



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

Raport de cercetare (analitic)

-360 interviuri-



Subactivitatea 4.2. Realizarea de evaluări sectoriale ale performanței serviciilor publice

Noiembrie 2023



SECRETARIATUL GENERAL
AL GUVERNULUI



MINISTERUL LUCRĂRILOR PUBLICE,
DEZVOLTĂRII ȘI ADMINISTRAȚIEI



Patronatul Serviciilor Publice

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



www.poca.ro



„MONITORIZAREA ȘI EVALUAREA INTEGRATĂ A PERFORMANȚEI SERVICIILOR PUBLICE”

cod MySMIS 127589 /SIPOCA 616

Subactivitatea 4.2. Realizarea de evaluări sectoriale ale
performanței serviciilor publice
-componenta calitativă-

Raport de cercetare (analitic) -360 interviuri-





Cuprins

1. Design-ul cercetării	2
2. Culegerea datelor	4
2.1. Distribuția interviurilor realizate și aria de cuprindere	4
2.2. Distribuție interviuri pe regiuni de dezvoltare.....	20
2.3. Dificultăți întâmpinate	28
2.4. Considerații etice	29
2.5. Limitele cercetării.....	30
3. Anexe. Instrumentele de cercetare	31
Anexa 1. Ghidul de interviu pentru fiecare serviciu public.....	31
Anexa 2. Modelul de acord de consimțământ informat	147



1. Design-ul cercetării

Metodologia de cercetare realizată de consorțiul CCSAS, IRES, ENCORE RESEARCH și Institutul de Cercetare a Calității Vieții (ICCV) a vizat atingerea țintelor asumate prin intermediul obiectivului general al proiectului (o evaluare a performanței actuale a serviciilor publice din România, respectiv de a asigura un cadru adecvat pentru îmbunătățirea calității acestora), prin realizarea unui studiu calitativ constând în 360 de interviuri structurate. Instrumentele de cercetare aplicate de către ICCV-ENCORE pentru realizarea activității A4.2. Realizarea de evaluări sectoriale a performanței serviciilor publice pe baza metodologiilor dezvoltate, au fost concepute pe baza metodologiilor sectoriale dezvoltate în cadrul proiectului de către ACZ Consulting și Patronatul Serviciilor Publice (PSP).

O etapă esențială în procesul de evaluare a performanței serviciilor publice (pe baza metodologiilor sectoriale) a fost testarea modului de colectare și analiză a indicatorilor de monitorizare și evaluare relevanți, utilizați de administrația publică centrală și locală în furnizarea serviciilor publice. Metodologiile sectoriale dezvoltate au fost aplicate unui număr de 15 servicii publice, câte cinci servicii publice de la nivel național, județean și municipal/local.

Cele 15 servicii publice sectoriale sunt subsumate unor 10 domenii generale după cum urmează:

- Sănătate publică - (1) asistență medicală primară, (2) asigurări sociale de sănătate, (3) asistență medicală acordată în unele unități sanitare cu paturi;
- Transport - (4) drumuri județene, (5) transport feroviar de persoane;
- Evidența persoanelor - (6) evidența persoanelor și stare civilă; (7) permise de conducere și înmatriculări;
- Educație - (8) învățământ primar;
- Mediu - (9) calitatea aerului;
- Ordine publică - (10) serviciul public de poliție locală, (11) gestionarea cazierului judiciar;
- Administrație fiscală - (12) impozite și taxe locale;
- Muncă/Ocupare - (13) Prevenirea șomajului;
- Dezvoltare, lucrări publice, administrație - (14) cadastru și publicitate imobiliară
- Protecție socială (15) protecție și promovare a drepturilor copilului.

O etapă premergătoare a selecției respondenților a fost cea a identificării, în cadrul fiecărui tip de serviciu public selectat, a personalului relevant pentru cercetare, din



perspectiva proiectului, în sensul atribuțiilor de coordonare, monitorizare și evaluare, pentru fiecare nivel al administrației publice - (i) județean și (ii) local. Pentru fiecare serviciu public selectat, echipa de experți ICCV-ENCORE a indicat operatorilor de culegere date și exemple de instituții relevante de la fiecare nivel pentru a facilita etapa de recrutare.

În cadrul etapei de contactare inițială a respondenților au fost utilizate două adrese oficiale către instituțiile de interes, semnată de către reprezentanți ai ICCV/ENCORE și Secretariatul General al Guvernului (SGG). Odată confirmată verbal participarea și stabilită ziua și ora interviului, a fost trimisă o adresă prin care se specifica obiectivul studiului, condițiile de participare și modalitățile de asigurare a protecției datelor furnizate de către respondent. Respondenții au primit pe email un formular de informare și consimțământ în vederea exprimării acordului de participare la cercetare și pentru prelucrarea datelor cu caracter personal. Interviuurile individuale au fost realizate prin intermediul platformelor online *Zoom*, *Google Meet*, telefonic și înregistrate audio cu diferite mijloace electronice, în urma consimțământului respondenților.

Interviuurile înregistrate au fost apoi transcrise integral în format Microsoft Word, de către o altă echipă a proiectului și verificate de experții care au realizat interviurile. Transcrierea verbatim a discuțiilor a asigurat o bază valoroasă de informații și analiză tematică, care va fi prezentată în raportul de cercetare calitativă.

Interviuurile structurate realizate au urmărit tematica de discuție, având la bază cele opt criterii de măsurare a performanței serviciilor publice, dezvoltate anterior¹ în cadrul proiectului. Ghidurile de interviu sunt disponibile în Anexa 1.

Criteriul 1: Capacitatea strategică - răspunde la întrebarea dacă a fost planificat procesul de furnizare a serviciilor publice, incluzând obiectivele, resursele, monitorizarea și evaluarea, utilizarea rezultatelor

Criteriul 2: Eficacitatea - răspunde la întrebarea dacă serviciile publice își ating obiectivele stabilite

Criteriul 3: Accesibilitate - răspunde la întrebarea dacă utilizatorii/beneficiarii au acces facil la servicii, incluzând aici categoriile cu probleme de acces

¹ Conform Metodologiei de monitorizare și evaluare integrată a performanței serviciilor publice. E



Criteriul 4: Calitatea - răspunde la întrebarea dacă serviciile furnizate sunt oferite conform unor parametri tehnici sau de furnizare precum cost, timp, în conformitate cu standardele în vigoare și dacă beneficiarii sunt mulțumiți de serviciile primite

Criteriul 5: Eficiența - performanța ca eficiență (răspunde la întrebarea cum sunt utilizate resursele/măsura modului în care intrările sunt transformate în rezultate)

Criteriul 6: Performanța proceselor - răspunde la întrebarea dacă procesele care susțin funcționarea internă a instituțiilor - Resurse Umane, Buget și Contabilitate, Logistica, Relații Publice și Comunicare etc. - sunt organizate conform unei logici care să susțină performanța

Criteriul 7: Bune practici - răspunde la întrebarea dacă mediul instituțional este inovativ și orientat către performanță, incluzând aici adoptarea celor mai bune practici din domeniul furnizării serviciilor

Criteriul 8: Transparența - răspunde la întrebarea dacă instituțiile sunt deschise și transparente, dacă oferă posibilitatea informării utilizatorilor cu privire la rezultatele activității de furnizare a serviciilor.

