	C1.2.5 Existența unei metodologii/proceduri de monitorizare și evaluare a performanțelor	C1.2.5.1 Existența unei metodologii/proceduri de monitorizare și evaluare a performanțelor învățământului primar
	C1.2.6 Stabilitatea strategiei de implementare a serviciului public de poliție locală	C1.2.6.1 Număr de modificări de strategie în ultimii 4 ani

Mecanismul de monitorizare permite evaluarea în mod regulat a progresului în implementarea planului anual, inclusiv dezvoltarea unui plan de M&E, atribuirea responsabilităților M&E și desfășurarea de activități de M&E.

Criterii de evaluare:

C1.1 Completitudinea setului strategic

C1.2 Indicele capacității strategice

Indicatori de performanță:

1. Existența, la nivelul serviciului public de poliție locală, a unui/ unor document/e cu privire la: misiunea și viziunea organizației;
2. Existența obiectivelor strategice la nivelul serviciului public de poliție locală;
3. Existența obiectivelor specifice SMART/rezultatelor/indicatorilor de performanță asociați;
4. Existența unui sistem de management al calității implementat la nivelul serviciului public de poliție locală;
5. Existența unei structuri și funcții cu atribuții formalizate privind măsurarea performanței;
6. Existența unei metodologii sau proceduri de monitorizare și evaluare a performanței;
7. Stabilitatea strategiei existente la nivelul serviciului public de poliție locală.

Se va calcula indicatorul procentual:

- = Suma DA*100/7 sau parțial:
- C.1.1 = Suma DA*100/4
- C1.2. = Suma DA*100/3

Metodologie de monitorizare și evaluare:

Se elaborează și se completează grila analitică de îndeplinire a criteriilor: autoevaluare.

Grila de evaluare Indicatori cheie de performanță:	Se acordă un punct pentru fiecare criteriu răspuns DA
Metoda de calcul și evaluare a criteriului referitor la capacitatea strategică și instituțională	KPI C1= KPI C.1.1.*0.5 + KPI C.1.2.*0.5

Evaluare:

Scalare	Încadrare nivel de performanță.
0-24%	Capacitate strategică minimă: îmbunătățiri majore necesare.
25-74%	Capacitate strategică ușoară: îmbunătățiri moderate necesare.
75-99%	Capacitate strategică bună: îmbunătățiri minore necesare.
100%	Capacitate strategică ridicată: îmbunătățiri continue.

Descrierea indicatorilor propuși în cadrul acestui criteriu se găsesc în Anexa 1.

2.4 Criteriul 2 de monitorizare și evaluare: Eficacitatea

FIȘĂ CRITERIU: Eficacitatea

Criteriu M&E	Indicator:	Variabile	Cuantificare (cf A 3.4)
C2.Eficacitatea	C2.1.Indicele de îndeplinire a țintelor asumate în anul fiscal...	C2.1.2. Gradul de îndeplinire al indicatorilor de rezultat în ultimul an fiscal încheiat	Exprimare procentuală a gradului în care a fost atinsă valoarea asumată a țintelor aferente indicatorilor de rezultat
C2 Eficacitatea	C2.2. Indicele eficacității generale a serviciilor	C2.2.1. Disponibilitatea serviciului furnizat de poliția locală C2.2.1.2 Timpul total folosit cu furnizarea serviciului	Exprimare procentuală % - timpul întreruperilor în furnizarea fizică a serviciilor + timpul întreruperilor în furnizarea online a serviciilor/timp total de activitate al angajaților implicați direct în relația cu clienți/ soluționarea cererilor.
		C2.2. Gradul de respectare al programărilor C2.2.3.2 Numărul serviciilor finalizate în perioada programată	Exprimare procentuală a raportului între realizarea și planificarea activităților.

Conform metodologiei cadru, eficacitatea va fi analizată prin raportare la indicatorii aferenți subcriteriilor *Accesibilitate*, *Adecvare* sau *Calitate* și nu numai. **Eficacitatea** urmărește gradul de atingere al obiectivelor referitoare la performanță stabilite de către instituție, așadar, va fi analizată în corelație cu criteriul 1, dar și cu celelalte criterii.

În Tabelul 3 sunt prezentați indicatorii de performanță reținuți pentru criteriul eficacitate.

Tabel nr. 3. Criteriu de performanță: Indicatori de Eficacitate

Criterii de evaluare:

1. Măsurarea eficacității generale a serviciilor: disponibilitatea serviciului (D), respectarea planificării activității cf. Criteriului 1 (R), îndeplinirea așteptărilor beneficiarilor (A).

- Gradul de îndeplinire a indicatorilor de rezultat în ultimul an fiscal încheiat (Exprimare procentuală a gradului în care a fost atinsă valoarea asumată a țintelor aferente indicatorilor de rezultat)

- Disponibilitatea tuturor serviciilor în responsabilitatea poliției locale (pe întreg teritoriul deservit, 24/24 unde este cazul etc.) - Timpul total folosit cu furnizarea serviciului

Durata întârzierilor/nefurnizării serviciilor (timpul în care serviciile în responsabilitatea poliției locale nu au fost disponibile sau lipsa de acoperire în teroriu a anumitor servicii

(Exprimare procentuală % - timpul întreruperilor în furnizarea fizică a serviciilor+timpul întreruperilor în furnizarea online a serviciilor/timp total de activitate al angajaților implicați direct în relația cu clienți/ soluționarea cererilor)

- Gradul de respectare al planificărilor
Procentul serviciilor finalizate în perioada programată (Exprimare procentuală a raportului între realizarea și planificarea activităților.)

Se va calcula indicatorul procentual:

$$\text{➤} = \text{Punctaj realizat} * 100 / \text{MAXIM TOTAL}$$

Metodologie de monitorizare și evaluare:

Se elaborează și se completează grila analitică de îndeplinire a criteriilor: autoevaluare/ analiza documentelor și rapoartelor interne, inclusiv raportări ale aplicațiilor IT de gestiunea activitate.

Grila de evaluare:	Punctaj
Gradul de îndeplinire a indicatorilor de rezultat în ultimul an fiscal încheiat	100 îndeplinire: 40 puncte 100 < 80:35 79< 50: 25 49< 25: 15 24 <0: 10 0:0
Disponibilitatea tuturor serviciilor în responsabilitatea poliției locale (pe întreg teritoriul deservit, 24/24 unde este cazul etc.) - Timpul total folosit cu furnizarea serviciului (timpul în care serviciile în responsabilitatea poliției locale nu au fost disponibile sau lipsa de acoperire în teroriu a anumitor servicii);	Până la 40% servicii disponibile: 0 puncte 40 - 85%: 25 puncte > 85%: 35 puncte
Gradul de realizare al activităților planificate/ Procentul serviciilor finalizate în perioada programată	Realizat/ planificat : Până la 20%: 0 puncte 20 – 50%: 10 puncte 50%-85% : 15 puncte >85 %: 25 puncte
MAXIM TOTAL PUNCTAJ = 100 puncte	100 puncte = 100%
Metoda de calcul și evaluare a criteriului referitor la eficacitate	$KPI\ C2 = KPI\ C.2.1 * 0.75 + KPI\ C.2.2 * 0.25$

Evaluare:

Scalare	Încadrare nivel de performanță.
0-24%	Eficacitate minimă: îmbunătățiri majore necesare.
25-74%	Eficacitate ușoară: îmbunătățiri moderate necesare.
75-99%	Eficacitate bună: îmbunătățiri minore necesare.
100%	Eficacitate ridicată: îmbunătățiri continue.

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

2.5 Criteriul 3 de monitorizare și evaluare: Accesibilitatea

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

**Rata de solicitări neonorate pentru acordarea
serviciului public x Percepția accesibilității x Rata
de neaccesare a serviciului**

FIȘĂ CRITERIU: Accesibilitatea

Criteriu M&E	Indicator:	Variabile	Cuantificare (cf A 3.4)
C3.3. Indicele general al accesibilității	C3.3.1 Rata de solicitări neonorate pentru acordarea serviciilor în responsabilitatea poliției locale pe domenii de activitate	C3.3.1.1.Nr. de solicitări de acordare a serviciului public în anul, pe domenii de activitate: <ul style="list-style-type: none"> - C3.3.1.1.1 Ordinea și liniștea publică, precum și paza bunurilor - C3.3.1.1.2 Circulația pe drumurile publice - C3.3.1.1.3 Disciplina în construcții și afișajul stradal - C3.3.1.1.4 Protecția mediului - C3.3.1.1.5 Activitate comercială 	Exprimare numerică

Criteriu M&E	Indicator:	Variabile	Cuantificare (cf A 3.4)
		C3.3.1.2. Nr de solicitări întârziate față de termenul legal de răspuns la 31.12 in anul	Exprimare numerică
		C3.3.1.3. Nr. De solicitări respinse la 31.12 în anul	Exprimare numerică
	C3.3.2 Percepția accesibilității	C3.3.2.1 Accesibilitatea fizică a locației serviciilor	Valoare categorială
		C3.3.2.2 Ușurința și comoditatea accesării serviciului	Valoare categorială
		C3.3.2.3 Acces la toate serviciile conexe ca pachet inclus	Valoare categorială
		C3.3.2.4 Programul de lucru cu publicul	Valoare categorială
		C3.3.2.5 Modul în care sunt aduse la cunoștința cetățenilor termenele pentru serviciul solicitat	Valoare categorială
		C3.3.2.6 Varietatea mijloacelor de informare (avizier, pagină de internet, telefon, ghișeu, panouri)	Valoare categorială
	C3.3.3. Rata de neaccesare a serviciilor în responsabilitatea poliției locale	C3.3.3.2. Lipsa serviciului din localitate	Da/Nu

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

Tabel nr. 4. Criteriu de performanță: Indicatori de accesibilitate

Criterii de evaluare:

1. Măsurarea accesibilității are în vedere evaluarea indicelui general al accesibilității, exprimat prin rezultate la nivelul percepției asupra accesibilității, ratei de solicitări neonorate și ratei de neaccesare a serviciilor publice în responsabilitatea poliției locale.

Se va calcula indicatorul procentual:

$$\text{➤} = \text{Punctaj realizat} * 100 / \text{MAXIM TOTAL}$$

Metodologie de monitorizare și evaluare:

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

Grila de evaluare:	Punctaj
C3.3.1.Rata de solicitări neonorate	$(C3.3.1.3+C3.3.1.2)*100/C3.3.1.1$ $(C3.3.1.1.1+ C3.3.1.1.2+ C3.3.1.1.3+$ $C3.3.1.1.4+ C3.3.1.1.5)$
<ul style="list-style-type: none"> - C3.3.1.1.Nr. de solicitări de acordare a serviciului public în anul pe domenii de activitate C3.3.1.1.1 Ordinea și liniștea publică, precum și paza bunurilor - C3.3.1.1.2 Circulația pe drumurile publice - C3.3.1.1.3 Disciplina în construcții și afișajul stradal - C3.3.1.1.4 Protecția mediului - C3.3.1.1.5 Activitate comercială 	<p>Rata de solicitări neonorate 0.2<0.4: 10 puncte 0.4<0.1: 5 puncte Mai mult de 10%: 0 puncte</p>
C3.3.1.2. Nr de solicitări întârziate față de termenul legal de răspuns la 31.12 în anul	
C3.3.1.3. Nr. de solicitări respinse la 31.12 în anul	
C3.3.2. Percepția accesibilității	$C3.3.2=$ $C3.3.2.1+C3.3.2.2+C3.3.2.3+C3.3.2.4+$ $C3.3.2.5+C3.3.2.6$
C3.3.2.1 Accesibilitatea fizică a locației serviciilor	100% grad de satisfacție: 15 puncte 100 < 80:10 79< 50: 8 49< 25: 6 24 <0: 0
C3.3.2.2 Ușurința și comoditatea accesării serviciului	100% grad de satisfacție: 10 puncte 100< 80:8 79< 50: 6 49< 25: 4 24< 0:
C3.3.2.3 Acces la toate serviciile conexe ca pachet inclus	100% grad de satisfacție: 10 puncte 100 < 80:8 79< 50: 6 49< 25: 4 24 <0:
C3.3.2.4 Programul de lucru cu publicul	100% grad de satisfacție: 10 puncte 100 < 80:15 79< 50: 10 49< 25: 5 24 <0:
C3.3.2.5 Modul în care sunt aduse la cunoștința cetățenilor termenele pentru serviciul solicitat	100% grad de satisfacție: 10 puncte 100< 80:8 79< 50: 6 49< 25: 4 24< 0:
C3.3.2.6 Varietatea mijloacelor de informare (avizier, pagină de internet, telefon, ghișeu, panouri)	100% grad de satisfacție: 10 puncte 100 < 80:8 79< 50:6 49< 25: 4 24 <0: 0

Grila de evaluare:	Punctaj
C3.2.5. Timpul mediu de așteptare la rând pentru accesarea unui serviciu public	100% grad de satisfacție: 15 puncte 100 < 80:10 79 < 50:8 49 < 25: 6 24 < 0: 0
C3.3.3. Rata de neaccesare a serviciilor în responsabilitatea poliției locale	C3.3.3= C3.3.3.2
C3.3.3.2 Lipsa serviciului din localitate	Da: 10 puncte Nu: 0 puncte
MAXIM TOTAL PUNCTAJ = 100 puncte	100 puncte= 100%.
Metoda de calcul și evaluare a criteriului referitor la accesibilitate	Punctaj KPI: Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL KPI C3.3 = (C3.3.1 + C3.3.2 + C3.2.3) *100/100

Evaluare:

Scalare	Încadrare nivel de performanță.
0-24%	Accesibilitate minimă: îmbunătățiri majore necesare.
25-74%	Accesibilitate ușoară: îmbunătățiri moderate necesare.
75-99%	Accesibilitate bună: îmbunătățiri minore necesare.
100%	Accesibilitate ridicată: îmbunătățiri continue.

Descrierea indicatorilor propuși în cadrul acestui criteriu se găsesc în Anexa nr.3.

2.6 Criteriul 4 de monitorizare și evaluare: Calitatea

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

FIȘĂ CRITERIU: Calitatea

Criteriu	Indicator	Sub-indicator	Cuantificare (cf A 3.4)
C3. Calitate	C3.1 Indicele general al calității	C3.1.5 Rata de reclamații rezolvate	Procent
		C3.1.6 Rata de îndeplinire a acțiunilor corective întreprinse în urma neconformităților identificate/ problemelor etc, la data planificată	Procent
		3.1.7 Realizarea ratei planificate de îmbunătățire a calității serviciilor poliției locale	Procent
		C3.1.8 Gradul de implicare al beneficiarilor în planificarea serviciilor poliției locale	Procent

Criteria	Indicator	Sub-indicator	Quantification (cf A 3.4)					
		C3.1.10 Gradul de satisfacție al beneficiarilor privind serviciul public de poliție locală, măsurat de instituția publică	Procent					
	C.3.4 Indicele general de satisfacție a beneficiarilor	<p>C3.4.2 Percepția beneficiarilor privind capacitatea de răspuns a personalului serviciului public poliție locală</p> <table border="1"> <tr> <td>C3.4.2.1 Rapiditatea furnizării serviciilor atunci când este nevoie de ele</td> </tr> <tr> <td>C3.4.2.2 Prioritatea cu care tratează angajații problemele semnalate de cetățeni</td> </tr> <tr> <td>C3.4.2.3 Promptitudinea cu care angajații oferă răspunsuri</td> </tr> </table>	C3.4.2.1 Rapiditatea furnizării serviciilor atunci când este nevoie de ele	C3.4.2.2 Prioritatea cu care tratează angajații problemele semnalate de cetățeni	C3.4.2.3 Promptitudinea cu care angajații oferă răspunsuri	1-10 (chestionar de percepție)		
C3.4.2.1 Rapiditatea furnizării serviciilor atunci când este nevoie de ele								
C3.4.2.2 Prioritatea cu care tratează angajații problemele semnalate de cetățeni								
C3.4.2.3 Promptitudinea cu care angajații oferă răspunsuri								
		<p>C3.4.3 Percepția beneficiarilor privind profesionalismul angajaților poliției locale</p> <table border="1"> <tr> <td>C3.4.3.1 Încrederea pe care o inspiră angajații</td> </tr> <tr> <td>C3.4.3.2 Cunoștințele pe care le dețin angajații despre serviciile furnizate</td> </tr> <tr> <td>C3.4.3.3 Efectuarea de proceduri corecte</td> </tr> <tr> <td>C3.4.3.4 Furnizarea de sfaturi bune și solide</td> </tr> <tr> <td>C3.4.3.5 Capacitatea personalului de a vă asculta și a vă înțelege</td> </tr> </table>	C3.4.3.1 Încrederea pe care o inspiră angajații	C3.4.3.2 Cunoștințele pe care le dețin angajații despre serviciile furnizate	C3.4.3.3 Efectuarea de proceduri corecte	C3.4.3.4 Furnizarea de sfaturi bune și solide	C3.4.3.5 Capacitatea personalului de a vă asculta și a vă înțelege	1-10 (chestionar de percepție)
C3.4.3.1 Încrederea pe care o inspiră angajații								
C3.4.3.2 Cunoștințele pe care le dețin angajații despre serviciile furnizate								
C3.4.3.3 Efectuarea de proceduri corecte								
C3.4.3.4 Furnizarea de sfaturi bune și solide								
C3.4.3.5 Capacitatea personalului de a vă asculta și a vă înțelege								
		<p>C3.4.4 Percepția beneficiarilor privind atitudinea angajaților</p> <table border="1"> <tr> <td>C3.4.4.1 Politețea cu care tratează cetățenii</td> </tr> <tr> <td>C3.4.4.2 Respectul cu care tratează cetățenii</td> </tr> <tr> <td>C3.4.4.3 Discreția cu care tratează cetățenii</td> </tr> <tr> <td>C3.4.4.4 Atitudinea prietenoasă</td> </tr> </table>	C3.4.4.1 Politețea cu care tratează cetățenii	C3.4.4.2 Respectul cu care tratează cetățenii	C3.4.4.3 Discreția cu care tratează cetățenii	C3.4.4.4 Atitudinea prietenoasă	1-10 (chestionar de percepție)	
C3.4.4.1 Politețea cu care tratează cetățenii								
C3.4.4.2 Respectul cu care tratează cetățenii								
C3.4.4.3 Discreția cu care tratează cetățenii								
C3.4.4.4 Atitudinea prietenoasă								

Criteria	Indicator	Sub-indicator	Quantification (cf A 3.4)
		C3.4.5 Percepția beneficiarilor privind informațiile C3.4.5.1 Claritatea informațiilor verbale și scrise comunicate C3.4.5.2 Completitudinea informațiilor verbale și scrise comunicate C3.4.5.3 Acuratețea informațiilor verbale și scrise comunicate	1-10 (chestionar de percepție)
		C3.4.6 Percepția beneficiarilor privind siguranța C3.4.6.1 Securitatea personală pe parcursul furnizării serviciului public de poliție locală C3.4.6.2 Confidențialitatea datelor personale	1-10 (chestionar de percepție)
	C3.5 Calitatea la MS	C3.5.1 Calitatea facilităților exterioare C3.5.1.1 Parcare C3.5.1.2 Facilitățile pentru persoanele cu dizabilități C3.5.1.3 Curățenie exterioară C3.5.1.4 Intrarea C3.5.1.5 Curățenia facilității C3.5.1.6 Informații afișate despre program, pauze etc. C3.5.1.7 Informații despre biroul căutat/indicații privind accesul	1-10 (chestionar de percepție)
		C3.5.2. Calitatea facilităților interioare C3.5.2.1 Curățenie interioară C3.5.2.2 Informații birouri C3.5.2.3 Semnalizarea birourilor C3.5.2.4 Acces informatic sisteme C3.5.2.5 Sistem de gestiune a listei de așteptare C3.5.2.6 Echipamentele C3.5.2.7 Mobilierul	1-10 (chestionar de percepție)
		C3.5.3 Interacțiunea telefonică	1-10 (chestionar de percepție)

Criteria	Indicator	Sub-indicator	Quantification (cf A 3.4)
		C3.5.4 Interacțiunea on-line	1-10 (chestionar de percepție)

În tabelul următor se prezintă o serie de propuneri pentru indicatorii de M&E a calității.