2. Culegerea datelor

2.1. Distribuția interviurilor realizate și aria de cuprindere

Conform metodologiei de colectarea a datelor aferente activității A4.2. „Realizarea de evaluări sectoriale a performanței serviciilor publice pe baza metodologiilor dezvoltate. Componenta 360 interviuri individuale”, pentru fiecare tip de serviciu public sectorial vizat de analiză, trebuiau realizate câte 3 interviuri cu responsabili în procesul de monitorizare și evaluare a furnizării acestor servicii pentru fiecare din cele 8 regiuni de dezvoltare a României.

Distribuția interviurilor realizate pentru cele 15 servicii publice sectoriale este redată în **Error! Reference source not found.** De-a lungul colectării datelor de cercetare, echipa de implementare a întâmpinat mai multe dificultăți legate de disponibilitatea anumitor instituții publice de a participa la cercetare (de exemplu secțiile de poliție pentru serviciul de gestionare a cazierului judiciar, serviciile de impozite și taxe locale din cadrul primăriilor, reprezentanții direcțiilor tehnice din consiliile județene).

În situațiile în care numărul interviurilor per serviciu public sectorial nu a putut fi atins, s-a efectuat o redistribuire a interviurilor către celelalte servicii publice, pentru a ajunge la numărul total de interviuri. Este cazul de exemplu serviciului public de impozite și taxe locale unde reprezentanții autorităților locale responsabile (primăriile) din unități administrative mici (comune sau orașe mici) au refuzat să participe la cercetare din considerente a lipsei de pregătire a personalului pentru a răspunde la instrumentul complex prevăzut în cadrul cercetării; serviciul de drumuri județene unde reprezentanții direcțiilor tehnice au fost de asemenea reticenți să participe, considerând că instrumentul nu se potrivește domeniului lor de activitate.

În anumite cazuri, pentru a acoperi toate regiunile de dezvoltare, s-au trimis adrese către responsabilii din instituțiile publice care au rol în furnizarea serviciului, fie fiecare județ al regiunii dezvoltare. Întrucât pentru unele servicii publice, rata de succes în obținerea acordului de participare a fost mai mare, s-au realizat mai multe interviuri pentru respectivul serviciu public (exemplu protecție și promovare a drepturilor copilului sau învățământ primar, reprezentanți ai serviciului regim permise și înmatriculări, reprezentanți AJOFM-uri sau reprezentanți sucursale regionale ale CFR Călători SA).

Tabel nr.1. Distribuția interviurilor pe regiuni de dezvoltare, instituții și județe

Nr interviuri	Nr/categorie	Instituție	Regiune	Judet	Denumire serviciu public	Denumire sector public
1	1	OCPI Harghita	Centru	Harghita	Cadastru și publicitate imobiliara	Dezvoltare, lucrări publice, administrație
2	2	OCPI Sibiu	Centru	Sibiu	Cadastru și publicitate imobiliara	Dezvoltare, lucrări publice, administrație
3	3	OCPI Covasna	Centru	Covasna	Cadastru și publicitate imobiliara	Dezvoltare, lucrări publice, administrație
4	4	OCPI Vrancea	Nord-Est	Vrancea	Cadastru și publicitate imobiliara	Dezvoltare, lucrări publice, administrație
5	5	OCPI Bihor	Nord-Vest	Bihor	Cadastru și publicitate imobiliara	Dezvoltare, lucrări publice, administrație
6	6	OCPI Salaj	Nord-Vest	Sălaj	Cadastru și publicitate imobiliara	Dezvoltare, lucrări

						publice, administrație
7	7	OCPI Bistrita Nasaud	Nord-Vest	Bistrița Năsăud	Cadastru și publicitate imobiliara	Dezvoltare, lucrări publice, administrație
8	8	OCPI Satu Mare	Nord-Vest	Satu Mare	Cadastru și publicitate imobiliara	Dezvoltare, lucrări publice, administrație
9	9	OCPI Tulcea	Sud-Est	Tulcea	Cadastru și publicitate imobiliara	Dezvoltare, lucrări publice, administrație
10	10	OCPI Braila	Sud-Est	Brăila	Cadastru și publicitate imobiliara	Dezvoltare, lucrări publice, administrație
11	11	OCPI Galați	Sud-Est	Galați	Cadastru și publicitate imobiliara	Dezvoltare, lucrări publice, administrație
12	12	OCPI Hunedoara	Centru	Hunedoara	Cadastru și publicitate imobiliara	Dezvoltare, lucrări publice, administrație
13	13	OCPI București	BIF	Arges	Cadastru și publicitate imobiliara	Dezvoltare, lucrări publice, administrație
14	14	OCPI Suceava	Nord-Est	Bacau	Cadastru și publicitate imobiliara	Dezvoltare, lucrări publice, administrație
15	15	OCPI Bacău	Nord-Est	Botosani	Cadastru și publicitate imobiliara	Dezvoltare, lucrări publice, administrație
16	16	OCPI Botoșani	Nord-Est	Calarasi	Cadastru și publicitate imobiliara	Dezvoltare, lucrări publice, administrație
17	17	OCPI Argeș	Sud-Muntenia	Arges	Cadastru și publicitate imobiliara	Dezvoltare, lucrări publice, administrație
18	18	OCPI Prahova	Sud-Muntenia	Prahova	Cadastru și publicitate imobiliara	Dezvoltare, lucrări publice, administrație

19	19	OCPI Giurgiu	Sud-Muntenia	Giurgiu	Cadastru și publicitate imobiliară	Dezvoltare, lucrări publice, administrație
20	20	OCPI Ialomița	Sud-Muntenia	Ialomița	Cadastru și publicitate imobiliară	Dezvoltare, lucrări publice, administrație
21	21	OCPI Călărași	Sud-Muntenia	Călărași	Cadastru și publicitate imobiliară	Dezvoltare, lucrări publice, administrație
22	22	OCPI Dolj	Sud-Vest Oltenia	Dolj	Cadastru și publicitate imobiliară	Dezvoltare, lucrări publice, administrație
23	23	OCPI Vâlcea	Sud-Vest Oltenia	Vâlcea	Cadastru și publicitate imobiliară	Dezvoltare, lucrări publice, administrație
24	24	OCPI Gorj	Sud-Vest Oltenia	Gorj	Cadastru și publicitate imobiliară	Dezvoltare, lucrări publice, administrație
25	25	OCPI Mehedinți	Sud-Vest Oltenia	Mehedinți	Cadastru și publicitate imobiliară	Dezvoltare, lucrări publice, administrație
26	1	Primăria Macea	Vest	Arad	Impozite și taxe locale	Administrație fiscală
27	2	Directia Fiscala Brasov	Centru	Brasov	Impozite și taxe locale	Administrație fiscală
28	3	Primăria Bocșa	Vest	Caras-Severin	Impozite și taxe locale	Administrație fiscală
29	4	Serviciul Public de Impozite și Taxe Constanta	Sud-Est	Constanta	Impozite și taxe locale	Administrație fiscală
30	5	Primăria Galați, Serviciul Impozite și taxe locale	Sud-Est	Galati	Impozite și taxe locale	Administrație fiscală
31	6	Primaria Malu	Sud-Muntenia	Giurgiu	Impozite și taxe locale	Administrație fiscală
32	7	Primaria Daia	Sud-Muntenia	Giurgiu	Impozite și taxe locale	Administrație fiscală
33	8	Directia taxe si impozite-Primăria Târgu-Jiu	Sud-Vest Oltenia	Gorj	Impozite și taxe locale	Administrație fiscală
34	9	Primăria Iași	Nord-Est	Iasi	Impozite și taxe locale	Administrație fiscală

35	10	Direcția Impozite și taxe locale-Primăria Drobeta Turnu Severin	Sud-Vest Oltenia	Mehedinti	Impozite și taxe locale	Administrație fiscală
36	11	DGITL Sector 4	București-Ilfov	Municipiul București	Impozite și taxe locale	Administrație fiscală
37	12	Primăria Tg. Mures	Centru	Mures	Impozite și taxe locale	Administrație fiscală
38	13	Primăria Municipiului Satu Mare	Nord-Vest	Satu Mare	Impozite și taxe locale	Administrație fiscală
39	14	Primăria Sibiu	Centru	Sibiu	Impozite și taxe locale	Administrație fiscală
40	15	Primăria Timișoara	Vest	Timis	Impozite și taxe locale	Administrație fiscală
41	16	Primăria Tulcea, Serviciul Impozite și taxe	Sud-Est	Tulcea	Impozite și taxe locale	Administrație fiscală
42	17	Primăria Focșani, Serviciul Impozite și taxe	Sud-Est	Vrancea	Impozite și taxe locale	Administrație fiscală
43	1	ISJ Alba	Centru	Alba	Învățământ primar	Educație
44	2	Scoala Gimnazială Iosif Moldova, Municipiul Arad	Vest	Arad	Învățământ primar	Educație
45	3	ISJ Arad	Vest	Arad	Învățământ primar	Educație
46	4	Școala Gimnazială Aurel Vlaicu Municipiul Arad	Vest	Arad	Învățământ primar	Educație
47	5	Școala Gimnazială Basarab I	Sud-Muntenia	Arges	Învățământ primar	Educație
48	6	ISJ Bacău	Nord-Est	Bacău	Învățământ primar	Educație
49	7	Scoala Gimnazială „Oltea Doamna”	Nord-Vest	Bihor	Învățământ primar	Educație
50	8	ISJ Bistrița	Nord-Vest	Bistrița-Nasaud	Învățământ primar	Educație
51	9	Scoala Gimnazială nr 7	Nord-Est	Botosani	Învățământ primar	Educație
52	10	ISJ Botosani	Nord-Est	Botosani	Învățământ primar	Educație
53	11	Școala Gimnazială Gherăseni	Sud-Est	Buzău	Învățământ primar	Educație
54	12	Școala Gimnazială Brezoia	Sud-Muntenia	Dambovită	Învățământ primar	Educație
55	13	Școala Gimnazială Amza Pellea	Sud-Vest Oltenia	Dolj	Învățământ primar	Educație
56	14	ISJ Giurgiu	Sud-Muntenia	Giurgiu	Învățământ primar	Educație

57	15	Liceul de arte "Constantin Brăiloiu"	Sud-Vest Oltenia	Gorj	Învățământ primar	Educație
58	16	ISJ Harghita	Centru	Harghita	Învățământ primar	Educație
59	17	Scoala Gimnaziala nr 2	Vest	Hunedoara	Învățământ primar	Educație
60	18	ISJ Iasi	Nord-Est	Iasi	Învățământ primar	Educație
61	19	Scoala Gimnaziala Ghe. Asachi	Nord-Est	Iasi	Învățământ primar	Educație
62	20	Scoala Primara Carol I	Nord-Est	Iasi	Învățământ primar	Educație
63	21	Școala Gimnazială Nr. 1 Jilava	Bucuresti-Ilfov	Ilfov	Învățământ primar	Educație
64	22	Inspectoratul Școlar Ilfov	Bucuresti-Ilfov	Ilfov	Învățământ primar	Educație
65	23	ISJ Maramures	Nord-Vest	Maramures	Învățământ primar	Educație
66	24	Școala Gimnazială Nr. 7 Theodor Costescu	Sud-Vest Oltenia	Mehedinti	Învățământ primar	Educație
67	25	ISJ București	Bucuresti-Ilfov	Municipiul Bucuresti	Învățământ primar	Educație
68	26	Școala Gimnazială nr. 195	Bucuresti-Ilfov	Municipiul Bucuresti	Învățământ primar	Educație
69	27	Scoala Gimnazială "Gheorghe Lazăr"	Nord-Vest	Salaj	Învățământ primar	Educație
70	28	ISJ Satu Mare	Nord-Vest	Satu Mare	Învățământ primar	Educație
71	29	ISJ Sibiu	Centru	Sibiu	Învățământ primar	Educație
72	30	ISJ Suceava	Nord-Est	Suceava	Învățământ primar	Educație
73	31	Scoala Gimnaziala Jean Bart	Nord-Est	Suceava	Învățământ primar	Educație
74	32	Școala Gimnazială Nr. 7 Alexandria	Sud-Muntenia	Teleorman	Învățământ primar	Educație
75	33	ISJ Tulcea	Sud-Est	Tulcea	Învățământ primar	Educație
76	34	Liceul Sanitar Antim Ivireanu	Sud-Vest Oltenia	Valcea	Învățământ primar	Educație
77	35	Centrul Scolar pentru Educatie Incluziva Elena Doamna	Sud-Est	Vrancea	Învățământ primar	Educație
78	1	Politia locală Arad	Vest	Arad	Politia locală	Ordine publica
79	2	Politia locală Pitești	Sud-Muntenia	Arges	Politia locală	Ordine publica
80	3	Politia Locala Bacau	Nord-Est	Bacau	Politia locală	Ordine publica
81	4	Primăria orașului Năsăud	Nord-Vest	Bistrita-Nasaud	Politia locală	Ordine publica

82	5	Politia Locala Botosani	Nord-Est	Botosani	Poliția locală	Ordine publica
83	6	Politia Locala Brasov	Centru	Brasov	Poliția locală	Ordine publica
84	7	Primăria Municipiului Cluj-Napoca	Nord-Vest	Cluj	Poliția locală	Ordine publica
85	8	Primaria Constanta	Sud-Est	Constanta	Poliția locală	Ordine publica
86	9	Politia locala Târgoviște	Sud-Muntenia	Dambovita	Poliția locală	Ordine publica
87	10	Primăria Tecuci	Sud-Est	Galati	Poliția locală	Ordine publica
88	11	Poliția Locala Tg-Jiu	Sud-Vest Oltenia	Gorj	Poliția locală	Ordine publica
89	12	Politia Locala Iasi	Nord-Est	Iasi	Poliția locală	Ordine publica
90	13	Poliția locală Drobeta Turnu Severin	Sud-Vest Oltenia	Mehedinti	Poliția locală	Ordine publica
91	14	Primăria Sectorului 5	Bucuresti-Ilfov	Municipiul Bucuresti	Poliția locală	Ordine publica
92	15	Poliția Locala Ploiești	Sud-Muntenia	Prahova	Poliția locală	Ordine publica
93	16	Primăria Carei	Nord-Vest	Satu Mare	Poliția locală	Ordine publica
94	17	Politia Locala Sibiu	Centru	Sibiu	Poliția locală	Ordine publica
95	18	Compartiment politie locala Gataia	Vest	Timis	Poliția locală	Ordine publica
96	19	Directia Generala a Politiei Locale Timisoara	Vest	Timis	Poliția locală	Ordine publica
97	20	Primăria orașului Horezu	Sud-Vest Oltenia	Valcea	Poliția locală	Ordine publica
98	21	Politia Locala Vaslui	Nord-Est	Vaslui	Poliția locală	Ordine publica
99	22	Poliția Locală a Municipiului Focșani	Sud-Est	Vrancea	Poliția locală	Ordine publica
100	1	IPJ Alba	Centru	Alba	Cazier judiciar	Ordine publica
101	2	IPJ Argeș	Sud-Muntenia	Arges	Cazier judiciar	Ordine publica
102	3	IPJ Bistrita Nasaud	Nord-Vest	Bistrita-Nasaud	Cazier judiciar	Ordine publica
103	4	IPJ Călărași	Sud-Muntenia	Calarasi	Cazier judiciar	Ordine publica