Tabel nr. 5. Propuneri indicatorii criteriului de calitate

Mecanismul de monitorizare permite evaluarea în mod regulat a progresului, atribuirea responsabilităților M&E și desfășurarea de activități de M&E.

Criterii de evaluare:

A. Indicele general al calității

1. Rata de reclamații rezolvate;
2. Rata de îndeplinire a acțiunilor corective;
3. Realizarea ratei planificate de îmbunătățire a calității serviciilor poliției locale
4. Gradul de implicare al beneficiarilor în planificarea serviciilor poliției locale
5. Gradul de satisfacție al beneficiarilor privind serviciile poliției locale.

$$C3.1=0,2*C3.1.5+0,2*C3.1.6+0,2*C3.1.7+0,2*C3.1.8+0,2*C3.1.10$$

B. Indicele general de satisfacție a beneficiarilor

1. Percepția beneficiarilor privind capacitatea de răspuns a personalului serviciului public de poliție locală
2. Percepția beneficiarilor privind profesionalismul poliției locale
3. Percepția beneficiarilor privind atitudinea angajaților serviciului public de poliție locală
4. Percepția beneficiarilor privind informațiile
5. Percepția beneficiarilor privind siguranța

$$C3.4= 0,2*C3.4.2+0,2*C3.4.3+0,2*C3.4.4+0,2*C3.4.5+0,2*C3.4.6$$

C. Calitatea la MS

1. Calitatea privind facilitățile exterioare
2. Calitatea facilităților interioare
3. Interacțiunea telefonică
4. Interacțiunea on-line

$$C3.5= 0,25*C3.5.1+0,25*C3.5.2+0,25*C3.5.3+0,25*C3.5.4$$

Metodologie de monitorizare și evaluare:

Se elaborează și se completează grila analitică de îndeplinire a criteriilor prin aplicare de chestionar la nivelul beneficiarilor.

MAXIM TOTAL PUNCTAJ = 100 puncte

100 puncte= 100%.

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

Evaluare:

Scalare	Încadrare nivel de performanță.
0-24%	Calitate minimă: îmbunătățiri moderate necesare.
25-74%	Calitate ușoară: îmbunătățiri moderate necesare.
75-99%	Calitate bună: îmbunătățiri minore necesare.
100%	Calitate remarcabilă: nu sunt necesare îmbunătățiri.

Descrierea indicatorilor propuși, modul de calcul și modalitatea de preluare a datelor în cadrul acestui criteriu se găsesc în Anexa nr.4

3.7 Criteriul 5 de monitorizare și evaluare: Eficiența

FIȘĂ CRITERIU: Eficiența

Criteriu M&E	Indicator:	Variabilă	Cuantificare (cf A 3.4)
C4.2 Eficiența productivă	C4.2.5 Efortul per serviciu public de poliție locală	C4.2.5.1 Buget alocat serviciului public de poliție locală	Număr
		C4.2.5.2 Buget total alocal serviciilor publice la nivel de UAT	Număr
	C4.2.6 Cost per beneficiar	C4.2.4.2 Cheltuieli curente în anul X	Număr
		C4.2.5.1 Efortul (ENI) per totalitatea serviciilor publice de poliție locală din anul X	Număr
		C4.2.4.3 Număr de angajați (ENI) în anul X	Număr
		C4.2.6.1 Numărul beneficiarilor serviciilor de poliție locală din anul X	Număr

	C4.2.7 Cost per angajat	C4.2.4.2 Cheltuieli curente în anul X C4.2.4.3 Număr de angajați (ENI) în anul X	Număr Număr
--	-------------------------	---	----------------

Tabel nr. 6. Propuneri preliminare de indicatori criteriul de Eficiență

<p>Mecanismul de monitorizare permite evaluarea în mod regulat a progresului, atribuirea responsabilităților M&E și desfășurarea de activități de M&E.</p> <p>Criterii de evaluare:</p> <p>A. Eficiență productivă</p> <p>Se va calcula indicatorul procentual.</p> <p>Metodologie de monitorizare și evaluare:</p> <p>Se elaborează și se completează grila analitică de îndeplinire a criteriilor: autoevaluare și date statistice/ rapoarte interne, la nivelul instituției.</p>	
Grila de evaluare:	
0 = nu calculează niciun indicator	0
1 = calculează cel puțin un indicator	25
2 = calculează toți indicatorii	75
3 = calculează toți indicatorii și adoptă acțiuni de îmbunătățire	100
MAXIM TOTAL PUNCTAJ = 15 puncte	100 puncte = 100%

Evaluare:

Scalare	Încadrare nivel de performanță.
0-24%	Eficiență minimă: îmbunătățiri majore necesare.
25-74%	Eficiență ușoară: îmbunătățiri moderate necesare.
75-99 %	Eficiență bună: îmbunătățiri minore necesare.
100%	Eficiență ridicată: îmbunătățiri continue.

2.8 Criteriul 6 de monitorizare și evaluare: Performanța proceselor

Performanța proceselor administrative la nivelul organizațiilor care furnizează servicii constituie o premisă cheie pentru adoptarea performanței la nivelul instituțiilor publice. Capacitatea administrativă adecvată permite atât construirea unui proces de evaluare

a calității serviciilor publice, cât și obținerea rezultatelor și nivelului de performanță asociat acestor rezultate ale activității de furnizare. Performanța proceselor aferente funcțiilor cheie ale instituțiilor este critică pentru crearea unui mediu organizațional orientat către performanță și care are estimări realiste să obțină performanță prin rezultatele sale.

FIȘĂ CRITERIU: Performanța proceselor

Criteriu M&E	Indicator:	Variabilă	Cuantificare (cf A 3.4)
C5 Performanța proceselor	C5.1 Capacitate de asigurare a managementului financiar / per entitate	C5.1.2.1 Existența și utilizarea instrumentelor de management financiar	Da/Nu Nu - 0 puncte Da - 100 puncte
	C5.2 Indice de capacitate IT	C5.1.2. Nr. de echipamente TIC depășite tehnologic înlocuite de către instituție în ultimii 4 ani	Procent (Nr. de echipamente TIC depășite tehnologic înlocuite de către instituție în ultimii 4 ani / Număr de echipamente IT depășite dpdv tehnologic) * 100
	C5.3 Indice pregătire pentru calitate	C5.3.2. Gradul de formare a personalului în asigurarea calității	Procent (Angajați formați în asigurarea calității / Total angajați) *100
	C5.4. Indice de capacitate a resursei umane	C5.4.1.1 Număr de chestionare/opinii colectate în ultimii ani	(Nr. Chestionare-propuneri colectate / total angajati)*100
		C5.4.2.1 Numărul de angajați care au participat la cursuri de specialitate în ultimii 2 ani	(Numărul de angajați care au participat la cursuri de specialitate în ultimii 2 ani / Număr de angajați conform posturilor ocupate) * 100
		C5.4.3.1 Număr de angajați cu responsabilități conform fișei de post în managementul fondurilor nerambursabile	Valoare Categoriă Da - 100 puncte Nu - 0 puncte
		C5.4.4.1 Retenția personalului a) Care este fluctuația anuală de personal la nivelul organizației? B) ratele pe categorii de vârstă	Procent Total plecări / total angajați x100

Criteria M&E	Indicator:	Variabilă	Cuantificare (cf A 3.4)
	C5.5. Indicele de calitate al locului de muncă	C5.5.1.2 Sprijin primit pentru flexibilitatea locului de muncă	Procent obținut în urma sondării percepției angajaților
		C5.5.1.3 Echilibru între viața socială și profesională	Procent obținut în urma sondării percepției angajaților Număr de acțiuni de încurajare a echilibrului..
		C5.5.1.4 Protecția sănătății	Procent obținut în urma sondării percepției angajaților Număr de acțiuni întreprinse de instituție pentru protecția angajaților
C5.6 Indice general de digitalizare		C5.6.3 Gradul de digitalizare a tranzacțiilor aferente serviciilor publice	Procent (Numărul total de interacțiuni și tranzacții digitale finalizate în anul X / Numărul total de tranzacții finalizate pe toate canalele posibile în anul X) * 100
		C5.6.3.1 Numărul total de interacțiuni și tranzacții digitale finalizate în anul .../ C5.6.3.2. Numărul total de tranzacții finalizate pe toate canalele posibile în anul	
		C5.6.5. Digitalizarea templatelor (pentru fiecare serviciu)	(Număr de formulare completabile electronic / Numărul total al formularelor aferente serviciului poliției locale) * 100
		C5.6.7 Vulnerabilitatea la securitatea informatică (pentru fiecare serviciu)	Valoare procentuală
		C6.6.7.1 Timpul (ore) în care sistemele informatice nu au funcționat (dar trebuiau să funcționeze) in ...	Durată înregistrată privind întreruperi în furnizarea serviciilor în responsabilitatea poliției locale (lipsa/ deficiența infrastructură/ IT, lipsă personal, lipsă cadru legal). (Timpul în care sistemele informatice nu au funcționat, dar trebuiau să funcționeze / Perioada

Criteriu M&E	Indicator:	Variabilă	Cuantificare (cf A 3.4)
			totală de funcționare a sistemelor informatice) * 100

În tabelul următor se prezintă o colecție de indicatori din care vor fi selectați indicatorii aferenți acestui criteriu în cadrul metodologiei M&E.

Tabel nr. 7. Propuneri indicatori pentru criteriului de performanță a proceselor

Mecanismul de monitorizare permite evaluarea în mod regulat a progresului, atribuirea responsabilităților M&E și desfășurarea de activități de M&E.

Se va calcula indicatorul procentual și valoric:

C6.1 Capacitate de asigurare a managementului financiar / per entitate

C6.2. Indice de capacitate IT

C6.3 Indice pregătire pentru calitate

C6.4 Indice de capacitate a resursei umane

C6.5 Indicele de calitate al locului de muncă

C6.6 Indice general de digitalizare

- Punctaj per indicator (C6.1, C6.2, C6.3., C6.4, C6.5, C6.6)= Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL
- Punctaj per criteriu (C6) = Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL

Metodologie de monitorizare și evaluare:

Se elaborează și se completează grila analitică de îndeplinire a criteriilor: autoevaluare, raportare, date statistice.

Grila de evaluare:	
0 = nu respectă niciun criteriu	0
1 = se îndeplinesc între 1 și 3 dintre criterii	25
2 = sunt îndeplinite peste 4 criterii	75
3 = sunt măsurate toate criteriile și sunt adoptate măsuri în urma analizei	100
MAXIM TOTAL PUNCTAJ = 15 puncte	100 puncte= 100%

Evaluare:

Scalare	Încadrare nivel de performanță.
0-24%	Nivel minim de performanță a proceselor; îmbunătățiri majore necesare.
25-74%	Nivel ușor de performanță a proceselor; îmbunătățiri moderate necesare.
75-99%	Nivel bun de performanță a proceselor; îmbunătățiri minore necesare.
100%	Nivel ridicat de performanță a proceselor; îmbunătățiri continue.

Descrierea indicatorilor propuși în cadrul acestui criteriu se găsesc în Anexa nr.6.

2.9 Criteriul 7 de monitorizare și evaluare: Bune practici (indicatori pentru inovare și implicare/co-creare)

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

FIȘĂ CRITERIU: Bune practici

Criteriu M&E	Indicator:	Variabilă	Cuantificare (cf A 3.4)
C6 Bune practici	C6.1.1 Nivelul de inovare	C6.1.1.2 Numărul măsurilor de inovare sau îmbunătățire a performanței serviciilor publice de poliție locală	Număr de măsuri de inovare implementate
		C6.1.1.4 Existența instrumentelor de feedback din partea beneficiarilor	Da/ nu
		C6.1.1.5 Numărul de beneficiari care oferă feedback	Numărul de beneficiari care oferă feedback /Număr total de beneficiari
	C6.1.2 Gradul de consultare/ implicare publică	C6.1.2.1 Planificarea implicării beneficiarilor	Da/Nu
		C6.2.2 Organizarea de ședințe publice	Numărul de ședințe publice organizate de serviciul de poliție locală pe an/Număr total de ședințe organizate
		C6.2.3. Existența unei proceduri de gestionare a petițiilor	Da/Nu

Tabel nr. 8. Propuneri indicatori pentru criteriul de performanță bazată pe bune practici

Mecanismul de monitorizare permite evaluarea în mod regulat a progresului, atribuirea responsabilităților M&E și desfășurarea de activități de M&E.

Criterii de evaluare:

- A. Nivelul de inovare
- B. Gradul de consultare/ implicare

Se va calcula indicatorul procentual:

➤ = Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL

Metodologie de monitorizare și evaluare:

Se elaborează și se completează grila analitică de îndeplinire a criteriilor: autoevaluare.

Grila de evaluare:	Maxim
Număr de măsuri de inovare implementate >1=20 1=15 <1=0	20
Existența instrumentelor de feedback din partea beneficiarilor serviciilor	10
Numărul de beneficiari care oferă feedback 100% = 20 100%<50% = 15 50% = 10 50%<25% = 5 25%<0 = 1 0 = 0	20
Existența unui mecanism de planificare a implicării beneficiarilor	10
Organizarea de ședințe publice >1=20 1=15 <1=0	20
Existența unei proceduri de gestionare a petițiilor	20
MAXIM TOTAL PUNCTAJ = 100 puncte	100 puncte

Evaluare:

Scalare	Încadrare nivel de performanță.
0-24%	Nivel minim de bune practici: îmbunătățiri majore necesare.
25-74%	Nivel ușor de bune practici: îmbunătățiri moderate necesare.
75-99%	Nivel bun de bune practici: îmbunătățiri minore necesare.
100%	Nivel ridicat de bune practici: îmbunătățiri continue.

Descrierea indicatorilor propuși în cadrul acestui criteriu, modul de culegere al datelor, de calcul și interpretare se găsesc în Anexa nr.7.

2.10 Criteriul 8 de monitorizare și evaluare: Transparența

FIȘĂ CRITERIU: Transparența

Criteriu M&E	Indicator:	Variabilă	Cuantificare (cf A 3.4)
C7. Transparență	C7.1.1. Transparența decizională	C8.1.1.1 Respectarea prevederilor legate de transparența decizională	Da/Nu

	C7.1.1.2 Accesul la informațiile de interes public	C8.1.1.2 Respectarea prevederilor legate privind accesul la informațiile de interes public	Da/Nu
	C7.1.1.4 Existența listei de întrebări și răspunsuri frecvente (FAQ)	C8.1.1.4 Existența listei de întrebări și răspunsuri frecvente (FAQ)	Da/Nu
		C7.1.1.8 Gradul de apreciere a facilităților de comunicare cu utilizatorii	Da/Nu
C7.1. 2. Gradul de livrare a datelor deschise		C8.1.2.1 Disponibilitatea informațiilor privind achizițiile publice	Da/Nu
		C8.1.2.2 Disponibilitatea informațiilor privind contractele	Da/Nu
		C8.1.2.3 Disponibilitatea bugetului și a execuției bugetare	Da/Nu
C7.1.3. Disponibilitatea obiectivelor de performanță și a rezultatelor organizației		C8.3.1. Existența raportului anual cuprinzând date privind serviciul public poliție locală	Da/Nu

Indicatorii de performanță ai serviciului de poliție locală - criteriul Transparenței.

Tabel nr. 9. Indicatorii criteriului de transparență

Mecanismul de monitorizare permite evaluarea în mod regulat a progresului, atribuirea responsabilităților M&E și desfășurarea de activități de M&E.

Criterii de evaluare:

A. Accesibilitatea informațiilor

1. Serviciul public de poliție locală dispune de sisteme adecvate de diseminare a informațiilor publice (structuri specializate, personal adecvat, pagini de Internet cu motor de căutare, social media, liste actualizate de întrebări frecvente, respectă standardele în domeniu);
2. Serviciul public de poliție locală pune la dispoziția părților interesate date publice deschise, au o strategie de creștere a cantității și calității datelor publice deschise puse la dispoziție iar informațiile sunt actualizate periodic;
3. Serviciul public de poliție locală utilizează canale multiple de informare și au capacitatea să monitorizeze și să evalueze activitatea de informare publică;
4. Beneficiarii și comunitățile sunt mulțumite de coerența structurării informației, de aspectul grafic, de intuitivitate și ușurința identificării informațiilor.

C. Gradul de livrare a datelor deschise

5. Disponibilitatea informațiilor privind achizițiile publice
6. Disponibilitatea informațiilor privind contractele
7. Disponibilitatea bugetului și a execuției bugetare

C. Indicele general de transparență

8. Disponibilitatea publică a raportului de activitate, obiectivelor de performanță și a rezultatelor activității serviciului public de poliție locală

Se va calcula indicatorul procentual:

$$\text{➤} = \frac{\text{Suma DA}}{8} \times 100\%$$

Metodologie de monitorizare și evaluare:

Se elaborează și se completează grila analitică de îndeplinire a criteriilor: autoevaluare/ aplicare de chestionar la nivelul beneficiarilor.

Grila de evaluare:	Se acordă un punct pentru fiecare răspuns DA
MAXIM TOTAL PUNCTAJ = 10 puncte	

Evaluare:

Scalare	Încadrare nivel de performanță.
0-24%	Capacitate strategică minimă; îmbunătățiri majore necesare.
25-74%	Capacitate strategică ușoară; îmbunătățiri moderate necesare.
75-99%	Capacitate strategică bună; îmbunătățiri minore necesare.
100%	Capacitate strategică ridicată; îmbunătățiri continue.

Descrierea indicatorilor propuși în cadrul acestui criteriu, modul de culegere al datelor, de calcul și interpretare se găsesc în Anexa nr.8.

3. INDICATORII DE MONITORIZARE ȘI DE EVALUARE A PERFORMANȚEI SERVICIILOR PUBLICE DE POLIȚIE LOCALĂ

3.1 Indicatorii de performanță

Un cadru de raportare, monitorizare și evaluare a performanței va fi eficient doar dacă sunt selectate măsurile adecvate de caracterizare a stării și evoluției obiectivului specific de măsurare și dacă este reținut un număr rezonabil al acestor măsuri. Platforma de monitorizare și evaluare a performanței serviciilor publice trebuie să reprezinte un instrument puternic de management care să faciliteze măsurarea, organizarea și analiza celor mai importanți indicatori de performanță ai serviciilor. Informațiile furnizate de aceasta platformă trebuie să permită atingerea obiectivelor strategice și operaționale, să permită identificarea punctele forte și a punctele slabe și să permită explorarea și interpretarea tendințelor.

Indicatorii aleși vor răspunde următoarelor caracteristici:

- Semnificativ și valid: cheia pentru evaluarea performanței serviciilor este măsurarea fenomenului potrivit cu indicatorul potrivit. Dacă un indicator nu reușește să măsoare ceea ce a fost intenționat, atunci acest indicator nu este valid.
- Consecventă și fiabilă: Datele utilizate pentru a realiza măsurarea trebuie să fie în mod constant exacte și de încredere.
- De înțeles și clar: Un indicator trebuie să fie o măsură suficient de simplă pentru a fi înțeleasă de toți utilizatorii informațiilor furnizate prin intermediul platformei.
- Cuprinzător: Indicatorii de performanță ar trebui să surprindă cele mai importante aspecte ale obiectivelor strategice.
- Concentrat pe aspectele controlabile ale performanței: Indicatorii sunt relevanți dacă vizează acțiuni și procese care urmăresc îmbunătățirea și perfecționarea serviciilor furnizate sau care vizează îmbunătățirea calității vieții în comunitățile direct afectate de activitățile serviciilor.
- Pentru măsurarea performanței serviciilor în responsabilitatea poliției locale trebuie utilizată o combinație minimă de indicatori de intrare, ieșire, rezultat, eficiență și calitate.

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 (fie 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 sociale 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 lacunele 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 social adesea nu este fezabilă și nici nu este necesară. Multe măsuri de rezultat, impact și rezultate în serviciile sociale 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.

Indicatorii de performanță selectați sunt sintetizați în Tabel 1.