104	5	IPJ Caras-Severin	Vest	Caras-Severin	Cazier judiciar	Ordine publica
105	6	IPJ Cluj	Nord-Vest	Cluj	Cazier judiciar	Ordine publica
106	7	IPJ Constanta	Sud-Est	Constanta	Cazier judiciar	Ordine publica
107	8	IPJ Dolj	Sud-Vest Oltenia	Dolj	Cazier judiciar	Ordine publica
108	9	IPJ Giurgiu	Sud-Muntenia	Giurgiu	Cazier judiciar	Ordine publica
109	10	IPJ Gorj	Sud-Vest Oltenia	Gorj	Cazier judiciar	Ordine publica
110	11	IPJ Harghita	Centru	Harghita	Cazier judiciar	Ordine publica
111	12	SPJ Ialomita	Sud-Muntenia	Ialomita	Cazier judiciar	Ordine publica
112	13	IPJ Iasi	Nord-Est	Iasi	Cazier judiciar	Ordine publica
113	14	IPJ Maramures	Nord-Vest	Maramures	Cazier judiciar	Ordine publica
114	15	IGP	Bucuresti-Ilfov	Municipiul Bucuresti	Cazier judiciar	Ordine publica
115	16	IJPPrahova	Sud-Muntenia	Prahova	Cazier judiciar	Ordine publica
116	17	IJP Salaj	Nord-Vest	Salaj	Cazier judiciar	Ordine publica
117	18	IJP Satu Mare	Nord-Vest	Satu Mare	Cazier judiciar	Ordine publica
118	19	IJP Sibiu	Centru	Sibiu	Cazier judiciar	Ordine publica
119	20	IJP Teleorman	Sud-Muntenia	Teleorman	Cazier judiciar	Ordine publica
120	21	IPJ Timis	Vest	Timis	Cazier judiciar	Ordine publica
121	1	Agenția pentru Protecția Mediului Ilfov	Bucuresti-Ilfov	Ilfov	Calitatea aerului	Protecția mediului
122	2	Agentia Pentru Protectia Mediului Bucuresti	Bucuresti-Ilfov	Municipiul Bucuresti	Calitatea aerului	Protecția mediului
123	3	Agenția pentru Protecția Mediului Alba	Centru	Alba	Calitatea aerului	Protecția mediului
124	4	Agenția pentru Protecția Mediului Covasna	Centru	Covasna	Calitatea aerului	Protecția mediului

125	5	Agencia pentru Protecția Mediului Sibiu	Centru	Sibiu	Calitatea aerului	Protecția mediului
126	6	Agentia pentru Protectia Mediului	Nord-Est	Botosani	Calitatea aerului	Protecția mediului
127	7	Agencia pentru Protecția Mediului Iași	Nord-Est	Iasi	Calitatea aerului	Protecția mediului
128	8	Agentia de Protectia Mediului	Nord-Est	Suceava	Calitatea aerului	Protecția mediului
129	9	Agentia pentru Protectia Mediului	Nord-Est	Vaslui	Calitatea aerului	Protecția mediului
130	10	Agentia Pentru Protectia Mediului	Nord-Vest	Bihor	Calitatea aerului	Protecția mediului
131	11	Agencia Pentru Protecția Mediului Cluj	Nord-Vest	Cluj	Calitatea aerului	Protecția mediului
132	12	Agencia pentru Protecția Mediului Sălaj	Nord-Vest	Salaj	Calitatea aerului	Protecția mediului
133	13	Agentia Pentru Protectia Mediului	Nord-Vest	Satu Mare	Calitatea aerului	Protecția mediului
134	14	Agencia pentru Protecția Mediului Brăila	Sud-Est	Braila	Calitatea aerului	Protecția mediului
135	15	Agencia pentru Protecția Mediului Tulcea	Sud-Est	Tulcea	Calitatea aerului	Protecția mediului
136	16	Agencia pentru Protecția Mediului Vrancea	Sud-Est	Vrancea	Calitatea aerului	Protecția mediului
137	17	Agencia pentru Protecția Mediului Argeș	Sud-Muntenia	Arges	Calitatea aerului	Protecția mediului
138	18	Agencia pentru Protecția Mediului Ialomița	Sud-Muntenia	Ialomita	Calitatea aerului	Protecția mediului
139	19	Agencia pentru Protecția Mediului Teleorman	Sud-Muntenia	Teleorman	Calitatea aerului	Protecția mediului
140	20	Agencia Județeană de Protecție a Mediului Gorj	Sud-Vest Oltenia	Dolj	Calitatea aerului	Protecția mediului

141	21	Agenția pentru Protecția Mediului Gorj	Sud-Vest Oltenia	Gorj	Calitatea aerului	Protecția mediului
142	22	APM Mehedinți	Sud-Vest Oltenia	Mehedinti	Calitatea aerului	Protecția mediului
143	23	Agenția pentru Protecția Mediului Vâlcea	Sud-Vest Oltenia	Valcea	Calitatea aerului	Protecția mediului
144	24	Agenția pentru Protecția Mediului	Vest	Arad	Calitatea aerului	Protecția mediului
145	25	Agenția pentru Protecția Mediului	Vest	Caras-Severin	Calitatea aerului	Protecția mediului
146	26	Agenția pentru Protecția Mediului Hunedoara	Vest	Hunedoara	Calitatea aerului	Protecția mediului
147	1	Spitalul Clinic de Psihiatrie „Prof Dr. Alexandru Obregia” București	Bucuresti-Ilfov	Municipiul Bucuresti	Asistență medicală acordată în unități sanitare cu paturi	Sănătate publică
148	2	Spitalul Municipal Odorheiul Secuiesc	Centru	Harghita	Asistență medicală acordată în unități sanitare cu paturi	Sănătate publică
149	3	Spitalul Judetean De urgenta	Centru	Harghita	Asistență medicală acordată în unități sanitare cu paturi	Sănătate publică
150	4	Medic in cadrul Biroului	Centru	Mures	Asistență medicală acordată în unități sanitare cu paturi	Sănătate publică
151	5	Spitalul Orasenesc Dr Valer Rusu Ludus	Centru	Mures	Asistență medicală acordată în unități sanitare cu paturi	Sănătate publică
152	6	Spitalul Clinic Judetean de Urgenta Sf Spiridon Iasi	Nord-Est	Iasi	Asistență medicală acordată în unități sanitare cu paturi	Sănătate publică
153	7	Spitalul Județean de Urgență Piatra Neamț	Nord-Est	Neamt	Asistență medicală acordată în unități sanitare cu paturi	Sănătate publică
154	8	Spitalul Municipal de Urgență Roman	Nord-Est	Neamt	Asistență medicală acordată în unități sanitare cu paturi	Sănătate publică
155	9	Spitalul Orasenesc Gura Humorului	Nord-Est	Suceava	Asistență medicală acordată în unități sanitare cu paturi	Sănătate publică

156	10	Preventoriu TB copii Ilisua	Nord-Vest	Bistrita-Nasaud	Asistență medicală acordată în unități sanitare cu paturi	Sănătate publică
157	11	Spitalului Clinic Judetean de Urgenta Cluj-Napoca	Nord-Vest	Cluj	Asistență medicală acordată în unități sanitare cu paturi	Sănătate publică
158	12	Spitalul Judetean Zalau	Nord-Vest	Salaj	Asistență medicală acordată în unități sanitare cu paturi	Sănătate publică
159	13	Spitalul de Pneumoftiziologie Satu Mare	Nord-Vest	Satu Mare	Asistență medicală acordată în unități sanitare cu paturi	Sănătate publică
160	14	Spitalul Clinic Cai Ferate CT	Sud-Est	Constanta	Asistență medicală acordată în unități sanitare cu paturi	Sănătate publică
161	15	Spitalul de recuperare Bradet	Sud-Muntenia	Arges	Asistență medicală acordată în unități sanitare cu paturi	Sănătate publică
162	16	Spital Municipal Campulung	Sud-Muntenia	Arges	Asistență medicală acordată în unități sanitare cu paturi	Sănătate publică
163	17	Spitalul Judetean de Urgență Slobozia	Sud-Muntenia	Ialomita	Asistență medicală acordată în unități sanitare cu paturi	Sănătate publică
164	18	Spitalul Judetean de Urgență Ploiesti	Sud-Muntenia	Prahova	Asistență medicală acordată în unități sanitare cu paturi	Sănătate publică
165	19	Spitalul Clinic Judetean de Urgenta Craiova	Sud-Vest Oltenia	Dolj	Asistență medicală acordată în unități sanitare cu paturi	Sănătate publică
166	20	Spitalul Judetean Tg-Jiu	Sud-Vest Oltenia	Gorj	Asistență medicală acordată în unități sanitare cu paturi	Sănătate publică
167	21	Spitalul Judetean de Urgenta Slatina	Sud-Vest Oltenia	Olt	Asistență medicală acordată în unități sanitare cu paturi	Sănătate publică
168	22	Spitalul Judetean de Urgenta Arad	Vest	Arad	Asistență medicală acordată în unități sanitare cu paturi	Sănătate publică
169	23	Spitalul Judetean de Urgenta Resita	Vest	Caras-Severin	Asistență medicală acordată în unități sanitare cu paturi	Sănătate publică
170	1	DGAS Municipiul București	Bucuresti-Ilfov	Municipiul Bucuresti	Protecție si promovare a drepturilor copilului	Protecție socială
171	2	DGASPC București Sector 6	Bucuresti-Ilfov	Municipiul Bucuresti	Protecție si promovare a drepturilor copilului	Protecție socială
172	3	DGASPC Sector 5	Bucuresti-Ilfov	Municipiul Bucuresti	Protecție si promovare a drepturilor copilului	Protecție socială

173	4	DGASPC ALBA	Centru	Alba	Protecție si promovare a drepturilor copilului	Protecție socială
174	5	DGASPC Brasov	Centru	Brasov	Protecție si promovare a drepturilor copilului	Protecție socială
175	6	DGASPC Caraș Severin	Centru	Covasna	Protecție si promovare a drepturilor copilului	Protecție socială
176	7	DGASPC Sibiu	Centru	Sibiu	Protecție si promovare a drepturilor copilului	Protecție socială
177	8	DGASPC Botoșani	Nord-Est	Botosani	Protecție si promovare a drepturilor copilului	Protecție socială
178	9	DGASPC IAȘI	Nord-Est	Iasi	Protecție si promovare a drepturilor copilului	Protecție socială
179	10	DGASPC Neamț	Nord-Est	Neamt	Protecție si promovare a drepturilor copilului	Protecție socială
180	11	DGASPC Suceava	Nord-Est	Suceava	Protecție si promovare a drepturilor copilului	Protecție socială
181	12	DGASPC Cluj	Nord-Vest	Cluj	Protecție si promovare a drepturilor copilului	Protecție socială
182	13	DGASPC Maramureș	Nord-Vest	Maramures	Protecție si promovare a drepturilor copilului	Protecție socială
183	14	DGASPC Sălaj	Nord-Vest	Salaj	Protecție si promovare a drepturilor copilului	Protecție socială
184	15	DGASPC Satu Mare	Nord-Vest	Satu Mare	Protecție si promovare a drepturilor copilului	Protecție socială
185	16	DGASPC Brăila	Sud-Est	Braila	Protecție si promovare a drepturilor copilului	Protecție socială
186	17	DGASPC Constanța	Sud-Est	Constanta	Protecție si promovare a drepturilor copilului	Protecție socială
187	18	DGASPC Galați	Sud-Est	Galati	Protecție si promovare a drepturilor copilului	Protecție socială
188	19	DGASPC Vrancea	Sud-Est	Vrancea	Protecție si promovare a drepturilor copilului	Protecție socială
189	20	DGASPC Arges	Sud-Muntenia	Arges	Protecție si promovare a drepturilor copilului	Protecție socială
190	21	DGASPC Calarasi	Sud-Muntenia	Calarasi	Protecție si promovare a drepturilor copilului	Protecție socială
191	22	DGASPC Ialomita	Sud-Muntenia	Ialomita	Protecție si promovare a drepturilor copilului	Protecție socială
192	23	DGASPC Prahova	Sud-Muntenia	Prahova	Protecție si promovare a drepturilor copilului	Protecție socială
193	24	DGASPC Dolj	Sud-Vest Oltenia	Dolj	Protecție si promovare a drepturilor copilului	Protecție socială
194	25	DGASPC Gorj	Sud-Vest Oltenia	Gorj	Protecție si promovare a drepturilor copilului	Protecție socială
195	26	DGASPC Mehedinti	Sud-Vest Oltenia	Mehedinti	Protecție si promovare a drepturilor copilului	Protecție socială
196	27	DGASPC Arad	Vest	Arad	Protecție si promovare a drepturilor copilului	Protecție socială