Tabel 1 - Sinteza indicatori de performanță

Criteriu evaluare performanței	de a	Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță
Capacitatea strategică		Completitudinea setului strategic	Gradul de conformitate a documentelor strategice în vigoare în perioada de referință ce cuprind, cel puțin următoarele elemente ale serviciilor furnizate de poliția locală: misiune, viziune și obiective, indicatori de performanță ai acestuia.
			Conformitatea obiectivelor strategice pentru serviciile furnizate de poliția locală
			Conformitatea/Specificitatea obiectivelor specifice pentru serviciile furnizate de poliția locală
			Existența unui sistem de management al calității implementat la nivelul instituției

Criteriu de evaluare performanței	de a	Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță	
		Indicele capacității strategice	Existența unei structuri și a unor funcții cu atribuții formalizate privind măsurarea performanței	
			Existența unei metodologii/proceduri de monitorizare și evaluare a performanței	
			Stabilitatea strategiei de implementare a serviciilor furnizate de poliția locală	
Eficacitatea	Indicele de îndeplinire a țintelor asumate în anul fiscal...		Gradul în care au fost atinse țintele aferente indicatorilor de realizare imediată	
			Disponibilitatea serviciilor furnizate de poliția locală	
	Indicele de eficacitate generală a serviciilor		Gradul de respectare a programărilor v1	
Calitatea	Indicele general al calității		Rata de reclamații rezolvate	
			Rata de îndeplinirea a acțiunilor corective, la data planificată	
			Rata de îndeplinire a planificării pentru îmbunătățire pentru îmbunătățirea calității în anul ...	
			Gradul de implicare a beneficiarilor în planificarea serviciilor	
			Gradul de satisfacție al beneficiarului privind serviciul public de poliție locală în anul ... măsurat de instituția publică	
	Indicele general de satisfacție a beneficiarilor (formula din UK)			Percepția beneficiarilor privind capacitatea de răspuns a furnizorilor
				Percepția beneficiarilor privind profesionalismul furnizorilor
				Percepția beneficiarilor privind atitudinea angajaților
				Percepția beneficiarilor privind informațiile
	Calitatea (client misterios)			Percepția beneficiarilor privind siguranța
				Calitatea facilităților exterioare
				Calitatea facilităților interioare
Interacțiune telefonică				
			Interacțiunea on-line	
Accesibilitate	Indicele general al accesibilității		Rata de solicitări neonorate pentru acordarea serviciului public	
			Percepția accesibilității	

Criteriu de evaluare performanței	de a	Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță
			Rata de neaccesare a serviciului
Eficiența	Eficiența alocativă		Efortul (ENI) per serviciu furnizat de poliția locală
			Costul per beneficiar
	Eficiența productivă		Cost per angajat
		Gradul de îndatorare	
Performanța proceselor	Capacitate de asigurare a managementului financiar / per entitate		Gradul de acoperire al posturilor cu specialiști în contabilitate/bugete/management financiar
			Instrumente de management financiar
	Indice de capacitate IT		Rata de înnoire a infrastructurii IT
			Capacitate financiară de asigurarea a suportului TIC per entitate
	Indice pregătire pentru calitate		Gradul de formare în asigurarea calității
	Indice de capacitate a resursei umane		Anchete de resurse umane realizate în rândul angajaților
			Asigurarea competențele angajaților implicați în furnizarea serviciilor din cadrul poliției locale
			Număr de angajați cu responsabilități conform fișei de post în managementul fondurilor nerambursabile
	Indicele de calitate al locului de muncă		Gradul de retenție a personalului
	Indice general de digitalizare		Calitatea locului de muncă
		Mijloace de furnizare a serviciilor	
		Gradul de digitalizare a tranzacțiilor aferente serviciilor furnizate de poliția locală	
		Digitalizarea templatelor (pentru fiecare serviciu)	
Bune practici	Indicele de utilizare a bunelor practici		Vulnerabilitatea la securitatea informatică (pentru fiecare serviciu)
			Gradul de inovare în poliția locală
Transparență	Indicele general de transparență		Gradul de implicare al comunității în activitățile și inițiativele poliției locale
			Grad de informare publică
			Gradul de livrare a datelor deschise
			Disponibilitatea obiectivelor de performanță și a rezultatelor poliției locale

3.2. Mecanisme specifice 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 de poliție locală.

Cea mai importantă entitate furnizoare de date este chiar serviciul public de poliție locală.

Datele puse la dispoziție de către unitățile administrativ teritoriale pe raza cărora își desfășoară activitatea poliția locală sunt, de asemenea, furnizoare de date primare sau secundare.

Anexa nr. 1 Opțiuni de indicatori privind capacitatea administrativă

C1. CAPACITATE STRATEGICĂ													
Denumirea indicatorului	Completitudine și coerență set strategic												
Criteria specific aferent	C1. Capacitate strategică												
Definiție	<p>C1.1.1 Existența documentelor strategice în vigoare, în perioada de referință, ce cuprind, cel puțin următoarele elemente ale serviciile publice furnizate de poliția locală: misiune, viziune și obiective, indicatori de performanță ai acestuia</p> <p>C1.1.2 Conformitatea obiectivelor strategice pentru serviciul public</p> <p>C1.1.3 Conformitatea/Specificitatea obiectivelor specifice pentru serviciu public</p> <p>C1.1.4 Existența unui sistem de calitate implementat la nivelul organizației</p>												
Unitate de măsură	<p>C1.1.2 Valoarea categorială: Da/Nu</p> <p>C1.1.3 Valoarea categorială: Da/Nu</p> <p>C1.1.4 Valoarea categorială: Da/Nu</p>												
Metodologie de monitorizare și evaluare/ formula	<p><i>Punctaj</i></p> <p>Se elaborează și se completează grila analitică de îndeplinire a criteriilor: autoevaluare.</p> <p>Se acordă un punct pentru fiecare criteriu răspuns DA, totalul însumând 100%.</p> <p>CALCUL</p> <p>Exemplu indicator C1.1 Completitudinea setului strategic</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Criterii de evaluare/ Variabile:</th> <th>AN 2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C.1.1.1.1. Existența documentelor strategice în vigoare, în perioada de referință, ce cuprind, cel puțin următoarele elemente ale serviciului public: misiune, viziune și obiective, indicatori de performanță ai acestuia</td> <td>DA</td> </tr> <tr> <td>C1.1.2.1 Existența obiectivelor strategice SMART pentru serviciul public</td> <td>NU</td> </tr> <tr> <td>C1.1.3.1 Obiectivele specifice pentru serviciul public au fost definite SMART</td> <td>DA</td> </tr> <tr> <td>C1.1.4.1 Existența unui sistem de management al calității implementat la nivelul organizației</td> <td>NU</td> </tr> <tr> <td>Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL</td> <td>50%</td> </tr> </tbody> </table>	Criterii de evaluare/ Variabile:	AN 2022	C.1.1.1.1. Existența documentelor strategice în vigoare, în perioada de referință, ce cuprind, cel puțin următoarele elemente ale serviciului public: misiune, viziune și obiective, indicatori de performanță ai acestuia	DA	C1.1.2.1 Existența obiectivelor strategice SMART pentru serviciul public	NU	C1.1.3.1 Obiectivele specifice pentru serviciul public au fost definite SMART	DA	C1.1.4.1 Existența unui sistem de management al calității implementat la nivelul organizației	NU	Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL	50%
Criterii de evaluare/ Variabile:	AN 2022												
C.1.1.1.1. Existența documentelor strategice în vigoare, în perioada de referință, ce cuprind, cel puțin următoarele elemente ale serviciului public: misiune, viziune și obiective, indicatori de performanță ai acestuia	DA												
C1.1.2.1 Existența obiectivelor strategice SMART pentru serviciul public	NU												
C1.1.3.1 Obiectivele specifice pentru serviciul public au fost definite SMART	DA												
C1.1.4.1 Existența unui sistem de management al calității implementat la nivelul organizației	NU												
Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL	50%												
Sursa datelor	<p>Documente de planificare instituțională: Se verifică existența:</p>												

	<ul style="list-style-type: none"> • ROF (misiunea, atribuțiile, funcțiunile), • Strategia multianuală a structurii de poliție locală/ autorității locale care să includă specific poliția locală (misiune, viziune, rezultate, indicatori), • Programul de dezvoltare anual SCIM (obiective, rezultate) / Programul de management, • Politică în domeniul calității/ alte politici privind desfășurarea activității în condiții de calitate, 3E, legalitate și satisfacția clientului, • Lista obiectivelor specifice per structura x pentru anul ... și planificarea realizării obiectivelor, verificându-se existența Se verifică existența obiectivelor specifice, formulate în termeni cantitativi (creșterea cu x% sau x, y unități), îndeplinind caracteristicile SMART, la nivelul tuturor structurilor din cadrul poliției locale (atât aferent activităților în responsabilitatea poliției locale cât și serviciilor suport- IT, resurse umane, mentenanță etc), • Raport cadru privind stadiul de îndeplinire a obiectivelor specifice, • Standard de calitate (tip ISO 9001- Sistem de management al calității, CAF), SCIM, Balanced Scorecard/alt sistem de management al calității care implică monitorizarea rezultatelor implementate, verificându-se existența unui proces care să permită monitorizarea și evaluarea, existența unei structuri/ echipe care să aibă responsabilitatea urmăririi implementării, existența dovezilor de implementare (rezultate audit intern sistemul de management al calității, autoevaluare SCIM/ CAF, certificat ISO), existența politicilor, procedurilor generale și de lucru pentru derularea activităților, • Raport de autoevaluare public.
Comentarii/recomandări	Urmează a fi stabilit

C1. CAPACITATE STRATEGICĂ	
Denumirea indicatorului	C1.2 Indicele capacității strategice
Criteriu specific aferent	C1. Capacitate strategică
Definiție	<p>C1.2.1 Existența unei structuri și a unor funcții cu atribuții formalizate privind măsurarea performanței</p> <p>C1.2.5 Existența unei metodologii/proceduri de monitorizare și evaluare a performanței</p> <p>C1.2.6. Existența ultimului raport anual la nivelul instituției care să conțină rezultatele activității de furnizare a serviciilor și stadiul modificărilor la nivel de strategie în ultimii 4 ani</p>

Unitate de măsură	C1.2.1 Valoarea categorială: Da/Nu C1.2. Valoarea categorială: Da/Nu C1.2.6. Valoarea categorială: Da/Nu											
Metodologie de monitorizare și evaluare/formula	<p><i>Punctaj</i></p> <p>CALCUL</p> <p>Exemplu indicator C1.2 Capacitate strategică</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Criterii de evaluare:</th> <th>An 2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C1.2.1.1 Existența unei structuri și a unor funcții cu atribuții formalizate privind măsurarea performanțe</td> <td>NU</td> </tr> <tr> <td>C1.2.5.1 Existența unei metodologii/proceduri de monitorizare și evaluare a performanței</td> <td>DA</td> </tr> <tr> <td>C1.2.6.1. Existența ultimului raport anual la nivelul instituției care să conțină rezultatele activității de furnizare a serviciilor și stadiul modificărilor la nivel de strategie în ultimii 4 ani</td> <td>DA</td> </tr> <tr> <td>Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL</td> <td>67%</td> </tr> </tbody> </table>		Criterii de evaluare:	An 2021	C1.2.1.1 Existența unei structuri și a unor funcții cu atribuții formalizate privind măsurarea performanțe	NU	C1.2.5.1 Existența unei metodologii/proceduri de monitorizare și evaluare a performanței	DA	C1.2.6.1. Existența ultimului raport anual la nivelul instituției care să conțină rezultatele activității de furnizare a serviciilor și stadiul modificărilor la nivel de strategie în ultimii 4 ani	DA	Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL	67%
Criterii de evaluare:	An 2021											
C1.2.1.1 Existența unei structuri și a unor funcții cu atribuții formalizate privind măsurarea performanțe	NU											
C1.2.5.1 Existența unei metodologii/proceduri de monitorizare și evaluare a performanței	DA											
C1.2.6.1. Existența ultimului raport anual la nivelul instituției care să conțină rezultatele activității de furnizare a serviciilor și stadiul modificărilor la nivel de strategie în ultimii 4 ani	DA											
Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL	67%											
Sursa datelor	<p><i>Cea mai recentă organigramă prevede o structură cu sarcini de monitorizare și evaluare- Se analizează atât existența unei structuri separate, cât și structurile din organigramă care au atribuția de monitorizare și evaluare a performanței,</i></p> <p><i>Raportul anual care să conțină rezultatele activității de furnizare a serviciilor și stadiul modificărilor la nivel de strategie în ultimii 4 ani,</i></p> <p><i>Actul administrativ prin care a fost adoptat metodologia/procedura, verificându-se dacă:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • există un act administrativ de adoptare a metodologiei/procedurii • exista reponsabili cu privire la aceasta • procedura este disponibilă în cadrul structurilor de poliție locală • procedura/metodologia este cunoscută de către angajați. 											
Comentarii/Recomandări	<i>Urmează a fi stabilit</i>											

Metoda de calcul și evaluare a criteriului referitor la capacitatea strategică și instituțională	$KPI\ C1 = KPI\ C.1.1.*0.5 + KPI\ C.1.2.*0.5$
--	---

Evaluare:

Scalare	Încadrare nivel de performanță.
0-24%	Capacitate strategică minimă; îmbunătățiri majore necesare.
25-74%	Capacitate strategică ușoară; îmbunătățiri moderate necesare.
75-99%	Capacitate strategică bună; îmbunătățiri minore necesare.
100%	Capacitate strategică ridicată; îmbunătățiri continue.

Anexa nr. 2 - Opțiuni de indicatori pentru criteriul Eficacitate

C2. EFICACITATEA																			
Denumirea indicatorului	C2.1.Indicele de îndeplinire a țintelor asumate în anul fiscal...																		
Criteriu specific aferent	C2. Eficacitatea																		
Definiție	C2.1.Indicele de îndeplinire a țintelor asumate în anul fiscal...																		
Unitate de măsură	<i>Procentual</i> Exprimare procentuală a gradului în care a fost atinsă valoarea asumată a țintelor aferente indicatorilor de rezultat																		
Metodologie monitorizare evaluare/ formula	<p>de și</p> <p>Punctaj</p> <p><i>Exemplu de calcul C2.1.</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Criterii de evaluare:</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2.1.2. Gradul de îndeplinire al indicatorilor de rezultat în ultimul an fiscal încheiat</td> <td></td> </tr> <tr> <td>100% îndeplinire: 40 puncte</td> <td></td> </tr> <tr> <td>100 < 80: 35</td> <td></td> </tr> <tr> <td>79 < 50: 25</td> <td></td> </tr> <tr> <td>49 < 25: 15</td> <td></td> </tr> <tr> <td>24 < 0: 10</td> <td></td> </tr> <tr> <td>0: 0</td> <td>40 puncte</td> </tr> <tr> <td>Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	Criterii de evaluare:	2022	C2.1.2. Gradul de îndeplinire al indicatorilor de rezultat în ultimul an fiscal încheiat		100% îndeplinire: 40 puncte		100 < 80: 35		79 < 50: 25		49 < 25: 15		24 < 0: 10		0: 0	40 puncte	Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL	100%
Criterii de evaluare:	2022																		
C2.1.2. Gradul de îndeplinire al indicatorilor de rezultat în ultimul an fiscal încheiat																			
100% îndeplinire: 40 puncte																			
100 < 80: 35																			
79 < 50: 25																			
49 < 25: 15																			
24 < 0: 10																			
0: 0	40 puncte																		
Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL	100%																		
Sursa datelor	<i>Rapoarte anuale sau monitorizare ad-hoc, se introduce gradul de îndeplinire a indicatorilor de rezultat în ultimul an fiscal încheiat</i> <i>Se utilizează timpul total anual disponibil, astfel cum este definit prin lege.</i>																		
Comentarii/recomandări	-																		

Denumirea indicatorului	Indicele de eficacitate generală a serviciilor
Criteriu specific aferent	C2. Eficacitatea
Definiție	<p>C2.2 <i>Indicele de eficacitate generală a serviciilor</i></p> <p>C2.2.1. Disponibilitatea serviciului furnizat de poliția locală</p> <p>C2.2.1.2 Timpul total folosit cu furnizarea serviciului</p> <p><i>Exprimare procentuală</i></p> <p><i>% - timpul întreruperilor în furnizarea fizică a serviciilor+timpul întreruperilor în furnizarea online a serviciilor/timp total de activitate al angajaților implicați direct în relația cu clienții/ soluționarea cererilor.</i></p> <p>C.2.2. Gradul de respectare al programărilor</p>

Denumirea indicatorului	Indicele de eficacitate generală a serviciilor												
	<p>C2.2.3.2. Numărul serviciilor finalizate în perioada programată</p> <p><i>Exprimare procentuală a raportului între realizarea și planificarea activităților.</i></p>												
Unitate de măsură	C2.2. Punctaj/ procent												
Metodologie/ formulă	<p>Punctaj</p> <p><i>Exemplu Indicator C2.2 Indicele de eficacitate generală a serviciilor</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Criterii de evaluare:</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2.2.1. Disponibilitatea serviciului furnizat de poliția locală</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Până la 40% disponibilitate serviciu : 0 puncte Între 40 - 85% servicii disponibile: 25 puncte Mai mult de > 85% disponibilitate: 35 puncte</td> <td>35 puncte</td> </tr> <tr> <td>C.2.2. Gradul de respectare al programărilor</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Realizat/ planificat : Până la 20%: 0 puncte 20- 50%: 10 puncte 50%-85% : 15 puncte >85 %: 25 puncte</td> <td>25 puncte</td> </tr> <tr> <td>Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	Criterii de evaluare:	2022	C2.2.1. Disponibilitatea serviciului furnizat de poliția locală		Până la 40% disponibilitate serviciu : 0 puncte Între 40 - 85% servicii disponibile: 25 puncte Mai mult de > 85% disponibilitate: 35 puncte	35 puncte	C.2.2. Gradul de respectare al programărilor		Realizat/ planificat : Până la 20%: 0 puncte 20- 50%: 10 puncte 50%-85% : 15 puncte >85 %: 25 puncte	25 puncte	Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL	100%
Criterii de evaluare:	2022												
C2.2.1. Disponibilitatea serviciului furnizat de poliția locală													
Până la 40% disponibilitate serviciu : 0 puncte Între 40 - 85% servicii disponibile: 25 puncte Mai mult de > 85% disponibilitate: 35 puncte	35 puncte												
C.2.2. Gradul de respectare al programărilor													
Realizat/ planificat : Până la 20%: 0 puncte 20- 50%: 10 puncte 50%-85% : 15 puncte >85 %: 25 puncte	25 puncte												
Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL	100%												
Sursa datelor	<p>C2.2.1. Disponibilitatea serviciului furnizat de poliția locală</p> <ul style="list-style-type: none"> Se utilizează timpul anual total folosit pentru furnizare, precum și timpul întreruperilor sau perioade/ dispersie teritorială în care serviciile poliției locale nu au putut fi realizate Planificări și Rapoarte de activitate în format electronic sau fizic Rapoarte administrative/Sisteme informatice <p>Se urmărește disponibilitatea tuturor serviciilor în responsabilitatea poliției locale (pe întreg teritoriul deservit, 24/24 unde este cazul etc.)- Timpul total folosit cu furnizarea serviciului (timpul în care serviciile în responsabilitatea poliției locale nu au fost disponibile sau lipsa de acoperire în teritoriu a anumitor servicii);</p> <p>C.2.2. Gradul de respectare al programărilor</p> <ul style="list-style-type: none"> Se identifică numărul total de servicii/ acțiuni realizate în perioada programată, pe fiecare tip de activitate în responsabilitatea poliției locale 												

Denumirea indicatorului	Indicele de eficacitate generală a serviciilor
	<ul style="list-style-type: none">Se identifică în documente/rapoarte administrative/sistemul informatic numărul total de servicii furnizate
Comentarii/recomandări	-

Metoda de calcul și evaluare a criteriului referitor la eficacitate	KPI C2= KPI C.2.1*0.40+ KPI C.2.2*0.60
---	--

Evaluare:

Scalare	Încadrare nivel de performanță.
0-24%	Eficacitate minimă; îmbunătățiri majore necesare.
25-74%	Eficacitate ușoară; îmbunătățiri moderate necesare.
75-99%	Eficacitate bună; îmbunătățiri minore necesare.
100%	Eficacitate ridicată; îmbunătățiri continue.