197	28	DGASPC Hunedoara	Vest	Hunedoara	Protecție și promovare a drepturilor copilului	Protecție socială
198	29	DGASPC Timiș	Vest	Timiș	Protecție și promovare a drepturilor copilului	Protecție socială
199	1	AMOFM B.	București-Ilfov	Municipiul București	Prevenirea șomajului	Munca-Ocupare
200	2	AJOFM IF	București-Ilfov	Ilfov	Prevenirea șomajului	Munca-Ocupare
201	3	AJOFM IF	București-Ilfov	Ilfov	Prevenirea șomajului	Munca-Ocupare
202	4	AMOFM	București-Ilfov	Municipiul București	Prevenirea șomajului	Munca-Ocupare
203	5	AJOFM Alba	Centru	Alba	Prevenirea șomajului	Munca-Ocupare
204	6	AJOFM CV	Centru	Covasna	Prevenirea șomajului	Munca-Ocupare
205	7	AJOFM MS	Centru	Mures	Prevenirea șomajului	Munca-Ocupare
206	8	AJOFM BV	Centru	Brasov	Prevenirea șomajului	Munca-Ocupare
207	9	AJOFM BV	Centru	Brasov	Prevenirea șomajului	Munca-Ocupare
208	10	Ajofm NT	Nord Est	Neamt	Prevenirea șomajului	Munca-Ocupare
209	11	AJOFM BT	Nord-Est	Botosani	Prevenirea șomajului	Munca-Ocupare
210	12	AJOFM SV	Nord-Est	Suceava	Prevenirea șomajului	Munca-Ocupare
211	13	AJOFM MM	Nord-Vest	Maramures	Prevenirea șomajului	Munca-Ocupare
212	14	AJOFM BN	Nord-Vest	Bistrita-Nasaud	Prevenirea șomajului	Munca-Ocupare
213	15	AJOFM SJ	Nord-Vest	Salaj	Prevenirea șomajului	Munca-Ocupare
214	16	AJOFM CTA	Sud-Est	Constanta	Prevenirea șomajului	Munca-Ocupare
215	17	AJOFM BZ	Sud-Est	Buzau	Prevenirea șomajului	Munca-Ocupare
216	18	AJOFM VN	Sud-Est	Vrancea	Prevenirea șomajului	Munca-Ocupare
217	19	AJOFM BR	Sud-Est	Braila	Prevenirea șomajului	Munca-Ocupare
218	20	AJOFM GL	Sud-Est	Galati	Prevenirea șomajului	Munca-Ocupare
219	21	AJOFM TR	Sud-Muntenia	Teleorman	Prevenirea șomajului	Munca-Ocupare
220	22	AJOFM AG	Sud-Muntenia	Arges	Prevenirea șomajului	Munca-Ocupare

221	23	AJOFM GR	Sud-Muntenia	Giurgiu	Prevenirea șomajului	Munca-Ocupare
222	24	AJOFM CL	Sud-Muntenia	Calarasi	Prevenirea șomajului	Munca-Ocupare
223	25	AJOFM TR	Sud-Muntenia	Teleorman	Prevenirea șomajului	Munca-Ocupare
224	26	AJOFM Olt	Sud-Vest Oltenia	Olt	Prevenirea șomajului	Munca-Ocupare
225	27	AJOFM DJ	Sud-Vest Oltenia	Dolj	Prevenirea șomajului	Munca-Ocupare
226	28	AJOFM VL	Sud-Vest Oltenia	Valcea	Prevenirea șomajului	Munca-Ocupare
227	29	AJOFM HD	Vest	Hunedoara	Prevenirea șomajului	Munca-Ocupare
228	30	AJOFM AR	Vest	Arad	Prevenirea șomajului	Munca-Ocupare
229	1	SRTFC București	BIF	București	Transport feroviar	Transport
230	2	SRTFC București	BIF	București	Transport feroviar	Transport
231	3	SRTFC București	BIF	București	Transport feroviar	Transport
232	4	SRTFC Constanta	Sud-Est	Constanta	Transport feroviar	Transport
233	5	SRTFC Constanta	Sud-Est	Constanta	Transport feroviar	Transport
234	6	SRTFC Constanta	Sud-Est	Constanta	Transport feroviar	Transport
235	7	SRTFC Constanta	Sud-Est	Constanta	Transport feroviar	Transport
236	8	SRTFC Cluj Napoca	Nord-Vest	Napoca	Transport feroviar	Transport
237	9	SRTFC Cluj Napoca	Nord-Vest	Napoca	Transport feroviar	Transport
238	10	SRTFC Cluj Napoca	Nord-Vest	Napoca	Transport feroviar	Transport
239	11	SRTFC Cluj Napoca	Nord-Vest	Napoca	Transport feroviar	Transport
240	12	SRTFC Craiova	Sud-Vest Oltenia	Craiova	Transport feroviar	Transport
241	13	SRTFC Craiova	Sud-Vest Oltenia	Craiova	Transport feroviar	Transport
242	14	SRTFC Craiova	Sud-Vest Oltenia	Craiova	Transport feroviar	Transport
243	15	SRTFC Craiova	Sud-Vest Oltenia	Craiova	Transport feroviar	Transport
244	16	SRTFC Timișoara	Vest	Timișoara	Transport feroviar	Transport
245	17	SRTFC Timișoara	Vest	Timișoara	Transport feroviar	Transport
246	18	SRTFC Timișoara	Vest	Timișoara	Transport feroviar	Transport
247	19	SRTFC Galați	Sud-Est	Galați	Transport feroviar	Transport
248	20	SRTFC Galați	Sud-Est	Galați	Transport feroviar	Transport
249	21	SRTFC Galați	Sud-Est	Galați	Transport feroviar	Transport
250	22	SRTFC Galați	Sud-Est	Galați	Transport feroviar	Transport

251	23	SRTFC Iași	Nord-Est	Iași	Transport feroviar	Transport
252	24	SRTFC Iași	Nord	Iași	Transport feroviar	Transport
253	25	SRTFC Iași	Nord-Est	Iași	Transport feroviar	Transport
254	26	SRTFC Iași	Nord-Est	Iași	Transport feroviar	Transport
255	27	SRTFC Brasov	Centru	Brasov	Transport feroviar	Transport
256	28	SRTFC Brasov	Centru	Brasov	Transport feroviar	Transport
257	29	SRTFC Brasov	Centru	Brasov	Transport feroviar	Transport
258	1	Consiliul Județean Sibiu	Centru	Sibiu	Drumuri județene	Transport
259	2	Consiliul Județean Sălaj	Nord-Vest	Sălaj	Drumuri județene	Transport
260	3	Consiliul Județean Bistrița Năsăud	Nord-Vest	Bistrița Năsăud	Drumuri județene	Transport
261	4	Consiliul Județean Maramureș	Nord-Vest	Maramures	Drumuri județene	Transport
262	5	Consiliul Județean Satu Mare	Nord-Vest	Satu Mare	Drumuri județene	Transport
263	6	Consiliul Județean Cluj	Nord-Vest	Cluj	Drumuri județene	Transport
264	7	Consiliul Județean Bihor	Nord-Vest	Bihor	Drumuri județene	Transport
265	8	Consiliul Județean Constanța	Sud-Est	Constanta	Drumuri județene	Transport
266	9	Consiliul Județean Dâmbovița	Sud- Muntenia	Dâmbovița	Drumuri județene	Transport
267	10	Consiliul Județean Dâmbovița	Sud- Muntenia	Dâmbovița	Drumuri județene	Transport
268	11	Consiliul Județean Teleorman	Sud- Muntenia	Teleorman	Drumuri județene	Transport
269	12	Consiliul Județean Arad	Vest	Arad	Drumuri județene	Transport
270	1	Direcția județeană evidența persoanei București	BIF	București	Evidența persoanelor	Evidența persoanelor
271	2	Direcția județeană evidența persoanei Ilfov	BIF	Ilfov	Evidența persoanelor	Evidența persoanelor