Anexa nr. 3 - Indicatori de performanță propuși pentru criteriul Accesibilitate

Denumirea indicatorului	C3.3 Indicele general al accesibilității										
Criteriu specific aferent	C3.3. Accesibilitatea										
Definiția	C3.3.1 Rata de solicitări neonorate pentru acordarea serviciilor în responsabilitatea poliției locale pe domenii de activitate C3.3.2 Percepția accesibilității C3.3.3 Rata de neaccesare a serviciilor în responsabilitatea poliției locale										
Unitate de măsură	C3.3.1 Valoare numerică C3.3.2 Valoare categorială (categorie 0-9) C3.3.3 Valoare categorială (da/nu)										
Metodologie/formulă/grila evaluare C3.3	<p>de</p> <p>Se elaborează și se completează grila analitică de îndeplinire a criteriilor: autoevaluare, analiza datelor interne, precum și analiza rezultatelor chestionarelor aplicate în rândul beneficiarilor.</p> <p>Punctaj</p> <p>Exemplu calcul C3.3</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Criterii de evaluare:</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C3.3.1 Rata de solicitări neonorate $(C3.3.1.3+C3.3.1.2)*100/C3.3.1.1$$(C3.3.1.1.1+ C3.3.1.1.2+ C3.3.1.1.3+ C3.3.1.1.4+ C3.3.1.1.5)$ Rata de solicitări neonorate 0.2<0.4: 10 puncte 0.4<0.10: 5 puncte Mai mult de 10%: 0 puncte</td> <td>5 puncte</td> </tr> <tr> <td>C3.3.2. Percepția accesibilității C3.3.2= $(C3.3.2.1+C3.3.2.2+C3.3.2.3+C3.3.2.4+ C3.3.2.5+C3.3.2.6)$</td> <td>45 puncte</td> </tr> <tr> <td>C3.3.3 Rata de neaccesare a serviciilor în responsabilitatea poliției locale C3.3.3= C3.3.3.2</td> <td>10 puncte</td> </tr> <tr> <td>Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL</td> <td>60%</td> </tr> </tbody> </table>	Criterii de evaluare:	2022	C3.3.1 Rata de solicitări neonorate $(C3.3.1.3+C3.3.1.2)*100/C3.3.1.1$ $(C3.3.1.1.1+ C3.3.1.1.2+ C3.3.1.1.3+ C3.3.1.1.4+ C3.3.1.1.5)$ Rata de solicitări neonorate 0.2<0.4: 10 puncte 0.4<0.10: 5 puncte Mai mult de 10%: 0 puncte	5 puncte	C3.3.2. Percepția accesibilității C3.3.2= $(C3.3.2.1+C3.3.2.2+C3.3.2.3+C3.3.2.4+ C3.3.2.5+C3.3.2.6)$	45 puncte	C3.3.3 Rata de neaccesare a serviciilor în responsabilitatea poliției locale C3.3.3= C3.3.3.2	10 puncte	Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL	60%
Criterii de evaluare:	2022										
C3.3.1 Rata de solicitări neonorate $(C3.3.1.3+C3.3.1.2)*100/C3.3.1.1$ $(C3.3.1.1.1+ C3.3.1.1.2+ C3.3.1.1.3+ C3.3.1.1.4+ C3.3.1.1.5)$ Rata de solicitări neonorate 0.2<0.4: 10 puncte 0.4<0.10: 5 puncte Mai mult de 10%: 0 puncte	5 puncte										
C3.3.2. Percepția accesibilității C3.3.2= $(C3.3.2.1+C3.3.2.2+C3.3.2.3+C3.3.2.4+ C3.3.2.5+C3.3.2.6)$	45 puncte										
C3.3.3 Rata de neaccesare a serviciilor în responsabilitatea poliției locale C3.3.3= C3.3.3.2	10 puncte										
Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL	60%										
MAXIM TOTAL PUNCTAJ = 100 puncte	100 puncte= 100%.										
Metoda de calcul și evaluare a criteriului referitor la eficacitate	$KPI\ C3.3 = (C3.3.1 + C3.3.2 + C3.3.3) * 100 / 100$										
Metodologie/formulă/ grila de evaluare C3.3.1./ C3.3.2./C3.3.3.	Punctaj										

Denumirea indicatorului	C3.3 Indicele general al accesibilității
C3.3.1 Rata de solicitări neonorate	$(C3.3.1.3+C3.3.1.2)*100/C3.3.1.1$ (C3.3.1.1.1+ C3.3.1.1.2+ C3.3.1.1.3+ C3.3.1.1.4+ C3.3.1.1.5) Rata de solicitări neonorate 0.2<0.4: 10 puncte 0.4<0.10: 5 puncte Mai mult de 10%: 0 puncte
C3.3.1.1 Nr. de solicitări de acordare a serviciului public in anul ... pe domenii de activitate	
C3.3.1.2 Nr de solicitări întârziate față de termenul legal de răspuns la 31.12 in anul ...	
C3.3.1.3 Nr. de solicitări respinse la 31.12 în anul ...	
C3.3.2. Percepția accesibilității	$C3.3.2=6/$ $(C3.3.2.1+C3.3.2.2+C3.3.2.3+C3.3.2.4+ C3.3.2.5+C3.3.2.6)$
C3.3.2.1 Accesibilitatea fizică a locației serviciilor	100% grad de satisfacție: 15 puncte 100< 80:10 79< 50: 8 49< 25: 6 24< 0: 0
C3.3.2.2 Ușurința și comoditatea accesării serviciului	100% grad de satisfacție: 10 puncte 100< 80:8 79< 50: 6 49< 25: 4 24< 0:
C3.3.2.3 Acces la toate serviciile conexe ca pachet inclus	100% grad de satisfacție: 10 puncte 100< 80:8 79< 50: 6 49< 25: 4 24< 0:
C3.3.2.4 Programul de lucru cu publicul	100% grad de satisfacție: 10 puncte 100< 80:15 79< 50: 10 49< 25: 5 24< 0:
C3.3.2.5 Modul în care sunt aduse la cunoștința cetățenilor termenele pentru serviciul solicitat	100% grad de satisfacție: 10 puncte 100< 80:8 79< 50: 6 49< 25: 4 24< 0:
C3.3.2.6 Varietatea mijloacelor de informare (avizier, pagină de internet, telefon, ghișeu, panouri)	100% grad de satisfacție: 10 puncte 100< 80:8 79< 50:6 49< 25: 4 24< 0: 0
C3.2.5 Timpul mediu de așteptare la rând pentru accesarea unui serviciu public	100% grad de satisfacție: 15 puncte 100< 80:10 79< 50:8 49< 25: 6 24< 0: 0

Denumirea indicatorului	C3.3 Indicele general al accesibilității
C3.3.3 Rata de neaccesare a serviciilor în responsabilitatea poliției locale	C3.3.3= C3.3.3.2
C3.3.3.2 Lipsa serviciului din localitate	Da: 0 puncte Nu: 10 puncte
Sursa datelor	<p>C3.3.1 Rata de solicitări neonorate pentru acordarea serviciilor în responsabilitatea poliției locale:</p> <p>Rapoarte interne, inclusiv cele extrase din aplicațiile informatice, idinetificandu-se:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nr. de solicitări de activități/ servicii în responsabilitatea poliției locale în anul ... - din total, Nr de solicitări întârziate față de termenul legal de răspuns - din total, Nr de solicitări respinse ca fiind nefondate <p>C3.3.2. Percepția accesibilității: Chestionar de satisfacție a beneficiarilor serviciilor publice de poliție locală incluse în eșantion și clientul misterios</p> <p>C3.3.3. Rata de neaccesare a serviciului public de poliție locală/ C3.3.3.1. Lipsa serviciului din localitate: Rapoarte administrative interne, identificându-se procentul din timpul total/nr. zile pe an, în care parte din serviciile în responsabilitatea poliției locale nu au fost disponibile total sau parțial, pe arealul UAT deservit.</p>
Comentarii/recomandări	-

Metoda de calcul și evaluare a criteriului referitor la accesibilitate	$KPI\ C3.3 = (C3.3.1 + C3.3.2 + C3.2.3) * 100 / 100$
--	--

Evaluare:

Scalare	Încadrare nivel de performanță.
0-24%	Accesibilitate minimă; îmbunătățiri majore necesare.
25-74%	Accesibilitate ușoară; îmbunătățiri moderate necesare.
75-99%	Accesibilitate bună; îmbunătățiri minore necesare.
100%	Accesibilitate ridicată; îmbunătățiri continue.

Anexa nr. 4 - Indicatori de performanță propuși pentru criteriul Calitate

Denumirea indicatorului	C3 Indicele general al calității
Criteriu specific aferent	C3. Calitatea
Definiția	<p>C3.1. Indicele general al calității</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rata de reclamații rezolvate; 2. Rata de îndeplinire a acțiunilor corective; 3. Realizarea ratei planificate de îmbunătățire a calității serviciilor publice de poliție locală 4. Gradul de implicare al beneficiarilor în planificarea serviciilor publice de poliție locală 5. Gradul de satisfacție al beneficiarilor privind serviciile publice de poliție locală. <p>$C3.1=0,2*C3.1.5+0,2*C3.1.6+0,2*C3.1.7+0,2*C3.1.8+0,2*C3.1.10$</p> <p>C3.4. Indicele general de satisfacție a beneficiarilor</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Percepția beneficiarilor privind capacitatea de răspuns a personalului serviciului public de poliție locală 2. Percepția beneficiarilor privind profesionalismul angajaților poliției locale 3. Percepția beneficiarilor privind atitudinea angajaților 4. Percepția beneficiarilor privind informațiile 5. Percepția beneficiarilor privind siguranța <p>$C3.4= 0,2*C3.4.2+0,2*C3.4.3+0,2*C3.4.4+0,2*C3.4.5+0,2*C3.4.6$</p> <p>C3.5. Calitatea la MS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Calitatea privind facilitățile exterioare 2. Calitatea facilităților interioare 3. Interacțiunea telefonică 4. Interacțiunea on-line <p>$C3.5= 0,25*C3.5.1+0,25*C3.5.2+0,25*C3.5.3+0,25*C3.5.4$</p>
Unitate de măsură	<p>C3.1 Valoare procentuală</p> <p>C3.4 Valoare categorială (categorie 0-9)</p> <p>C3.5 Valoare categorială (da/nu)</p>
Metodologie/formulă/ grila de evaluare C3	<p>Se elaborează și se completează grila analitică de îndeplinire a criteriilor: analiza datelor interne, precum și analiza rezultatelor chestionarelor aplicate în rândul beneficiarilor.</p> <p>Punctaj</p> <p>Exemplu calcul C3</p>

Denumirea indicatorului	C3 Indicele general al calității	
	Criterii de evaluare:	2022
	C3.1. Indicele general al calității C3.1=0,2*C3.1.5+0,2*C3.1.6+0,2*C3.1.7+0,2*C3.1.8+0,2*C3.1.10	80%
	C3.4 Indicele general de satisfacție a beneficiarilor C3.4=0,2*C3.4.2+0,2*C3.4.3+0,2*C3.4.4+0,2*C3.4.5+0,2*C3.4.6	93%
	C3.5. Calitatea la MS C3.5=0,25*C3.5.1+0,25*C3.5.2+0,25*C3.5.3+0,25*C3.5.4	75%
	Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL	82%
Metoda de calcul și evaluare a criteriului referitor la Calitate	Punctaj KPI 3= 3.1 + Punctaj KPI 3.4 + Punctaj KPI 3.5)/3	
Metodologie/formulă/ grila de evaluare C3.1./C3.4./C3.5.	Sub-indicator	Punctaj
C3.1 Indicele general al calității	C3.1.5 Rata de reclamații rezolvate	Procent
	C3.1.6 Rata de îndeplinire a acțiunilor corective întreprinse în urma neconformităților identificate/ problemelor etc, la data planificată	Procent
	C3.1.7 Rata planificată de îmbunătățire a calității serviciilor publice de poliție locală	Procent
	C3.1.8 Gradul de implicare al beneficiarilor în planificarea serviciilor poliției locale	Procent
	C3.1.10 Gradul de satisfacție a beneficiarului privind serviciul public de poliție locală, măsurat de instituția publică	Procent

Denumirea indicatorului	C3 Indicele general al calității					
C.3.4 Indicele general de satisfacție a beneficiarilor	<p>C3.4.2 Percepția beneficiarilor privind capacitatea de răspuns a personalului serviciului public poliție locală</p> <table border="1" data-bbox="600 461 1270 678"> <tr> <td>C3.4.2.1 Rapiditatea furnizării serviciilor atunci când este nevoie de ele</td> </tr> <tr> <td>C3.4.2.2 Prioritatea cu care tratează angajații problemele semnalate de cetățeni</td> </tr> <tr> <td>C3.4.2.3 Promptitudinea cu care angajații oferă răspunsuri</td> </tr> </table>	C3.4.2.1 Rapiditatea furnizării serviciilor atunci când este nevoie de ele	C3.4.2.2 Prioritatea cu care tratează angajații problemele semnalate de cetățeni	C3.4.2.3 Promptitudinea cu care angajații oferă răspunsuri	1-10 (chestionar de percepție)	
	C3.4.2.1 Rapiditatea furnizării serviciilor atunci când este nevoie de ele					
	C3.4.2.2 Prioritatea cu care tratează angajații problemele semnalate de cetățeni					
	C3.4.2.3 Promptitudinea cu care angajații oferă răspunsuri					
<p>C3.4.3 Percepția beneficiarilor privind profesionalismul angajaților poliției locale</p> <table border="1" data-bbox="600 925 1118 1290"> <tr> <td>C3.4.3.1 Încrederea pe care o inspiră angajații</td> </tr> <tr> <td>C3.4.3.2 Cunoștințele pe care le dețin angajații despre serviciile furnizate</td> </tr> <tr> <td>C3.4.3.3 Efectuarea de proceduri corecte</td> </tr> <tr> <td>C3.4.3.4 Furnizarea de sfaturi bune și solide</td> </tr> <tr> <td>C3.4.3.5 Capacitatea personalului de a vă asculta și a vă înțelege</td> </tr> </table>	C3.4.3.1 Încrederea pe care o inspiră angajații	C3.4.3.2 Cunoștințele pe care le dețin angajații despre serviciile furnizate	C3.4.3.3 Efectuarea de proceduri corecte	C3.4.3.4 Furnizarea de sfaturi bune și solide	C3.4.3.5 Capacitatea personalului de a vă asculta și a vă înțelege	1-10 (chestionar de percepție)
C3.4.3.1 Încrederea pe care o inspiră angajații						
C3.4.3.2 Cunoștințele pe care le dețin angajații despre serviciile furnizate						
C3.4.3.3 Efectuarea de proceduri corecte						
C3.4.3.4 Furnizarea de sfaturi bune și solide						
C3.4.3.5 Capacitatea personalului de a vă asculta și a vă înțelege						
<p>C3.4.4 Percepția beneficiarilor privind atitudinea angajaților</p> <table border="1" data-bbox="600 1444 1118 1697"> <tr> <td>C3.4.4.1 Politețea cu care tratează cetățenii</td> </tr> <tr> <td>C3.4.4.2 Respectul cu care tratează cetățenii</td> </tr> <tr> <td>C3.4.4.3 Discreția cu care tratează cetățenii</td> </tr> <tr> <td>C3.4.4.4 Atitudinea prietenoasă</td> </tr> </table>	C3.4.4.1 Politețea cu care tratează cetățenii	C3.4.4.2 Respectul cu care tratează cetățenii	C3.4.4.3 Discreția cu care tratează cetățenii	C3.4.4.4 Atitudinea prietenoasă	1-10 (chestionar de percepție)	
C3.4.4.1 Politețea cu care tratează cetățenii						
C3.4.4.2 Respectul cu care tratează cetățenii						
C3.4.4.3 Discreția cu care tratează cetățenii						
C3.4.4.4 Atitudinea prietenoasă						
<p>C3.4.5 Percepția beneficiarilor privind informațiile</p> <table border="1" data-bbox="600 1765 1118 1982"> <tr> <td>C3.4.5.1 Claritatea informațiilor verbale și scrise comunicate</td> </tr> <tr> <td>C3.4.5.2 Completitudinea informațiilor verbale și scrise comunicate</td> </tr> <tr> <td>C3.4.5.3 Acuratețea informațiilor verbale și scrise comunicate</td> </tr> </table>	C3.4.5.1 Claritatea informațiilor verbale și scrise comunicate	C3.4.5.2 Completitudinea informațiilor verbale și scrise comunicate	C3.4.5.3 Acuratețea informațiilor verbale și scrise comunicate	1-10 (chestionar de percepție)		
C3.4.5.1 Claritatea informațiilor verbale și scrise comunicate						
C3.4.5.2 Completitudinea informațiilor verbale și scrise comunicate						
C3.4.5.3 Acuratețea informațiilor verbale și scrise comunicate						

Denumirea indicatorului	C3 Indicele general al calității		
	C3.4.6 Percepția beneficiarilor privind siguranța C3.4.6.1 Securitatea personală pe parcursul furnizării serviciului public de poliție locală C3.4.6.2 Confidențialitatea datelor personale	1-10 (chestionar de percepție)	
C3.5 Calitatea la MS	C3.5.1 Calitatea facilităților exterioare C3.5.1.1 Parcarea C3.5.1.2 Facilitățile pentru persoanele cu dizabilități C3.5.1.3 Curățenie exterioară C3.5.1.4 Intrarea C3.5.1.5 Curățenia facilității C3.5.1.6 Informații afișate despre program, pauze etc. C3.5.1.7 Informații despre biroul căutat/indicații privind accesul	1-10 (chestionar de percepție)	
	C3.5.2. Calitatea facilităților interioare C3.5.2.1 Curățenie interioară C3.5.2.2 Informații birouri C3.5.2.3 Semnalizarea birourilor C3.5.2.4 Acces informatic sisteme C3.5.2.5 Sistem de gestiune a listei de așteptare C3.5.2.6 Echipamentele C3.5.2.7 Mobilierul	1-10 (chestionar de percepție)	
	C3.5.3 Interacțiunea telefonică	1-10 (chestionar de percepție)	
	C3.5.4 Interacțiunea on-line	1-10 (chestionar de percepție)	
	Sursa datelor	C3.1.5 Rapoarte administrative/ Rapoarte interne sistem informatic sau fizic, urmărindu-se numărul reclamațiilor rezolvate pentru serviciul public de poliție locală acordate în anul ... C3.1.6	

Denumirea indicatorului	C3 Indicele general al calității
	<p>Rapoarte administrative/ Rapoarte interne sistem informatic sau fizic Rapoarte de audit Registrul de acțiuni corective/ Fișe de neconformitate și acțiuni corective, urmărindu-se rata de îndeplinire a acțiunilor corective, la data planificată</p> <p>3.1.7 Structura responsabilă cu calitatea serviciilor/ Echipa SCIM/ Șefi de structuri Rapoarte administrative Raport anual de activitate Se urmărește: Rata de realizare a planificării la îmbunătățire a proceselor în cadrul serviciului poliție locală (Numărul serviciilor publice planificate pentru îmbunătățire a calității / număr realizat) în anul ...</p> <p>3.1.8 Rapoarte administrative privind consultările publice Înregistrări privind consultările publice și rezultatele acestora Se urmărește: Gradul de implicare al beneficiarilor în planificarea serviciilor se calculează ca raport între numărul de consultări publice care au condus la planificarea unor acțiuni de îmbunătățire/ inițiative la nivel de organizație</p> <p>3.1.10 Structura responsabilă de calitate; Se identifică gradul de satisfacție al beneficiarilor, în urma aplicării tuturor metodelor de sondare alese. C2.4/C2.5 Indicele general de satisfacție a beneficiarilor - Chestionar de satisfacție și/sau clientul misterios</p>
Comentarii/recomandări	-

Metoda de calcul și evaluare a criteriului referitor la calitate	Punctaj KPI 3= 3.1 + Punctaj KPI 3.4 + Punctaj KPI 3.5/3
--	---

Evaluare:

Scalare	Încadrare nivel de performanță.
0-24%	Calitate minimă; îmbunătățiri majore necesare.
25-74%	Calitate ușoară; îmbunătățiri moderate necesare.
75-99 %	Calitate bună; îmbunătățiri minore necesare.
100%	Calitate ridicată; îmbunătățiri continue.