272	3	Direcția județeană evidența persoanei Alba	Centru	Alba	Evidența persoanelor	Evidența persoanelor
273	4	Direcția județeană evidența persoanei Sibiu	Centru	Sibiu	Evidența persoanelor	Evidența persoanelor
274	5	Direcția județeană evidența persoanei Iași	Nord-Est	Iași	Evidența persoanelor	Evidența persoanelor
275	6	Direcția județeană evidența persoanei Vrancea	Nord-Est	Vrancea	Evidența persoanelor	Evidența persoanelor
276	7	Direcția județeană evidența persoanei Bacău	Nord-Est	Bacău	Evidența persoanelor	Evidența persoanelor
277	8	Direcția județeană evidența persoanei Bihor	Nord-Vest	Bihor	Evidența persoanelor	Evidența persoanelor
278	9	Direcția județeană evidența persoanei Cluj	Nord-Vest	Cluj	Evidența persoanelor	Evidența persoanelor
279	10	Direcția județeană evidența persoanei Sălaj	Nord-Vest	Sălaj	Evidența persoanelor	Evidența persoanelor
280	11	Direcția județeană evidența persoanei Maramures	Nord-Vest	Maramures	Evidența persoanelor	Evidența persoanelor
281	12	Direcția județeană evidența persoanei Galati	Sud-Est	Galati	Evidența persoanelor	Evidența persoanelor
282	13	Direcția județeană evidența populației	Sud-Est	Constanta	Evidența persoanelor	Evidența persoanelor
283	14	Direcția județeană evidența persoanei Giurgiu	Sud-Muntenia	Giurgiu	Evidența persoanelor	Evidența persoanelor

284	15	Direcția județeană evidența persoanei Teleorman	Sud-Muntenia	Teleorman	Evidența persoanelor	Evidența persoanelor
285	16	Direcția județeană evidența persoanei Dolj	Sud-Vest Oltenia	Dolj	Evidența persoanelor	Evidența persoanelor
286	17	Direcția județeană evidența populației	Sud-Vest Oltenia	Olt	Evidența persoanelor	Evidența persoanelor
287	18	Direcția județeană evidența persoanei Arad	Vest	Arad	Evidența persoanelor	Evidența persoanelor
288	19	Direcția județeană evidența persoanei Hunedoara	Vest	Hunedoara	Evidența persoanelor	Evidența persoanelor
289	20	Direcția județeană evidența persoanei Timiș	Vest	Timiș	Evidența persoanelor	Evidența persoanelor
290	1	SPCRPCIV Arad	Vest	Arad	Regim permise și înmatriculări	Evidența persoanelor
291	2	SPCRPCIV Timiș	Vest	Timiș	Regim permise și înmatriculări	Evidența persoanelor
292	3	SPCRPCIV Hunedoara	Vest	Hunedoara	Regim permise și înmatriculări	Evidența persoanelor
293	4	SPCRPCIV Caras Severin	Vest	Severin	Regim permise și înmatriculări	Evidența persoanelor
294	5	SPCRPCIV Tulcea	Sud-Est	Tulcea	Regim permise și înmatriculări	Evidența persoanelor
295	6	SPCRPCIV Vrancea	Sud-Est	Vrancea	Regim permise și înmatriculări	Evidența persoanelor
296	7	SPCRPCIV Galati	Sud-Est	Galati	Regim permise și înmatriculări	Evidența persoanelor
297	8	SPCRPCIV Brăila	Sud-Est	Brăila	Regim permise și înmatriculări	Evidența persoanelor
298	9	SPCRPCIV Ilfov	BIF	Ilfov	Regim permise și înmatriculări	Evidența persoanelor
299	10	SPCRPCIV București	BIF	București	Regim permise și înmatriculări	Evidența persoanelor
300	11	SPCRPCIV Mehedinti	Sud-Vest Oltenia	Mehedinti	Regim permise și înmatriculări	Evidența persoanelor
301	12	SPCRPCIV Olt	Sud-Vest Oltenia	Olt	Regim permise și înmatriculări	Evidența persoanelor

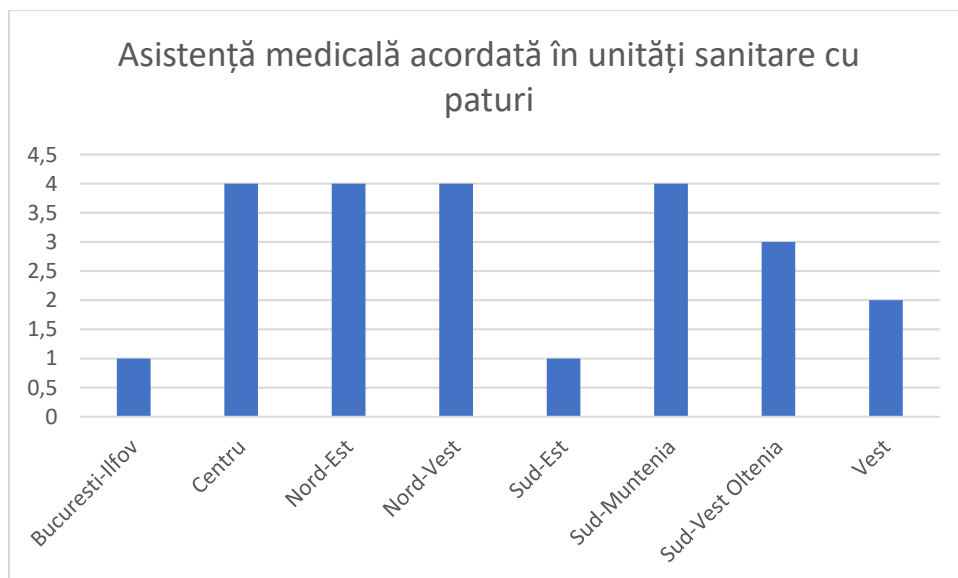
302	13	SPCRPCIV Gorj	Sud-Vest Oltenia	Gorj	Regim permise și înmatriculări	Evidența persoanelor
303	14	SPCRPCIV Dolj	Sud-Vest Oltenia	Dolj	Regim permise și înmatriculări	Evidența persoanelor
304	15	SPCRPCIV Bacău	Nord-Est	Bacău	Regim permise și înmatriculări	Evidența persoanelor
305	16	SPCRPCIV Iași	Nord-Est	Iași	Regim permise și înmatriculări	Evidența persoanelor
306	17	SPCRPCIV Suceava	Nord-Est	Suceava	Regim permise și înmatriculări	Evidența persoanelor
307	18	SPCRPCIV Botosani	Nord-Est	Botosani	Regim permise și înmatriculări	Evidența persoanelor
308	19	SPCRPCIV Sălaj	Nord-Vest	Sălaj	Regim permise și înmatriculări	Evidența persoanelor
309	20	SPCRPCIV Maramures	Nord-Vest	Maramures	Regim permise și înmatriculări	Evidența persoanelor
310	21	SPCRPCIV Bihor	Nord-Vest	Bihor	Regim permise și înmatriculări	Evidența persoanelor
311	22	SPCRPCIV Satu Mare	Nord-Vest	Mare	Regim permise și înmatriculări	Evidența persoanelor
312	23	SPCRPCIV Alba	Centru	Alba	Regim permise și înmatriculări	Evidența persoanelor
313	24	SPCRPCIV Mures	Centru	Mures	Regim permise și înmatriculări	Evidența persoanelor
314	25	SPCRPCIV Sibiu	Centru	Sibiu	Regim permise și înmatriculări	Evidența persoanelor
315	26	SPCRPCIV Prahova	Sud-Muntenia	Prahova	Regim permise și înmatriculări	Evidența persoanelor
316	27	SPCRPCIV Arges	Sud-Muntenia	Arges	Regim permise și înmatriculări	Evidența persoanelor
317	28	SPCRPCIV Călărași	Sud-Muntenia	Călărași	Regim permise și înmatriculări	Evidența persoanelor
318	29	SPCRPCIV Dâmbovița	Sud-Muntenia	Dâmbovița	Regim permise și înmatriculări	Evidența persoanelor
319	30	SPCRPCIV Giurgiu	Sud-Muntenia	Giurgiu	Regim permise și înmatriculări	Evidența persoanelor
320	1	CAS Brașov	Centru	Brașov	Asigurări sociale de sănătate	Sanatate
321	2	CAS Brașov	Centru	Brașov	Asigurări sociale de sănătate	Sanatate
322	3	CAS Covasna	Centru	Covasna	Asigurări sociale de sănătate	Sanatate
323	4	CAS Covasna	Centru	Covasna	Asigurări sociale de sănătate	Sanatate
324	5	CAS Iași	Nord-Est	Iași	Asigurări sociale de sănătate	Sanatate
325	6	CAS Iași	Nord-Est	Iași	Asigurări sociale de sănătate	Sanatate