Anexa nr. 5 - Indicatori de performanță propuși pentru criteriul Eficiență

Denumirea indicatorului	C4.2 Eficiența productivă												
Criteriu specific aferent	C4.Eficiența												
Definiție	<p>C4.2.5 Efortul per serviciul public de poliție locală</p> $C4.2.5 = C4.2.5.1/C4.2.5.2$ <p>C4.2.6 Cost per beneficiar</p> $C4.2.6 = (C4.2.4.2 * C4.2.5.1/C4.2.4.3)/C4.2.6.1$ <p>C4.2.7 Cost per angajat</p> $C4.2.7 = C4.2.4.2/C4.2.4.3$												
Unitate de măsură	<p>Valoare numerică</p> <p>Valoare procentuală</p>												
Metodologie/formulă C4	<p>Se va calcula indicatorul procentual și valoric.</p> <p>Metodologie de monitorizare și evaluare:</p> <p>Se elaborează și se completează grila analitică de îndeplinire a criteriilor: autoevaluare și date statistice/ rapoarte interne, la nivelul instituției</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Criterii de evaluare:</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0 = nu calculează niciun indicator</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>1 = calculează cel puțin un indicator</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>2 = calculează toți indicatorii</td> <td>75</td> </tr> <tr> <td>3 = calculează toți indicatorii și adoptă acțiuni de îmbunătățire</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	Criterii de evaluare:	2022	0 = nu calculează niciun indicator	0	1 = calculează cel puțin un indicator	25	2 = calculează toți indicatorii	75	3 = calculează toți indicatorii și adoptă acțiuni de îmbunătățire	100	Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL	100%
Criterii de evaluare:	2022												
0 = nu calculează niciun indicator	0												
1 = calculează cel puțin un indicator	25												
2 = calculează toți indicatorii	75												
3 = calculează toți indicatorii și adoptă acțiuni de îmbunătățire	100												
Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL	100%												
Sursa detelor	<p>C4.2.5 Pagina de internet/Raportul de activitate/ Rapoarte contabile privind datoria instituție la finalul anului x/x-1/Rapoarte contabile privind veniturile instituției la finalul anului x/x-1</p> <p>C4.2.6./C4.2.7 Raportul de activitate</p> <p>C4.2.9. Rapoarte administrative/ Rapoarte contabile/ Raportul de activitate</p>												
Comentarii/recomandări	Urmează a fi stabilit												

Evaluare:

Scalare	Încadrare nivel de performanță.
0-24%	Eficiență minimă: îmbunătățiri majore necesare.
25-74%	Eficiență ușoară; îmbunătățiri moderate necesare.
75-99%	Eficiență bună; îmbunătățiri minore necesare.
100%	Eficiență ridicată; îmbunătățiri continue.

Criteriu M&E	Indicator:	Variabilă	Cuantificare (cf A 3.4)
C4.2 Eficiența productivă	C4.2.5 Efortul per serviciu public de taxe și impozite locale	C4.2.5.1 Buget alocat serviciului public de taxe și impozite locale	Număr $C4.2.5 = C4.2.5.1 / C4.2.5.2$
		C4.2.5.2 Buget total alocat serviciilor publice la nivel de UAT	
	C4.2.6 Cost per beneficiar	C4.2.4.2 Cheltuieli curente în anul X	Număr $C4.2.6 = (C4.2.4.2 * C4.2.5.1 / C4.2.4.3) / C4.2.6.1$
		C4.2.5.1 Efortul (ENI) per totalitatea serviciilor publice de taxe și impozite locale din anul X	
		C4.2.4.3 Număr de angajați (ENI) în anul X	
		C4.2.6.1 Numărul beneficiarilor serviciilor de taxe și impozite locale din anul X	
	C4.2.7 Cost per angajat	C4.2.4.2 Cheltuieli curente în anul X	Număr $C4.2.7 = C4.2.4.2 / C4.2.4.3$
		C4.2.4.3 Număr de angajați (ENI) în anul X	
	C4.2.9 Gradul de îndatorare	C4.2.9.1 Nivelul datoriei instituției la finele anului X	Procent $C4.2.9 = C4.2.9.1 / C4.2.9.2$
		C4.2.9.2 Veniturile totale ale instituției în anul X	

criteriu	Indicator	Sub-indicator	Cuantificare (cf A 3.4)
C3. Calitate	C3.1. Indicele general al calității	C3.1.5 Rata de reclamații rezolvate	Procent % Număr de reclamații/sesizări rezolvate Numărul total de reclamații/sesizări primite
		C3.1.6 Rata de îndeplinire a acțiunilor corective întreprinse în urma neconformităților identificate/ problemelor etc, la data planificată	Procent (Numărul de acțiuni corective îndeplinite la data planificată/ Număr de acțiuni corective necesare pentru remedierea unor neconformități/probleme identificate) * 100
		C3.1.7.1. Realizarea ratei planificate de îmbunătățire a calității serviciilor de impozite și taxe locale în anul ...	Procent (Numărul de acțiuni de îmbunătățire a serviciului realizate într-un an/ Număr de acțiuni de îmbunătățire planificate anual la nivel instituțional) * 100
		C3.1.8 Gradul de implicare al beneficiarilor în planificarea serviciilor de impozite și taxe locale	Procent (Numărul de acțiuni de îmbunătățire transmise de către beneficiari, ca urmare a interacțiunii cu serviciul de impozite și taxe locale / Numărul total de acțiuni de îmbunătățire a serviciului considerate necesare de către serviciul de impozite și taxe locale) * 100
		C3.1.10. Gradul de satisfacție al beneficiarilor privind serviciul public de impozite și taxe locale, măsurat de instituția publică	Procent 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.
	C3.4 Indicele general de satisfacție a beneficiarilor	C3.4.2 Percepția beneficiarilor privind capacitatea de răspuns a personalului serviciului public de impozite și taxe locale C3.4.2.1 Rapiditatea furnizării serviciilor atunci când este nevoie de ele	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. 1-10 (chestionar de percepție)

criteriu	Indicator	Sub-indicator	Cuantificare (cf A 3.4)
		C3.4.2.2 Prioritatea cu care tratează angajații problemele semnalate de cetățeni C3.4.2.3 Promptitudinea cu care angajații oferă răspunsuri	
		C3.4.3 Percepția beneficiarilor privind profesionalismul furnizorilor C3.4.3.1 Încrederea pe care o inspiră angajații C3.4.3.2 Cunoștințele pe care le dețin angajații despre serviciile furnizate C3.4.3.3 Efectuarea de proceduri corecte C3.4.3.4 Furnizarea de sfaturi bune și solide C3.4.3.5 Capacitatea personalului de a vă asculta și a vă înțelege	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
		C3.4.4 Percepția beneficiarilor privind atitudinea angajaților C3.4.4.1 Politețea cu care tratează cetățenii C3.4.4.2 Respectul cu care tratează cetățenii C3.4.4.3 Discreția cu care tratează cetățenii C3.4.4.4 Atitudinea prietenoasă	

criteriu	Indicator	Sub-indicator	Cuantificare (cf A 3.4)							
		<p>C3.4.5 Percepția beneficiarilor privind informațiile</p> <table border="1"> <tr> <td>C3.4.5.1 Claritatea informațiilor verbale și scrise comunicate</td> </tr> <tr> <td>C3.4.5.2 Completitudinea informațiilor verbale și scrise comunicate</td> </tr> <tr> <td>C3.4.5.3 Acuratețea informațiilor verbale și scrise comunicate</td> </tr> </table>	C3.4.5.1 Claritatea informațiilor verbale și scrise comunicate	C3.4.5.2 Completitudinea informațiilor verbale și scrise comunicate	C3.4.5.3 Acuratețea informațiilor verbale și scrise comunicate					
C3.4.5.1 Claritatea informațiilor verbale și scrise comunicate										
C3.4.5.2 Completitudinea informațiilor verbale și scrise comunicate										
C3.4.5.3 Acuratețea informațiilor verbale și scrise comunicate										
	C3.5. Calitatea la MS	<p>C3.5.1. Calitatea facilităților exterioare</p> <table border="1"> <tr> <td>C3.5.1.1 Parcarea</td> </tr> <tr> <td>C3.5.1.2 Facilitățile pentru dizabilități</td> </tr> <tr> <td>C3.5.1.3 Curățenie exterioară</td> </tr> <tr> <td>C3.5.1.4 Intrarea</td> </tr> <tr> <td>C3.5.1.5 Curățenia locației</td> </tr> <tr> <td>C3.5.1.6 Informații afișate despre program, pauze etc.</td> </tr> <tr> <td>C3.5.1.7 Informații despre biroul căutat/indicații privind accesul</td> </tr> </table>	C3.5.1.1 Parcarea	C3.5.1.2 Facilitățile pentru dizabilități	C3.5.1.3 Curățenie exterioară	C3.5.1.4 Intrarea	C3.5.1.5 Curățenia locației	C3.5.1.6 Informații afișate despre program, pauze etc.	C3.5.1.7 Informații despre biroul căutat/indicații privind accesul	
C3.5.1.1 Parcarea										
C3.5.1.2 Facilitățile pentru dizabilități										
C3.5.1.3 Curățenie exterioară										
C3.5.1.4 Intrarea										
C3.5.1.5 Curățenia locației										
C3.5.1.6 Informații afișate despre program, pauze etc.										
C3.5.1.7 Informații despre biroul căutat/indicații privind accesul										
		<p>C3.5.2. Calitatea facilităților interioare</p> <table border="1"> <tr> <td>C3.5.2.1 Curățenie interioară</td> </tr> <tr> <td>C3.5.2.2 Informații birouri</td> </tr> <tr> <td>C3.5.2.3 Semnalizarea birourilor</td> </tr> <tr> <td>C3.5.2.4 Funcționalitatea accesului la sistemele informatice puse la dispoziție beneficiarilor</td> </tr> <tr> <td>C3.5.2.5 Sistem de management al timpului de așteptare</td> </tr> </table>	C3.5.2.1 Curățenie interioară	C3.5.2.2 Informații birouri	C3.5.2.3 Semnalizarea birourilor	C3.5.2.4 Funcționalitatea accesului la sistemele informatice puse la dispoziție beneficiarilor	C3.5.2.5 Sistem de management al timpului de așteptare	<p>1-10 (chestionar de percepție) 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>		
C3.5.2.1 Curățenie interioară										
C3.5.2.2 Informații birouri										
C3.5.2.3 Semnalizarea birourilor										
C3.5.2.4 Funcționalitatea accesului la sistemele informatice puse la dispoziție beneficiarilor										
C3.5.2.5 Sistem de management al timpului de așteptare										

criteriu	Indicator	Sub-indicator	Cuantificare (cf A 3.4)
		C3.5.2.6 Echipamentele	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
		C3.5.2.7 Mobilierul	
		C3.5.3 Interacțiune telefonică	1-10 (chestionar de percepție)
		C3.5.4 Interacțiunea on-line	1-10 (chestionar de percepție)

Anexa nr. 6 - Indicatori de performanță propuși pentru criteriul Performanța proceselor

Denumirea indicatorului	C5 Performanța proceselor														
Criteriu specific aferent	C5.1 Capacitate de asigurare a managementului financiar/per entitate C5.2 Indice de capacitate IT C5.3 Indice 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														
Definiție															
Unitate de măsură	Valoare numerică Valoare procentuală														
Metodologie/formulă criteriu C5	Se va calcula indicatorul procentual si valoric. Metodologie de monitorizare și evaluare: Se elaborează și se completează grila analitică de îndeplinire a criteriilor: autoevaluare și date statistice/ rapoarte interne, la nivelul instituției														
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Criterii de evaluare:</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0 = nu calculează niciun indicator</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>1 = calculeaza cel puțin un indicator</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>2 = calculează toți indicatorii</td> <td>75</td> </tr> <tr> <td>3 = calculează toți indicatorii și adoptă acțiuni de îmbunătățire</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>		Criterii de evaluare:	2022	0 = nu calculează niciun indicator	0	1 = calculeaza cel puțin un indicator	25	2 = calculează toți indicatorii	75	3 = calculează toți indicatorii și adoptă acțiuni de îmbunătățire	100	Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL	100%	
Criterii de evaluare:	2022														
0 = nu calculează niciun indicator	0														
1 = calculeaza cel puțin un indicator	25														
2 = calculează toți indicatorii	75														
3 = calculează toți indicatorii și adoptă acțiuni de îmbunătățire	100														
Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL	100%														
Metodologie/formulă indicator C5.1./C5.2/C5.3/C5.4/C5.5/C5.6	Variabilă	Cuantificare Formulă de calcul	Punctaj												
C5.1 Capacitate de asigurare a managementului financiar / per entitate C5.1.2= C5.1.2.1	C5.1.2.1 Existența și utilizarea instrumentelor de management financiar	Da/Nu Nu- 0 puncte DA- 100 puncte	Nu- 0 puncte DA- 100 puncte												
C5.2.Indice de capacitate IT C5.2=C5.2.1	C5.1.2. Nr. de echipamente TIC depășite tehnologic	Procent (Nr. de echipamente TIC depășite tehnologic înlocuite	0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte												

Denumirea indicatorului	C5 Performanța proceselor		
	înlocuite de către instituție în ultimii 4 ani	de către instituție în ultimii 4 ani/ Număr de echipamente IT depășite dpdv tehnologic) * 100	50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte
C5.3 Indice pregătire pentru calitate C5.3=C5.3.1	C5.3.2. Gradul de formare a personalului în asigurarea calității	Procent (Angajați formați în asigurarea calității/ Total angajați) *100	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 C5.4.= 0,25*C5.4.1+0,25*C5.4.2+0,25*C5.4.3+0,25*C5.4.4	C5.4.1.1 Număr de chestionare/opinii colectate în ultimii ani	(Nr. Chestionare-propuneri colectate/ total angajati)*100	0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte
	C5.4.2.1 Numărul de angajați care au participat la cursuri de specialitate în ultimii 2 ani	(Numărul de angajați care au participat la cursuri de specialitate în ultimii 2 ani / Număr de angajați conform posturilor ocupate) * 100	0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte
	C5.4.3.1 Număr de angajați cu responsabilități conform fișei de post în managementul fondurilor nerambursabile	Valoare Categoriă	Da- 100 puncte Nu- 0 puncte
	C5.4.4.1 Retenția personalului a) Care este fluctuația anuală de personal la nivelul	Procent Total plecări/ total angajați x100	0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte

Denumirea indicatorului	C5 Performanța proceselor		
	organizației? B) ratele pe categorii de vârstă		50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte
C5.5. Indicele de calitate al locului de muncă C5.5= C5.5.1.2*0,3+C5.5.1.3*3+C5.5.1.4*0,4	C5.5.1.2 Sprijin primit pentru flexibilitatea locului de muncă	Procent de satisfacție obținut în urma sondării percepției angajaților	0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte
	C5.5.1.3 Echilibru între viața socială și profesională	Procent obținut în urma sondării percepției angajaților Număr de acțiuni de încurajare a echilibrului..	0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte
	C5.5.1.4 Protecția sănătății	Procent obținut în urma sondării percepției angajaților Număr de acțiuni întreprinse de instituție pentru protecția angajaților	0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte
C5.6 Indice general de digitalizare C5.6=0,30*C5.6.3+0,40*C5.6.6+0,30*C5.6.7	C5.6.3 Gradul de digitalizare a tranzacțiilor aferente serviciilor publice C5.6.3.1 Numărul total de interacțiuni și tranzacții digitale finalizate în anul .../ C5.6.3.2. Numărul total de tranzacții finalizate	Procent (Numărul total de interacțiuni și tranzacții digitale finalizate în anul X / Numărul total de tranzacții finalizate pe toate canalele posibile în anul X) * 100	0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte

Denumirea indicatorului	C5 Performanța proceselor		
	pe toate canalele posibile în anul		
	C5.6.5. Digitalizarea templatelor (pentru fiecare serviciu) C5.6.5.1.	(Număr de formulare completabile electronic / Numărul total al formularelor afereente serviciului poliție locală) * 100	0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte
	C5.6.7 Vulnerabilitatea la securitatea informatică (pentru fiecare serviciu) C6.6.7.1 Timpul (ore) în care sistemele informatic nu au funcționat (dar trebuiau să funcționeze) in ..	Valoare procentuală Durată înregistrată privind întreruperi în furnizarea serviciilor în responsabilitatea poliției locale (lipsa/ deficiența infrastructură/ IT, lipsă personal, lipsă cadru legal). (Timpul în care sistemele informatice nu au funcționat, dar trebuiau să funcționeze / Perioada totală de funcționare a sistemelor informatic) * 100	0 - 14%: 0 puncte 15-49%: 25 puncte 50-74%: 50 puncte 75-94%: 75 puncte >94%: 100 puncte
Sursa datelor	Rapoarte administrative/ Rapoarte contabile/ Raportul de activitate Conform rapoartelor de activitate/ sisteme IT sau registratură Date colectate din rapoartele structurii IT Date colectate din rapoartele structurii HR/ personal		
Comentarii/recomandări	Urmează a fi stabilit		

Evaluare:

Scalare	Încadrare nivel de performanță.
0-24%	Nivel minim de performanță a proceselor; îmbunătățiri majore necesare.
25-74%	Nivel ușor de performanță a proceselor; îmbunătățiri moderate necesare.
75-99%	Nivel bun de performanță a proceselor; îmbunătățiri minore necesare.
100%	Nivel ridicat de performanță a proceselor; îmbunătățiri continue.

Anexa nr. 7 - Indicatori de performanță propuși pentru criteriul Bune practici

Denumire indicator	C6.1 Indicele de utilizare a bunelor practici																		
Criteriu specific aferent	C6 Bune practici																		
Definiție	C6.1.1 Nivelul de inovare C6.1.2 Implicare/Co-creare																		
Unitate de măsură	Punctaj procentual																		
Metodologie/formulă	<p>Punctaj</p> <p>Exemplu indicator C6.1 Indicele de utilizare a bunelor practici</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Criterii de evaluare:</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C6.1.1.2 Numărul măsurilor de inovare sau îmbunătățire a performanței serviciului public</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>C6.1.1.4 Existența instrumentelor de feedback din partea beneficiarilor serviciilor</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>C6.1.1.5 Numărul de beneficiari care oferă feedback</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>C6.1.2.1 Planificarea implicării beneficiarilor</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>C6.1.2.2 Organizarea de ședințe publice</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>C6.1.2.3 Proceduri de gestionare a petițiilor</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>			Criterii de evaluare:	2022	C6.1.1.2 Numărul măsurilor de inovare sau îmbunătățire a performanței serviciului public	20	C6.1.1.4 Existența instrumentelor de feedback din partea beneficiarilor serviciilor	10	C6.1.1.5 Numărul de beneficiari care oferă feedback	20	C6.1.2.1 Planificarea implicării beneficiarilor	10	C6.1.2.2 Organizarea de ședințe publice	20	C6.1.2.3 Proceduri de gestionare a petițiilor	20	Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL	100%
Criterii de evaluare:	2022																		
C6.1.1.2 Numărul măsurilor de inovare sau îmbunătățire a performanței serviciului public	20																		
C6.1.1.4 Existența instrumentelor de feedback din partea beneficiarilor serviciilor	10																		
C6.1.1.5 Numărul de beneficiari care oferă feedback	20																		
C6.1.2.1 Planificarea implicării beneficiarilor	10																		
C6.1.2.2 Organizarea de ședințe publice	20																		
C6.1.2.3 Proceduri de gestionare a petițiilor	20																		
Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL	100%																		
Metodologie/formulă C6.1.1./ C6.1.2.	Variabilă	Cuantificare Formulă de calcul	Punctaj																
C6.1.1 Nivelul de inovare	C6.1.1.2 Numărul măsurilor de inovare sau îmbunătățire a performanței serviciilor publice de poliție locală	<p>Număr de măsuri de inovare implementate.</p> <p>Se identifică măsurile de inovare sau de îmbunătățire a performanței serviciilor furnizate de poliția locală care s-au implementat la nivelul structurii în ultimul an. Maxim 20 puncte- Fc de numărul de măsuri de inovare implementate</p>	<p>>1=20 1=15 <1=0</p>																

Denumire indicator	C6.1 Indicele de utilizare a bunelor practici		
	C6.1.1.4 Existența instrumentelor de feedback din partea beneficiarilor	Da/ nu Se identifică instrumentele de feedback din partea beneficiarilor serviciilor poliției locale. Apreciere DA/ NU. Pentru DA- se acordă 10 puncte	Da- 10 puncte Nu-0 puncte
	C6.1.1.5 Numărul de beneficiari care oferă feedback	Numărul de beneficiari care oferă feedback /Număr total de beneficiari Se identifică numărul persoanelor care au comentat sau evaluat furnizarea serviciului de poliție locală, prin intermediul instrumentelor puse la dispoziție de instituție. Se calculează procentual, acordându-se maxim 20 puncte.	100% = 20 100%<50% = 15 50% = 10 50%<25% = 5 25%<0 = 1 0 = 0
C6.1.2 Gradul de consultare/ implicare publică	C6.1.2.1 Planificarea implicării beneficiarilor	Existența unui mecanism de planificare a implicării beneficiarilor Da/Nu	Da- 10 puncte Nu-0 puncte
	C6.2.2 Organizarea de ședințe publice	Numărul de ședințe publice organizate de serviciul de poliție locală pe an/Număr total de ședințe organizate.	>1=20 1=15 <1=0

Denumire indicator	C6.1 Indicele de utilizare a bunelor practici		
		Se identifică numărul de ședințe publice de consultare cu privire la serviciul public de poliție locală organizate anul trecut. Se acordă maxim 20 puncte.	
	C6.2.3. Existența unei proceduri de gestionare a petițiilor	Da/Nu Se identifică numărul de petiții primite anul trecut cu privire la serviciul public de poliție locală numărul de petiții soluționate în termen de până la 30 de zile, inclusiv, numărul de petiții soluționate în termen de peste 30 de zile. Se acordă maxim 10 puncte.	Da- 10 puncte Nu-0 puncte
Sursa datelor	<p><i>Raport de activitate</i>, identificându-se măsurile de inovare sau de îmbunătățire a performanței serviciilor furnizate de poliția locală care s-au implementat la nivelul structurii,</p> <p><i>Raportul de activitate/calitate</i>, identificându-se instrumentele de feedback din partea beneficiarilor serviciilor poliției locale,</p> <p>Registrul de sugestii și reclamații/ Rapoarte administrative/ Analiza feedbackului de la beneficiari/ Raport funcțiune calitate, identificându-se numărul persoanelor care au comentat sau evaluat furnizarea serviciului de poliție locală, prin intermediul instrumentelor puse la dispoziție de instituție,</p> <p>Existența procedurii pentru planificarea implicării beneficiarilor, verificându-se dacă în cadrul serviciului public de poliție publică există o procedură internă, aprobată de conducere, privind consultarea beneficiarilor/utilizatorilor serviciului public de poliție locală și se specifică denumirea și codul procedurii.</p>		

Denumire indicator	C6.1 Indicele de utilizare a bunelor practici
	<p>Raportul de activitate/Registrul de consultări publice, identificându-se numărul de ședințe publice de consultare cu privire la serviciul public de poliție locală organizate anul trecut.</p> <p>Procedură de gestionare a petițiilor, verificându-se existența procedurii, instruirea angajaților cu privire la aceasta, precum și numărul de petiții primite anul trecut cu privire la serviciul public de poliție locală numărul de petiții soluționate în termen de până la 30 de zile, inclusiv, numărul de petiții soluționate în termen de peste 30 de zile</p> <p>Registrul petițiilor/intrări-ieșiri</p>
Comentarii/recomandări	Urmează a fi stabilit

Evaluare:

Scalare	Încadrare nivel de performanță.
0-24%	Nivel minim de bune practici; îmbunătățiri majore necesare.
25-74%	Nivel ușor de bune practici; îmbunătățiri moderate necesare.
75-99%	Nivel bun de bune practici; îmbunătățiri minore necesare.
100%	Nivel ridicat de bune practici; îmbunătățiri continue.

Anexa nr. 8 - Indicatori de performanță propuși pentru criteriul Transparență

Denumirea indicatorului	C7.1 Indicele general de transparență
Criteriu specific aferent	<p>C7.1.1 Grad de informare publică</p> <p>C7.1.2. Gradul de livrare a datelor deschise</p> <p>C7.1.3. Disponibilitatea obiectivelor de performanță și a rezultatelor organizației</p>
Definiție	<p>C7.1.1 Grad de informare publică Respectarea prevederilor legate de Transparența decizională Da/ Nu, cf chestionar</p> <p>Se calculează Gradul de răspuns vis a vis de informațiile de interes public astfel: nr de răspunsuri/nr. de solicitări. Da/ Nu, cf chestionar</p> <p>Se identifică dacă pe pagina de Internet aferentă serviciului public de poliție locală X există o listă de întrebări și răspunsuri frecvente. Da/ NU, cf chestionar</p> <p>C7.1.2. Gradul de livrare a datelor deschise Se identifică dacă sunt disponibile in format deschis pe pagina de Internet informații actualizate privind achizițiile publice ale instituției. Da/Nu Se identifică dacă sunt disponibile în format deschis pe pagina de Internet informații actualizate privind contractele instituției. Da/Nu Se identifică dacă sunt disponibile pe pagina de Internet informații în format editabil privind bugetul și execuția bugetară a instituției. Da/Nu</p> <p>C7.1.3. Disponibilitatea obiectivelor de performanță și a rezultatelor organizației Se identifică dacă este disponibil raportul anual pe pagina de internet a entității. Da/ Nu</p>
Unitate de măsură	Valoare categorială
Metodologie/formulă C4	Se va calcula indicatorul procentual cf de rezultatele categoriale Metodologie de monitorizare și evaluare:

Denumirea indicatorului	C7.1 Indicele general de transparență														
	<p>Se elaborează și se completează grila analitică de îndeplinire a criteriilor: autoevaluare și date statistice/ rapoarte interne, la nivelul instituției</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Criterii de evaluare:</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0 = nu calculează niciun indicator</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>1 = calculează cel puțin doi indicatori</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>2 = calculează cel puțin 5 indicatori</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>3 = calculează toți indicatorii</td> <td>75</td> </tr> <tr> <td>4 = calculează toți indicatorii și adoptă acțiuni de îmbunătățire</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	Criterii de evaluare:	2022	0 = nu calculează niciun indicator	0	1 = calculează cel puțin doi indicatori	25	2 = calculează cel puțin 5 indicatori	50	3 = calculează toți indicatorii	75	4 = calculează toți indicatorii și adoptă acțiuni de îmbunătățire	100	Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL	100%
Criterii de evaluare:	2022														
0 = nu calculează niciun indicator	0														
1 = calculează cel puțin doi indicatori	25														
2 = calculează cel puțin 5 indicatori	50														
3 = calculează toți indicatorii	75														
4 = calculează toți indicatorii și adoptă acțiuni de îmbunătățire	100														
Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL	100%														
Sursa datelor	<p>Rapoarte administrative/ informări publice, verificându-se respectarea prevederilor legate de transparența decizională, gradul de răspuns al informațiilor de interes public</p> <p>Pagina de internet, verificându-se datele privind transparența decizională, informațiile de interes public, în ce măsură există o secțiune FAQ, informații privind achizițiile, contractele, execuția bugetară, raportul anual al serviciului de poliție locală,</p> <p>Chestionar beneficiari/ Analiza datelor cu privire la feedbackul de la beneficiari, cu privire la gradul de apreciere al facilităților de comunicare cu utilizatorii</p>														
Comentarii/recomandări	Urmează a fi stabilit														

Evaluare:

Scalare	Încadrare nivel de performanță.
0-24%	Transparență minimă; îmbunătățiri majore necesare.
25-74%	Transparență ușoară; îmbunătățiri moderate necesare.
75-99%	Transparență bună; îmbunătățiri minore necesare.
100%	Transparență ridicată; îmbunătățiri continue.

Anexa 9. Cadrul general de reglementare și de performanță a serviciilor de poliție locală (nivel local)

a) Cadrul legal european al serviciului public de poliție locală

Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene¹ este un document adoptat de către Comisia Europeană, Parlamentul European și Consiliul Uniunii Europene în cadrul Consiliului European de la Nisa (7 decembrie 2000), care afirmă și promovează drepturi civile și politice, precum și drepturi economice, sociale și culturale esențiale pentru modelul social european. Prevederile acestei Carte au aceeași valoare juridică cu cea a tratatelor Uniunii Europene și sunt aplicabile instituțiilor, organizațiilor publice, oficiilor și agențiilor Uniunii, cu respectarea principiului subsidiarității.

La nivel european, pentru protejarea drepturilor cetățenilor și asigurarea bunăstării comune, statele membre trebuie să proiecteze și să pună în aplicare strategii naționale integrate de asigurarea a ordinii publice și a siguranței cetățenilor.

Pentru identificarea statelor europene în care sunt prezente structuri similare poliției locale din România, am utilizat următoarele surse de informații:

- Harta Organizației pentru Securitate și Cooperare în Europa (OSCE) cu privire la structurile organizatorice de poliție din statele membre OSCE²;
- Raportul Consiliului Localităților și Regiunilor Europene (CLRE) privind structura și competențele administrațiilor locale și regionale din Europa, pentru a identifica unde administrația locală deține și funcții de poliție, ordine publică și prevenirea contravențiilor și infracțiunilor³.

O nouă Agendă Strategică 2019-2024⁴, elaborată de Consiliul European, cu scopul de a oferi un cadru și o direcție generală pentru instituțiile europene cu scopul de a proteja cetățenii și libertățile lor.

Strategia UE privind o uniune a securității: asigurarea conexiunilor în cadrul unui nou ecosistem de securitate, elaborată de Comisia Europeană pentru perioada 2020-2025, care propune un spectru larg de politic publice cu scopul de a consolida siguranța tuturor cetățenilor europeni și diminuarea dihotomiilor existente între securitatea internă și externă, securitatea online și offline, precum și între securitatea digitală și fizică.

¹ Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene, (2012/c 326/02), Jurnalul Oficial al Uniunii Europene C326/391

² Hartă disponibilă la: <https://polis.osce.org/country-profiles> (accesat: 22.08.2023).

³ Consiliul Localităților și Regiunilor Europene (Council of European Municipalities and Regions), *Local and Regional Government in Europe. Structures and Competences*, 2016 (disponibil la: https://www.ccre.org/img/uploads/piecesjointe/filename/CEMR_structures_and_competences_2016_EN.pdf - accesat: 22.08.2023).

⁴ <https://www.consilium.europa.eu/media/39921/a-new-strategic-agenda-2019-2024-ro.pdf>

b) Cadrul legal național al serviciului public de poliție locală

b.1. Preocupări generale cu impact asupra activității serviciului public de poliție locală și a cadrului instituțional

Strategia Europeană de Securitate - O Europă sigură într-o lume mai bună

Strategia Națională de Ordine și Siguranță Publică 2015-2020⁵ a inclus drept obiectiv general creșterea gradului de siguranță și protecție a cetățeanului, prin intermediul următoarelor direcții de acțiune:

1. Dezvoltarea de politici coerente în domeniul prevenirii criminalității și promovarea rolului activ al comunității și cetățeanului în asigurarea climatului de ordine și siguranță publică
2. Eficientizarea activității de combatere a infracțiunilor contra persoanei, a patrimoniului, precum și la regimul armelor, munițiilor și substanțelor periculoase
3. Creșterea nivelului de siguranță rutieră, feroviară, navală și aeriană
4. Asigurarea protecției patrimoniului cultural național și a ecosistemelor naturale naționale
5. Creșterea calității serviciului de ordine și siguranță publică în beneficiul cetățeanului
6. Creșterea capacității de intervenție și a mobilității structurilor de ordine și siguranță publică, în vederea asigurării unei reacții rapide și eficiente în cazul producerii unor situații speciale și de criză
7. Dezvoltarea procesului integrat de gestionare a situațiilor speciale și de criză de ordine și siguranță publică și a consecințelor acestora.

Strategia Națională de Ordine și Siguranță Publică 2023-2027⁶. Strategia promovează prevenirea și combaterea criminalității în sistem pertenerial, cu implicarea directă a reprezentanților administrației publice locale și subliniază nevoia de continuare a angrenării structurilor de poliție locală și consolidarea cooperării între acestea și structurile forțelor MAI.

b2. Preocupări specifice în domeniul administrației publice și a serviciului public de poliție locală

Preocuparea pentru a identifica soluții menite să îmbunătățească eficacitatea și eficiența activității administrației publice este dovedită de cadrul strategic dedicat acestui scop, alcătuit, în principal, din următoarele documente:

- Acordul de Parteneriat între România și Comisia Europeană 2014-2020;
- Strategia privind dezvoltarea funcției publice 2016-2020;

⁵ Aprobata prin H.G. nr. 779/2015

⁶ Anexa nr. 3 la Hotărârea Guvernului nr. 522/2023 pentru aprobarea Strategiei naționale de management integrat al frontierei de stat a României 2023-2027 (https://webapp.mai.gov.ro/frontend/documente_transparenta/547_1679910354_Proiect%20SNSOP%202023-2027%20%20martie%202023.pdf)

- Planul Național de Redresare și Reziliență (PNRR);
- **Strategia pentru consolidarea administrației publice 2014-2020 (SCAP)**, aprobată prin HG nr. 909/2014 și constituirea Comitetului național pentru coordonarea implementării Strategiei pentru consolidarea administrației publice 2014-2020, cu modificările și completările ulterioare, care cuprinde prevederi și planuri de măsuri pentru creșterea capacității administrative și instituționale, pentru dezvoltarea cooperării inter-instituționale la nivelul tuturor actorilor implicați la nivel central, județean și local.

Acest document strategic conturează cadrul general de reformă al administrației publice din România pentru perioada 2014-2020, stabilind o viziune pentru administrația publică concretizată prin următoarele deziderate:

- ✓ o administrație publică orientată spre beneficiarii de servicii publice;
- ✓ o administrație publică deschisă și receptivă la soluții inovatoare;
- ✓ o administrație care simplifică și consolidează instituții și mecanisme.

b.3 Preocupări specifice în domeniul managementului performanței serviciilor publice

În România, legislația privind evaluarea performanței serviciilor este mai degrabă neunitară, fiecare sector de servicii publice având un anumit cadru de performanță, mai mult sau mai puțin dezvoltat. La nivel coordonat, Codul administrativ oferă o serie de repere importante pentru gestiunea elementelor de performanță în servicii.

H.G. nr. 139/2008 privind normele metodologice de aplicare a Legii-cadru a descentralizării nr. 195/2006 a stabilit nouă indicatori de performanță în domeniul capacității administrative a unităților administrativ-teritoriale. Aceștia vizează printre altele, planificarea strategică, managementul financiar, al resurselor umane, absorbția de fonduri pentru proiecte de interes local și legalitatea actelor administrative.

H.G. nr. 961/2009 privind aprobarea Ghidului-cadru pentru elaborarea standardelor minime de calitate și a standardelor minime de cost pentru serviciile publice descentralizate a constituit un cadru pentru inițierea procesului de formulare a standardelor și indicatorilor de performanță, premise cheie pentru implementarea unui management al performanței.

Pentru asigurarea unor servicii publice de calitate și accesibile în România este necesară **dezvoltarea componentelor de standardizare**⁷, de îmbunătățire a calității și accesului și de monitorizare și evaluare a performanței acestora. De aceea devine *necesară evaluarea nivelului de conformitate a serviciilor cu standardele de calitate*, satisfacția beneficiarilor raportată la așteptările acestora și adoptarea bunelor practici în procesul de furnizare al serviciilor.

⁷ Activitate inițiată de către MDLAP și prin proiectul „Consolidarea cadrului pentru creșterea calității serviciilor publice și pentru sprijinirea dezvoltării la nivel local (SPC) (cod SIPOCA 9)”

Un aspect important din perspectiva asigurării unui nivel de performanță dorit în serviciile publice îl are resursa umană. În sprijinul acestui deziderat, în Secțiunea a 2-a a Capitolului V din Codul administrativ sunt prevăzute **îndatoririle funcționarilor publici**, dintre care menționăm, în cadrul articolul a): **asigurarea unui serviciu public de calitate în beneficiul cetățenilor**⁸.

b.4. Sistemul de reglementare al serviciului public de poliție locală

a. Sistemul de guvernanță

Principalele documente strategice care stau la baza desfășurării activității Poliției Locale sunt actele normative privind constituirea și funcționarea acestei instituții, respectiv Legea nr. 155 din 12 iulie 2010 privind înființarea, organizarea și funcționarea Poliției Locale și Hotărârea de Guvern nr. 1332 din 23 decembrie 2010 privind aprobarea Regulamentului - cadru de organizare și funcționare a Poliției Locale.

Poliția locală poate fi organizată ca un compartiment funcțional, fără personalitate juridică, în cadrul aparatului de specialitate al primarului/primarului general sau ca instituție publică de interes local, cu personalitate juridică⁹, în subordinea Consiliului Local, iar în acest ultim caz la nivel local, există acte normative prin care s-a aprobat înființarea, organizarea și funcționarea polițiilor locale.

Personalul poliției locale este compus din¹⁰:

- ✓ funcționari publici care ocupă **funcții publice specifice (de execuție) de polițist local** (această funcție specifică de execuție este menționată și în lista prevăzută în Anexa nr. 5 la Codul administrativ¹¹);
- ✓ funcționari publici care ocupă funcții publice generale;
- ✓ personal contractual.

Polițiștii locali nu beneficiază de statute speciale, astfel că aceștia sunt supuși statutului general al funcționarilor publici, reglementat prin Codul administrativ, fiindu-le aplicabile, cu excepția unor derogări exprese, toate dispozițiile ce vizează funcționarii publici de execuție.

În continuare sunt prezentate, pe scurt, principalele autorități și instituții publice, ce fac parte din cadrul instituțional de reglementare a activității serviciului public de poliție locală:

Ministerul Dezvoltării, Lucrărilor Publice și Administrației

⁸ Art. 433 din Codul administrativ.

⁹ Art. 4 alin. (1) din Legea nr. 155/2010 și art. 3 alin. (1) din Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a poliției locale, aprobat prin HG nr. 1332/2010.

¹⁰ Art. 14 alin. (1) din Legea nr. 155/2010.

¹¹ Capitolul II, secțiunea B, pct. 12 din Anexa nr. 5 la Codul administrativ.

MDLPA este autoritatea care gestionează: (i) reforma în administrația publică, (ii) funcția publică, (iii) formarea și perfecționarea profesională a personalului din administrația publică¹².

În domeniul statutului, carierei și formării profesionale a funcționarilor publici, MDLPA are, în principal, atribuții de coordonare, aplicarea concretă realizându-se, în mare măsură, prin intermediul ANFP și INA, care sunt organizate și funcționează în subordinea MDLPA.

Cu referire strictă la polițiștii locali, Regulamentul de organizare și funcționare al MDLPA (aprobat prin Ordinul MLPDA nr. 2506/2020¹³) prevede că Serviciul dialog social și relația cu structurile asociative, din cadrul Direcției generale juridice, relația cu Parlamentul și afaceri europene a MDLPA, are următoarele atribuții¹⁴:

- ✓ asigură organizarea și derularea procesului de formare inițială a polițiștilor locali în conformitate cu prevederile Legii nr. 155/2010 a poliției locale și ale art. 11 din HG nr. 1332/2010 privind aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a poliției locale;
- ✓ analizează propunerile de modificare și completare a prevederilor Legii poliției locale nr. 155/2010 și ale HG nr. 1332/2010 privind aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a poliției locale venite din partea partenerilor sociali, structurilor asociative ale autorităților administrației publice locale, altor ONG-uri etc.

Agencia Națională a Funcționarilor Publici

ANFP este organizată și funcționează în scopul dezvoltării unui corp de funcționari publici profesionist, stabil și imparțial și pentru crearea unei evidențe necesare gestiunii personalului plătit din fonduri publice¹⁵, având atribuții în următoarele domenii¹⁶: (i) reglementarea funcției publice; (ii) managementul funcției publice și al funcționarilor publici; (iii) gestionarea de programe în domeniul funcției publice; (iv) monitorizarea și controlul activităților referitoare la funcția publică și la funcționarii publici; (v) reprezentare.

Institutul Național de Administrație

INA are rolul de a pune în aplicare direcțiile strategice ale Guvernului privind eficientizarea administrației publice prin profesionalizarea personalului din administrația publică centrală și locală¹⁷.

Legislația specifică organizării și funcționării INA nu conține dispoziții speciale referitoare la formarea/perfecționarea profesională a polițiștilor locali, însă, în calitate de

¹² Art. 1 alin. (2) din HG nr. 477/2020.

¹³ <https://www.mlpda.ro/uploads/articole/attachments/5f730cd6b9be1200320089.pdf> (accesat: 04.05.2021).

¹⁴ Art. 257 pct. 2 lit. e) și f) din Regulamentul de organizare și funcționare al MDLPA, aprobat prin Ordinul MLPDA nr. 2506/2020.

¹⁵ Art. 400 alin. (1) din Codul administrativ.

¹⁶ Art. 2 alin. (2) din HG nr. 1000/2006.

¹⁷ Art. 2 alin. (1) din OG nr. 23/2016.

funcționari publici care ocupă o funcție publică specifică de execuție, aceștia se încadrează în sfera programelor derulate de INA.

Ministerul Afacerilor Interne

MAI este implicată, punctual, în anumite aspecte ale organizării poliției locale, după cum urmează:

- ✓ deși este organizată la nivelul administrației publice locale, în cazul instituirii stării de urgență, poliția locală poate fi militarizată, în totalitate sau numai în anumite unități administrativ-teritoriale, desfășurându-și în acest caz activitatea în subordinea MAI¹⁸;
- ✓ instituțiile de specialitate din cadrul MAI organizează programele de formare inițială a polițiștilor locali care au atribuții în domeniul ordinii și liniștii publice, precum și a celor cu atribuții în domeniul circulației rutiere¹⁹.

De asemenea, Poliția Română sau, după caz, Jandarmeria Română, instituții ce fac parte din MAI, pot îndeplini rolul de coordonare directă a efectivelor poliției locale, în cazul executării în comun cu poliția locală a unor misiuni în domeniul menținerii sau asigurării ordinii publice ori pentru dirijarea circulației rutiere²⁰.

La nivel regional și județean

În exercitarea atribuțiilor ce îi revin, poliția locală cooperează cu unitățile, respectiv cu structurile teritoriale ale Poliției Române, ale Jandarmeriei Române, ale Poliției de Frontieră Române și ale Inspectoratului General pentru Situații de Urgență, cu celelalte autorități ale administrației publice centrale și locale și colaborează cu organizații neguvernamentale, precum și cu persoane fizice și juridice, în condițiile legii.

Autoritățile administrației publice locale

Având în vedere că poliția locală se organizează la nivelul administrației publice locale, autoritățile publice locale (în speță, autoritatea deliberativă și autoritatea executivă) joacă un rol major în cadrul instituțional specific aferent activității serviciului public de poliție locală, mai ales în situația în care poliția este organizată ca un compartiment funcțional în cadrul aparatului de specialitate al primarului/primarului general.

Autoritățile/organismele menționate mai jos exercită atribuții generale cu privire la funcționarii publici care ocupă funcții publice locale și/sau atribuții specifice cu privire la poliția locală și polițiștii locali:

- ✓ Autoritatea deliberativă de la nivelul unităților administrativ-teritoriale de bază (consiliul local/consiliul general al Municipiului București):

¹⁸ Art. 18 alin. (2) din OUG nr. 1/1999.

¹⁹ Art. 18 din Legea nr. 155/2010 și art. 11 din Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a poliției locale, aprobat prin HG nr. 1332/2010.

²⁰ Art. 13 din Legea nr. 155/2010.

- aprobă organizarea poliției locale ca un compartiment funcțional în cadrul aparatului de specialitate al primarului/primarului general sau ca instituție publică de interes local, cu personalitate juridică²¹;
 - aprobă regulamentul de organizare și funcționare a poliției locale²²;
 - stabilește, în condițiile legii, criteriile specifice pentru evaluarea activității poliției locale²³;
 - stabilește, la propunerea comisiei locale, măsurile necesare pentru buna funcționare a poliției locale și pentru încadrarea activității acesteia în normele și procedurile stabilite de unitatea de reglementare²⁴;
 - aprobă, la propunerea comisiei locale, planul de ordine și siguranță publică al unității/subdiviziunii administrativ-teritoriale²⁵;
- ✓ Autoritatea executivă de la nivelul unităților administrativ-teritoriale de bază (primar/primarul general):
- numește, sancționează și dispune suspendarea, modificarea și încetarea raporturilor de serviciu sau, după caz, ale raporturilor de muncă ale personalului poliției locale, inclusiv ale șefului acesteia, în cazul organizării poliției locale în aparatul propriu de specialitate, și numai pentru șeful poliției locale și adjunctul acestuia, în situația organizării acesteia ca instituție publică de interes local²⁶;
 - îndrumă, supraveghează, controlează și analizează activitatea poliției locale, ca serviciu public de interes local²⁷;
 - evaluează activitatea poliției locale, potrivit criteriilor specifice stabilite de autoritatea deliberativă a administrației publice locale²⁸;
 - împuternicește, prin dispoziție, polițiștii locali ca agenți constatați, în oricare dintre situațiile în care această calitate îi este stabilită, prin acte normative, primarului/primarului general al municipiului București²⁹;
- ✓ Comisia locală de ordine publică (organism cu rol consultativ constituit la nivelul fiecărei unități/subdiviziuni administrativ-teritoriale unde funcționează poliția locală³⁰):

²¹ Art. 129 alin. (2) lit. c) și e) și art. 130 alin. (1) din Codul administrativ și art. 4 alin. (1) și (2) din Legea nr. 155/2010.

²² Art. 30 lit. a) din Legea nr. 155/2010.

²³ Art. 30 lit. c) din Legea nr. 155/2010.

²⁴ Art. 30 lit. f) din Legea nr. 155/2010.

²⁵ Art. 30 lit. g) din Legea nr. 155/2010.

²⁶ Art. 31 alin. (1) lit. a) din Legea nr. 155/2010.

²⁷ Art. 31 alin. (1) lit. c) din Legea nr. 155/2010.

²⁸ Art. 31 alin. (1) lit. e) din Legea nr. 155/2010.

²⁹ Art. 31 alin. (1) lit. k) din Legea nr. 155/2010.

³⁰ Art. 28 din Legea nr. 155/2010.

- elaborează proiectul planului de ordine și siguranță publică al unității/subdiviziunii administrativ-teritoriale, pe care îl actualizează anual³¹;
 - analizează periodic activitățile de menținere a ordinii și siguranței publice la nivelul unității/subdiviziunii administrativ-teritoriale și face propuneri pentru soluționarea deficiențelor constatate și pentru prevenirea faptelor care afectează climatul social³²;
 - evaluează cerințele specifice și face propuneri privind necesarul de personal al poliției locale³³;
- ✓ Comisia paritară:
- propune periodic măsuri de îmbunătățire a activității autorității publice³⁴;
 - analizează și avizează planul anual de perfecționare profesională, precum și orice măsură privind pregătirea profesională a funcționarilor publici, în condițiile în care aceasta implică utilizarea fondurilor bugetare ale autorității publice³⁵;
- ✓ Compartimentul de resurse umane:
- organizează și realizează gestiunea curentă a resurselor umane, inclusiv a funcțiilor publice³⁶;
 - comunică funcționarilor publici actele administrative prin care s-a decis numirea în funcția publică, modificarea, suspendarea și încetarea raporturilor de serviciu, precum și sancționarea disciplinară a funcționarilor publici³⁷;
 - desfășoară activitățile de întocmire, actualizare, rectificare, păstrare și evidență a dosarelor profesionale ale funcționarilor publici și a registrului de evidență a funcționarilor publici (dacă nu este există un compartiment de resurse umane, aceste activități se desfășoară de persoana care are atribuții cu privire la evidența personalului)³⁸;
 - elaborează, prin responsabilul/responsabilii de formare, proiectul planului de măsuri privind pregătirea profesională a funcționarilor publici din cadrul autorității publice, proiectul planului anual de perfecționare profesională a funcționarilor publici și estimează fondurile necesare a fi alocate de la bugetul autorității publice în scopul asigurării perfecționării profesionale a funcționarilor publici³⁹.

³¹ Art. 29 alin. (1) lit. c) din Legea nr. 155/2010.

³² Art. 29 alin. (1) lit. d) din Legea nr. 155/2010.

³³ Art. 29 alin. (1) lit. e) din Legea nr. 155/2010.

³⁴ Art. 13 alin. (1) lit. a) din HG nr. 833/2007.

³⁵ Art. 13 alin. (1) lit. b) din HG nr. 833/2007.

³⁶ Art. 404 din Codul administrativ.

³⁷ Art. 528 alin. (5) din Codul administrativ.

³⁸ Art. 2 alin. (2) din HG nr. 432/2004.

³⁹ Art. 15 alin. (2) lit. a) și art. 17 alin. (2) din HG nr. 1066/2008.

Poliția locală

În situația în care poliția locală este organizată ca o instituție publică de interes local, cu personalitate juridică, atribuțiile comisiei paritare și ale compartimentului de resurse umane se exercită prin structuri/funcționari de la nivelul poliției locale. În acest caz, șeful poliției locale, în condițiile legii, numește, sancționează și dispune suspendarea, modificarea și încetarea raporturilor de serviciu sau, după caz, a raporturilor de muncă ale personalului, cu excepția sa și a adjunctului său⁴⁰.

La nivel local

În exercitarea atribuțiilor ce îi revin, poliția locală cooperează cu unitățile, respectiv cu structurile teritoriale ale Poliției Române, ale Jandarmeriei Române, ale Poliției de Frontieră Române și ale Inspectoratului General pentru Situații de Urgență, cu celelalte autorități ale administrației publice centrale și locale și colaborează cu organizații neguvernamentale, precum și cu persoane fizice și juridice, în condițiile legii.

Autoritățile administrației publice locale (APL) din România sunt împărțite pe două niveluri administrative. Primul nivel include 3.180 de unități administrativ-teritoriale (UAT-uri), care sunt clasificate în comune, orașe și municipii. Comunele sunt UAT-uri rurale, în timp ce orașele și municipiile sunt urbane. Al doilea nivel este alcătuit din 41 de județe, care cuprind între 40 și 114 de UAT-uri fiecare. Capitala, București, este clasificată ca municipiu, dar administrația sa locală integrează atât funcțiile unui municipiu, cât și ale unui județ. Toate autoritățile administrației publice locale românești sunt autonome față de administrația publică centrală.⁴¹

România are un număr semnificativ de localități mici, comunele însumând o mare parte din populație (44%, aproape egală cu cea a orașelor și municipiilor împreună) și suprafața de teren a României. Ponderea suprafeței de teren ce aparține comunelor este de 88%. De asemenea, datorită numărului mare de comune, suprafața lor intravilană depășește trei sferturi din total. Prin urmare, densitatea populației în UAT-urile rurale este mult mai mică decât în UAT-urile urbane.

Bugetele administrațiilor publice locale sunt integrate în cadrul bugetar al administrației publice. Peste două treimi din veniturile administrației publice locale sunt realizate din transferuri de la bugetul de stat, prin impozite partajate (în principal cotele defalcate din impozitul pe venit), sume pentru echilibrare și sume defalcate cu destinație specială.

Alocările de cheltuieli diferă în funcție de nivel, dar sunt identice între autoritățile publice locale din cadrul aceluiași nivel.

Autoritățile publice locale de prim nivel primesc responsabilități exclusive semnificative. ***Poliția locală se încadrează, din punctul de vedere al alocărilor bugetate, în cadrul administrațiilor publice locale de nivelul 1***, alături de administrația fiscală locală, planificarea urbană, teatrele, muzeele, sălile de concert, etc.

⁴⁰ Art. 31 alin. (2) din Legea nr. 155/2010.

⁴¹ [Public-Investment-RAS-Output-1a-RO-July-21-2021.pdf \(gov.ro\)](https://www.gov.ro/public-investment-ras-output-1a-ro-july-21-2021.pdf)

bibliotecile, spațiile verzi, bazele sportive, serviciile sociale, serviciile de utilități publice și administrarea drumurilor locale.

Alocările de cheltuieli către administrațiile publice locale de nivelul 2 se bazează pe responsabilități partajate.

Administrațiile publice locale sunt eligibile să participe la apeluri competitive pentru a implementa proiecte în cadrul programelor finanțate de UE.

b. Legea cadrul de reglementare a activității Poliției Locale

Legea nr. 155/ 2010 a Poliției locale și Codul Administrativ reglementează aspectele referitoare la responsabilitățile și limitele de acțiune ale structurii de poliție locală, menționându-se faptul că pot ocupa o funcție publică specifică de execuție de polițist local numai funcționarii publici încadrați în structuri de poliție locală, care îndeplinesc anumite atribuții dintre cele repartizate poliției locale:

- a) atribuții în domeniul ordinii și liniștii publice, prevăzute la art. 6 lit. a)-g) și i)-n) din Legea nr. 155/2010;
- b) atribuții în domeniul circulației pe drumurile publice, prevăzute la art. 7 din Legea nr. 155/2010;
- c) atribuții în domeniul disciplinei în construcții și al afișajului stradal, prevăzute la art. 8 din Legea nr. 155/2010;
- d) atribuții în domeniul protecției mediului, prevăzute la art. 9 din Legea nr. 155/2010;
- e) atribuții în domeniul activității comerciale, prevăzute la art. 10 din Legea nr. 155/2010;
- f) atribuții în domeniul evidenței persoanelor, prevăzute la art. 11 din Legea nr. 155/2010.

Activitățile desfășurate de polițiștii locali sunt detaliate prin Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a poliției locale, aprobat prin H.G. nr. 1332/2010, fiind grupate în funcție de domeniile atribuțiilor a căror executare o asigură:

1. Atribuții în domeniul ordinii și liniștii publice

Activitățile desfășurate de polițiștii locali în domeniul ordinii și liniștii publice sunt următoarele⁴²:

- a) acționează în zona de competență stabilită prin planul de ordine și siguranță publică al unității/subdiviziunii administrativ-teritoriale pentru prevenirea și combaterea faptelor antisociale, precum și pentru menținerea ordinii și liniștii publice sau curățeniei localității.

În unitățile/subdiviziunile administrativ-teritoriale în care sunt înființate structuri de poliție locală, planul de ordine și siguranță publică se

⁴² Art. 23 din Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a poliției locale, aprobat prin HG nr. 1332/2010.

elaborează, în cadrul comisiei locale de ordine publică⁴³, în conformitate cu metodologia aprobată prin Ordinul MAI nr. 92/2011, avându-se în vedere concepția și modurile de acțiune stabilite prin Planul unic de ordine și siguranță publică elaborat la nivelul județului/municipiului București⁴⁴ (deși Ordinul MAI nr. 92/2011 face referire numai la unitățile administrativ-teritoriale, aceeași metodologie se aplică și pentru elaborarea planurilor de ordine și siguranță publică de la nivelul subdiviziunilor teritorial-administrative). Planul de ordine și siguranță publică se aprobă de către autoritatea deliberativă a unității/subdiviziunii administrativ-teritoriale pe al cărei teritoriu se aplică⁴⁵.

Prin planul de ordine și siguranță publică se delimitează sectoarele de siguranță publică, zonele de patrulare și locurile/perimetrele unde acționează efectivele poliției locale⁴⁶.

- b) intervin la solicitările dispeceratului la evenimentele semnalate prin Serviciul de urgență 112, pe principiul „cel mai apropiat polițist de locul evenimentului intervine”, în funcție de specificul atribuțiilor de serviciu stabilite prin lege și în limita competenței teritoriale.

În mod evident, această activitate este condiționată de existența unui dispecerat propriu al poliției locale; precizăm că legislația prevede posibilitatea, însă nu și obligația poliției locale de a înființa dispecerate proprii⁴⁷, întrucât, în mod firesc, această decizie trebuie să aparțină autorităților administrației publice locale;

- c) acționează pentru depistarea persoanelor și a bunurilor urmărite în temeiul legii, în condițiile participării, alături de Poliția Română, Jandarmeria Română și celelalte forțe ce compun sistemul integrat de ordine și siguranță publică, la activități privind prevenirea și combaterea infracționalității stradale⁴⁸;
- d) participă la executarea măsurilor stabilite în situații de urgență.

Această activitate poate presupune executarea măsurilor stabilite:

- fie în cadrul operațional uzual al poliției locale,
- fie într-un cadru operațional excepțional (de exemplu- instituirea stării de urgență în timpul pandemiei COVID).

⁴³ Art. 3 alin. (1) din Ordinul MAI nr. 92/2011.

⁴⁴ Art. 3 alin. (2) din Ordinul MAI nr. 92/2011.

⁴⁵ Art. 3 alin. (1) din Ordinul MAI nr. 92/2011.

⁴⁶ Capitolul II, secțiunea A, lit. a) din Metodologia de elaborare a planului de ordine și siguranță publică al poliției locale, aprobată prin Ordinul MAI nr. 92/2011.

⁴⁷ Art. 32 alin. (4) din Legea nr. 155/2010 și art. 34-37 din Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a poliției locale, aprobat prin HG nr. 1332/2010.

⁴⁸ Conform art. 6 lit. k) din Legea nr. 155/2010, printre atribuțiile pe care poliția locală le are în domeniul ordinii și liniștii publice se numără și participarea, alături de Poliția Română, Jandarmeria Română și celelalte forțe ce compun sistemul integrat de ordine și siguranță publică, pentru prevenirea și combaterea infracționalității stradale.

- e) în cazul constatării în flagrant a unei fapte penale, imobilizează făptuitorul, iau măsuri pentru conservarea locului faptei, identifică martorii oculari, sesizează imediat organele competente și predau făptuitorul structurii Poliției Române competente teritorial, pe bază de proces-verbal, în vederea continuării cercetărilor;
- f) conduc la sediul poliției locale/structurii Poliției Române competente persoanele suspecte a căror identitate nu a putut fi stabilită, în vederea luării măsurilor ce se impun;
- g) verifică și soluționează sesizările și reclamațiile primite din partea cetățenilor unităților/subdiviziunilor administrativ-teritoriale, legate de problemele specifice compartimentului.

Precizăm că o activitate identică este menționată, în Regulamentul aprobat prin HG nr. 1332/2010, la majoritatea domeniilor în care polițiștii locali exercită atribuții, astfel că, în realitate, verificarea și soluționarea sesizărilor și reclamațiilor primite din partea cetățenilor reprezintă o activitate transversală, comună desfășurată de polițiștii locali, indiferent de domeniul în care exercită efectiv atribuții.

Sub aspectul coordonării interinstituționale, Legea nr. 155/2010 prevede că, în cazul executării în comun cu unitățile/structurile Poliției Române sau cu cele ale Jandarmeriei Române a unor misiuni în domeniul menținerii sau asigurării ordinii publice ori pentru dirijarea circulației rutiere, efectivele poliției locale (în fapt, polițiștii locali) acționează sub coordonarea directă a Poliției Române sau a Jandarmeriei Române, după caz⁴⁹.

Activitățile desfășurate de polițiștii locali în domeniul ordinii și liniștii publice se completează și cu cele corespunzătoare atribuțiilor poliției locale, stabilite prin norme speciale, dintre care menționăm:

- ✓ Legea nr. 60/1991 privind organizarea și desfășurarea adunărilor publice: conform acestui act normativ, poliția locală este obligată, alături de primarul municipiului, orașului sau comunei și de unitățile de jandarmi competente teritorial, să asigure condițiile necesare în vederea desfășurării normale a adunărilor publice⁵⁰;
- ✓ Legea nr. 61/1991 pentru sancționarea faptelor de încălcare a unor norme de conviețuire socială, a ordinii și liniștii publice;
- ✓ Legea nr. 4/2008 privind prevenirea și combaterea violenței cu ocazia competițiilor și a jocurilor sportive: organizatorii de competiții sportive și organizatorii de jocuri sportive pot încheia contracte de prestări servicii cu poliția locală;
- O.G. nr. 55/2002 privind regimul juridic al sancțiunii prestării unei activități în folosul comunității;

⁴⁹ Art. 12 din Legea nr. 155/2010.

⁵⁰ Art. 4 din Legea nr. 60/1991.

- Legea nr. 115/2015 pentru alegerea autorităților administrației publice locale, pentru modificarea Legii administrației publice locale nr. 215/2001, precum și pentru modificarea și completarea Legii nr. 393/2004 privind Statutul aleșilor locali: conform acestei legi, poliția locală sprijină primarul în vederea îndeplinirii obligației acestuia de a asigura integritatea panourilor, afișelor electorale și a altor materiale de propagandă electorală amplasate în locuri autorizate⁵¹;
- Legea nr. 208/2015 privind alegerea Senatului și a Camerei Deputaților, precum și pentru organizarea și funcționarea Autorității Electorale Permanente: conform acestei legi, poliția locală sprijină primarul în vederea îndeplinirii obligației acestuia de a asigura integritatea panourilor și a afișelor electorale amplasate în locuri autorizate⁵²;
- Legea nr. 370/2004 pentru alegerea Președintelui României: conform acestei legi, polițiștii locali constată contravențiile și aplică sancțiunile pentru diverse fapte incriminate prin Legea nr. 370/2004.

II. *Atribuții în domeniul circulației pe drumurile publice*

Ca și în cazul activităților desfășurate în celelalte domenii, și în domeniul circulației pe drumurile publice atribuțiile polițiștilor locali reflectă atribuțiile poliției locale în domeniu (prevăzute la art. 7 din Legea nr. 155/2010); în consecință, se poate afirma că activitățile desfășurate de polițiștii locali în domeniul circulației pe drumurile publice includ:

- a) asigurarea fluenței circulației pe drumurile publice din raza teritorială de competență a poliției locale de care aparțin;
- b) participarea la acțiunile de sprijin acordat unităților/structurilor teritoriale ale Poliției Române în luarea măsurilor pentru asigurarea fluenței și siguranței traficului;
- c) verificarea integrității mijloacelor de semnalizare rutieră și sesizarea neregulilor constatate privind funcționarea semafoarelor, starea indicatoarelor și a marcajelor rutiere și acordarea de asistență în zonele unde se aplică marcaje rutiere;
- d) aplicarea prevederilor legale privind regimul juridic al vehiculelor fără stăpân sau abandonate pe terenuri aparținând domeniului public sau privat al statului ori al unităților/subdiviziunilor administrativ-teritoriale.
- e) constatarea contravențiilor și aplicarea sancțiunilor pentru nerespectarea legislației privind:
 - i. oprirea, staționarea, parcare a autovehiculelor și accesul interzis, având dreptul de a dispune măsuri de ridicare a autovehiculelor staționate nereglementar;
 - ii. masa maximă admisă și accesul pe anumite sectoare de drum, având dreptul de a efectua semnale de oprire a conducătorilor acestor vehicule;

⁵¹ Art. 79 alin. (8) din Legea nr. 115/2015.

⁵² Art. 79 alin. (8) din Legea nr. 208/2015.

- iii. normele rutiere, de către pietoni, bicicliști, conducători de mopede și vehicule cu tracțiune animală;
- iv. circulația în zona pietonală, în zona rezidențială, în parcuri și zone de agrement, precum și pe locurile de parcare adaptate, rezervate și semnalizate prin semnul internațional pentru persoanele cu handicap.

Sub aspectul coordonării interinstituționale, Legea nr. 155/2010 prevede că în cazul executării în comun cu unitățile/structurile Poliției Române a unor misiuni pentru dirijarea circulației rutiere, efectivele poliției locale (în fapt, polițiștii locali) acționează sub coordonarea directă a Poliției Române⁵³.

III. Atribuții în domeniul protecției mediului

Activitățile desfășurate de polițiștii locali în domeniul protecției mediului sunt următoarele⁵⁴:

- a) verifică respectarea programului de lucrări privind asigurarea curățeniei stradale de către firmele de salubritate;
- b) verifică respectarea măsurilor de transportare a resturilor vegetale rezultate de la toaletarea spațiilor verzi, de către firmele abilitate;
- c) verifică respectarea obligațiilor privind întreținerea curățeniei de către instituțiile publice, operatorii economici, persoanele fizice și juridice, respectiv curățenia fațadelor, a locurilor de depozitare a diferitelor materiale, a anexelor gospodărești, a terenurilor aferente imobilelor pe care le dețin sau în care funcționează, a trotuarelor, a rigolelor, a căilor de acces, a parcărilor, a terenurilor din apropierea garajelor și a spațiilor verzi;
- d) verifică respectarea normelor privind păstrarea curățeniei în locurile publice;
- e) veghează la respectarea standardelor și a normelor privind nivelul de zgomot și poluarea sonoră;
- f) verifică respectarea normelor privind păstrarea curățeniei albiilor râurilor și a cursurilor de ape ce traversează unitatea/subdiviziunea administrativ-teritorială;
- g) veghează la respectarea normelor privind protejarea și conservarea spațiilor verzi;
- h) veghează la aplicarea legislației în vigoare privind deversarea reziduurilor lichide și solide pe domeniul public, în ape curgătoare și în lacuri;

⁵³ Art. 12 din Legea nr. 155/2010.

⁵⁴ Art. 25 din Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a poliției locale, aprobat prin HG nr. 1332/2010.

- i) verifică respectarea prevederilor legale de mediu de către operatorii economici, în limita competențelor specifice autorităților administrației publice locale;
- j) constată contravenții și aplică sancțiuni contravenționale pentru încălcarea prevederilor lit. a)-i).

IV. Atribuții în domeniul activității comerciale

Activitățile desfășurate de polițiștii locali în domeniul activității comerciale sunt următoarele⁵⁵:

- a) constată contravenții și aplică sancțiuni contravenționale pentru încălcarea regulilor de comerț stabilite prin lege, în limita competențelor specifice autorităților administrației publice locale;
- b) urmăresc dezvoltarea ordonată a comerțului și desfășurarea activităților comerciale în locuri autorizate de primar în vederea eliminării oricărei forme privind comerțul ambulant neautorizat;
- c) controlează respectarea normelor legale privind comercializarea produselor agroalimentare și industriale în piețe, în târguri și în oboare.

Prin Legea nr. 145/2014 sunt detaliate faptele care constituie contravenții cu privire la modul de desfășurare activităților economice de valorificare de către producătorii agricoli a produselor agricole, respectiv cu privire la modul de exercitare a comerțului cu aceste produse, fiind prevăzute, în mod expres, atribuțiile poliției locale de a constata aceste contravenții și de a le sancționa⁵⁶;

- d) colaborează cu organele de control sanitare, sanitar-veterinare și de protecție a consumatorilor, în exercitarea atribuțiilor de serviciu;
- e) controlează modul de respectare a obligațiilor ce revin operatorilor economici cu privire la afișarea prețurilor;
- f) verifică dacă în incinta unităților de învățământ, a căminelor și a locurilor de cazare pentru elevi și studenți, precum și pe aleile de acces în aceste instituții se comercializează sau se expun spre vânzare băuturi alcoolice, tutun.

Conform Legii nr. 349/2002, comercializarea produselor din tutun este interzisă nu doar în unitățile de învățământ, ci și în unitățile sanitare, de stat și private⁵⁷.

⁵⁵ Art. 26 din Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a poliției locale, aprobat prin HG nr. 1332/2010.

⁵⁶ Art. 17 din Legea nr. 145/2014.

⁵⁷ Art. 7¹ din Legea nr. 349/2002.

- g) verifică modul de respectare a normelor legale privind amplasarea materialelor publicitare la tutun și băuturi alcoolice.
- h) verifică și soluționează sesizările și reclamațiile primite din partea cetățenilor, legate de problemele specifice compartimentului.

V. Atribuții în domeniul disciplinei în construcții și afișajului stradal

Activitățile desfășurate de polițiștii locali în domeniul disciplinei în construcții și afișajului stradal sunt următoarele⁵⁸:

- a) constată contravenții în cazul nerespectării normelor privind executarea lucrărilor de construcții și stabilesc măsurile necesare intrării în legalitate, în condițiile legii;

Legea nr. 50/1991 stabilește următoarele atribuții ale primarilor și, după caz, ale organelor de control/compartimentele de specialitate cu atribuții de control din cadrul autorităților administrației publice locale:

- o să urmărească respectarea disciplinei în domeniul autorizării executării lucrărilor în construcții în cadrul unităților lor administrativ-teritoriale⁵⁹;
 - o în funcție de încălcarea prevederilor legale, să aplice sancțiuni sau să se adreseze instanțelor judecătorești și organelor de urmărire penală, după caz⁶⁰;
 - o să constate și să sancționeze contravențiile stabilite la art. 26 alin. (1) din Legea nr. 50/1991 [cu excepția celor de la lit. h), h¹), i)-k) și o) de la art. 26 alin. (1) din Legea nr. 50/1991], pentru faptele săvârșite în unitatea lor administrativ-teritorială sau, după caz, în teritoriul administrativ al sectoarelor municipiului București, potrivit competențelor de emitere a autorizațiilor de construire/desființare⁶¹.
- b) verifică existența autorizației de construire și respectarea documentației tehnice autorizate pentru lucrările de construcții.
 - c) verifică legalitatea amplasării materialelor publicitare.
 - d) verifică și identifică imobilele și împrejurimile aflate în stadiu avansat de degradare;
 - e) verifică și soluționează sesizările și reclamațiile primite din partea cetățenilor, legate de problemele specifice compartimentului.

VI. Atribuții în domeniul evidenței persoanelor

⁵⁸ Art. 27 din Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a poliției locale, aprobat prin HG nr. 1332/2010.

⁵⁹ Art. 27 alin. (1) din Legea nr. 50/1991.

⁶⁰ Idem.

⁶¹ Art. 27 alin. (3) din Legea nr. 50/1991.

Activitățile desfășurate de polițiștii locali în domeniul evidenței persoanelor sunt următoarele⁶²:

- a) cooperează în vederea verificării datelor cu caracter personal cu autoritățile administrației publice centrale și locale competente, cu respectarea prevederilor Regulamentului nr. 679/2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE⁶³;
- b) constată contravențiile date în competență și aplică sancțiunile, potrivit legii.

Legea nr. 155/2010 aduce mai multă precizie cu privire la această atribuție, prin menționarea faptului că poliția locală constată contravenții și aplică sancțiuni pentru nerespectarea normelor legale privind domiciliul, reședința și actele de identitate ale cetățenilor români, inclusiv asupra obligațiilor pe care le au persoanele prevăzute la art. 38 alin. (2) din OUG nr. 97/2005 (această temei legal se referă la obligațiile de întocmire și actualizare a cărții de imobil);

- c) verifică și soluționează sesizările și reclamațiile primite din partea cetățenilor, legate de problemele specifice compartimentului.

c. **Prezentare centralizată a reglementărilor aplicabile activităților desfășurate de poliția locală**

Sistemul de reglementări în privind activitățile în responsabilitatea poliției locale se prezintă în tabelul următor.

Tabel - Sistemul de reglementare a serviciilor poliției locale în România

Legislație general aplicabilă pentru asigurarea cadrului instituțional	Legii administrației publice locale nr. 215/2001, republicată, cu modificările și completările ulterioare Legea nr. 188/1999 privind Statutul funcționarilor publici, republicată, cu modificările și completările ulterioare Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 57/2019 privind Codul administrativ Legea nr. 155/2010 a Poliției Locale
---	---

⁶² Art. 28 din Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a poliției locale, aprobat prin HG nr. 1332/2010.

⁶³ Art. 28 din Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a poliției locale, aprobat prin HG nr. 1332/2010, face referire la Legea nr. 677/2001, abrogată prin Legea nr. 129/2018; înlocuirea trimiterii la Legea nr. 677/2001 cu cea la Regulamentul nr. 679/2016, s-a realizat în conformitate cu dispozițiile art. V alin. (2) din Legea nr. 129/2018.

HG nr. 1332/2010 privind aprobarea Regulamentului cadru de organizare și funcționare a poliției locale

Ordonanța de Guvern nr. 27/2002 a reclamațiilor și sesizărilor cetățenilor

Legea nr. 176/2010 privind integritatea în exercitarea funcțiilor și demnităților publice, pentru modificarea și completarea Legii nr. 144/2007 privind înființarea, organizarea și funcționarea Agenției Naționale de Integritate, precum și pentru modificarea și completarea altor acte normative, cu modificările și completările ulterioare

Legea nr. 161/2003 privind unele măsuri pentru asigurarea transparenței în exercitarea demnităților publice, a funcțiilor publice și în mediul de afaceri, prevenirea și sancționarea corupției, cu modificările și completările ulterioare

Legea 273/2006 privind finanțele publice locale

Legii 195/2006 privind cadrul descentralizării

Codul fiscal și Codul de Procedură Fiscală

Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public.

Hotărârea Guvernului nr. 123/2002 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public

Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor.

Legea nr. 233/2002 pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr.27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor.

Legea nr. 161/2003 privind unele măsuri pentru asigurarea transparenței în exercitarea demnităților publice, a funcțiilor publice și în mediul de afaceri, prevenirea și sancționarea corupției, cu modificările și completările ulterioare.

Legea nr. 176/2010 privind integritatea în exercitarea funcțiilor și demnităților publice, pentru modificarea și completarea Legii nr. 144/2007 privind înființarea, organizarea și funcționarea Agenției Naționale de Integritate, precum și pentru modificarea și completarea altor acte normative, cu modificările și completările ulterioare.

Legea nr. 554/2004 legea contenciosului administrativ, cu modificările și completările ulterioare.

Legea nr. 78/2000 pentru prevenirea, descoperirea și sancționarea faptelor de corupție, cu modificările și completările ulterioare.

Legea 53/2003, Codul muncii, republicată, cu modificările și completările ulterioare.

Legea-cadru nr. 153/2017 privind salarizarea personalului plătit din fonduri publice.

Hotărârea Guvernului nr. 611 din 4 iunie 2008 pentru aprobarea normelor privind organizarea și dezvoltarea carierei funcționarilor publici.

HG nr. 1066/2008 referitoare la formarea și perfecționarea profesională a funcționarilor publici

Hotărârea Guvernului nr. 286/2011 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind stabilirea principiilor generale de ocupare a unui post vacant sau temporar vacant corespunzător funcțiilor contractuale și a criteriilor de promovare în grade sau trepte profesionale imediat superioare a personalului contractual din sectorul bugetar plătit din fonduri publice.

Hotărârea Guvernului nr. 905/2017 privind Registrul general de evidență a salariaților.

Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor).

OUGG 600/2018 privind standardele de control managerial intern

H.G. nr. 139/2008 privind normele metodologice de aplicare a Legii-cadru a descentralizării nr. 195/2006

HG nr. 961/2009 privind aprobarea Ghidului-cadru pentru elaborarea standardelor minime de calitate și a standardelor minime de cost pentru serviciile publice descentralizate

<p>Legislație aplicabilă domeniul asigurării ordinii și liniștii publice</p>	<p>în</p> <p>Ordinul MAI nr. 60/2010 privind organizarea și executarea activităților de menținere a ordinii și siguranței publice, cu modificările și completările ulterioare</p> <p>Ordinul MAI nr. 92/2011 pentru aprobarea Metodologiei de elaborare a planului de ordine și siguranță publică al poliției locale</p> <p>O.G. nr. 2/2001 privind regimul juridic al contravențiilor, cu modificările și completările ulterioare</p> <p>Legea nr. 60/1991 privind organizarea și desfășurarea adunărilor publice</p> <p>Legea nr. 61/1991 pentru sancționarea faptelor de încălcare a unor norme de conviețuire socială</p>
---	---

	<p>Legea nr. 4/2008 privind prevenirea și combaterea violenței cu ocazia competițiilor și a jocurilor sportive</p> <p>O.G. nr. 55/2002 privind regimul juridic al sancțiunii prestării unei activități în folosul comunității</p> <p>Legea nr. 333/2003 privind paza obiectivelor, bunurilor, valorilor și protecția persoanelor, republicată, cu modificările și completările ulterioare</p> <p>Legea nr. 295/ 2004 privind regimul armelor și al munițiilor, republicată, cu modificările și completările ulterioare</p> <p>Legea nr. 363/2018 privind protecția persoanelor fizice referitor la prelucrarea datelor cu caracter personal de către autoritățile competente în scopul prevenirii, descoperirii, cercetării, urmăririi penale și combaterii infracțiunilor sau al executării pedepselor, măsurilor educative și de siguranță, precum și privind libera circulație a acestor date</p> <p>O.G. nr. 21/2002 privind gospodărirea localităților urbane și rurale, cu modificările și completările ulterioare</p> <p>Legea nr. 4/2008 privind prevenirea și combaterea violenței cu ocazia competițiilor și a jocurilor sportive</p>
<p>Legislație aplicabilă în domeniul circulației pe drumurile publice</p>	<p>în pe</p> <p>Legea nr. 155/2010 (care prevede, printre atribuțiile exercitate de polițiștii locali, și atribuții de natura celor prevăzute la art. 7 din lege referitoare la domeniul circulației pe drumurile publice⁶⁴)</p> <p>O.U.G. nr. 195/2002 privind circulația pe drumurile publice, republicată, cu modificările și completările ulterioare</p> <p>H.G. nr. 965/2016 pentru modificarea și completarea Regulamentului de aplicare a Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 195/2002 privind circulația pe drumurile publice, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 1.391/2006</p> <p>H.G. nr. 1391/2006 pentru aprobarea Regulamentului de aplicare a Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 195/2002 privind circulația pe drumurile publice, cu modificările și completările ulterioare</p> <p>Legea nr. 421/2002 privind regimul juridic al vehiculelor fără stăpân sau abandonate pe terenuri aparținând domeniului public sau privat al statului ori al unităților administrativ-teritoriale, cu modificările și completările ulterioare</p> <p>Ordinul MAI nr. 141/2014 privind evidența permiselor de conducere reținute și a sancțiunilor aplicate conducătorilor de autovehicule sau tramvaie</p>

⁶⁴ Art. 14 alin. (2) din Legea nr. 155/2010.

		Legea nr. 38/2003 - Legea privind transportul în regim de taxi și în regim de închiriere
Legislație aplicabilă domeniul protecției mediului	în	<p>O.U.G. nr. 195/2005 privind protecția mediului, cu modificările și completările ulterioare</p> <p>O.U.G. 92/2021 privind gestiunea deșeurilor</p> <p>H.G. nr. 349/2005 privind depozitarea deșeurilor</p> <p>O.G. NR. 2/2001 privind regimul juridic al contravențiilor, cu modificările și completările ulterioare</p> <p>O.G. NR. 21/2002 privind gospodărirea localităților urbane și rurale, cu modificările și completările ulterioare</p>
Legislație aplicabilă domeniul activității comerciale	în	<p>Legea nr. 145/2014 pentru stabilirea unor măsuri de reglementare a pieței produselor din sectorul agricol, cu modificările și completările ulterioare</p> <p>Legea nr. 349/2002 pentru prevenirea și combaterea efectelor consumului produselor din tutun</p>
Legislație aplicabilă domeniul disciplinei construcții și afișajului stradal	în și	<p>Legea nr. 50/1991 privind autorizarea executării lucrărilor de construcții, republicată, cu modificările și completările ulterioare</p> <p>Legea nr. 148/2000 privind publicitatea, cu modificările și completările ulterioare</p> <p>Legea nr. 185/2013 republicată privind amplasarea și autorizarea mijloacelor de publicitate</p>
Legislație aplicabilă domeniul evidenței persoanelor	în	<p>Regulamentul nr. 679/2016 AL PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI AL CONSILIULUI din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor)</p> <p>Legea nr. 155/2010, atribuții privind punerea în aplicare a prevederilor O.U.G. 97/2005</p> <p>O.U.G. nr. 97/2005 privind evidența, domiciliul, reședința și actele de identitate ale cetățenilor români, republicată, cu modificările și completările ulterioare</p>

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