326	7	CAS Suceava	Nord-Est	Suceava	Asigurări sociale de sănătate	Sanatate
327	8	CAS Suceava	Nord-Est	Suceava	Asigurări sociale de sănătate	Sanatate
328	9	CAS Sălaj	Nord-Vest	Sălaj	Asigurări sociale de sănătate	Sanatate
329	10	CAS Sălaj	Nord-Vest	Sălaj	Asigurări sociale de sănătate	Sanatate
330	11	CAS Maramureș	Nord-Vest	Maramureș	Asigurări sociale de sănătate	Sanatate
331	12	CAS Maramureș	Nord-Vest	Maramureș	Asigurări sociale de sănătate	Sanatate
332	13	CAS Cluj	Nord-Vest	Cluj	Asigurări sociale de sănătate	Sanatate
333	14	CAS Cluj	Nord-Vest	Cluj	Asigurări sociale de sănătate	Sanatate
334	15	CAS Tulcea	Sud-Est	Tulcea	Asigurări sociale de sănătate	Sanatate
335	16	CAS Tulcea	Sud-Est	Tulcea	Asigurări sociale de sănătate	Sanatate
336	17	CAS Galați	Sud-Est	Galați	Asigurări sociale de sănătate	Sanatate
337	18	CAS Galați	Sud-Est	Galați	Asigurări sociale de sănătate	Sanatate
338	19	CAS Ialomița	Sud-Muntenia	Ialomița	Asigurări sociale de sănătate	Sanatate
339	20	CAS Ialomița	Sud-Muntenia	Ialomița	Asigurări sociale de sănătate	Sanatate
340	21	CAS Olt	Sud-Vest Oltenia	Olt	Asigurări sociale de sănătate	Sanatate
341	22	CAS Olt	Sud-Vest Oltenia	Olt	Asigurări sociale de sănătate	Sanatate
342	23	CAS Vâlcea	Sud-Vest Oltenia	Vâlcea	Asigurări sociale de sănătate	Sanatate
343	24	CAS Vâlcea	Sud-Vest Oltenia	Vâlcea	Asigurări sociale de sănătate	Sanatate
344	1	MEDIC DE FAMILIE	BIF	București	Asistență medicală primară	Sanatate
345	2	MEDIC DE FAMILIE	Nord-Vest	Bistrița Năsăud	Asistență medicală primară	Sanatate
346	3	MEDIC DE FAMILIE	B-IF	București	Asistență medicală primară	Sanatate
347	4	MEDIC DE FAMILIE	SUD EST	Vrancea	Asistență medicală primară	Sanatate
348	5	MEDIC DE FAMILIE	SUD EST	Vrancea	Asistență medicală primară	Sanatate
349	6	MEDIC DE FAMILIE	BIF	București	Asistență medicală primară	Sanatate

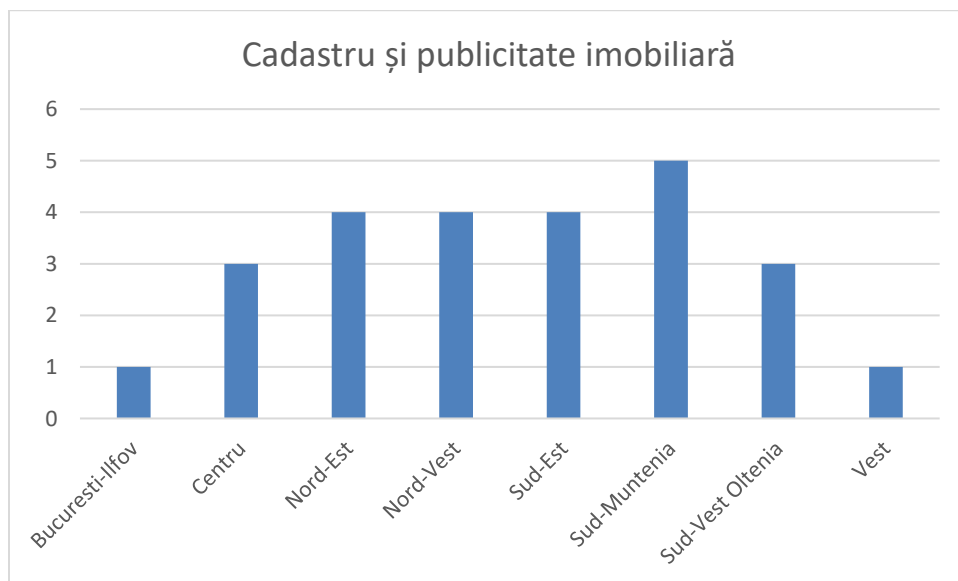
350	7	MEDIC DE FAMILIE	Nord-Vest	Bistrița Năsăud	Asistență medicală primară	Sanatate
351	8	MEDIC DE FAMILIE	BIF	București	Asistență medicală primară	Sanatate
352	9	MEDIC DE FAMILIE	BIF	București	Asistență medicală primară	Sanatate
353	10	MEDIC DE FAMILIE	Nord-Vest	Maramureș	Asistență medicală primară	Sanatate
354	11	MEDIC DE FAMILIE	Nord-Est	Iași	Asistență medicală primară	Sanatate
355	12	MEDIC DE FAMILIE	Nord-Est	Iași	Asistență medicală primară	Sanatate
356	13	MEDIC DE FAMILIE	Nord-Est	Iași	Asistență medicală primară	Sanatate
357	14	MEDIC DE FAMILIE	Nord-Est	Suceava	Asistență medicală primară	Sanatate
358	15	MEDIC DE FAMILIE	Sud-Vest Oltenia	Dolj	Asistență medicală primară	Sanatate
359	16	MEDIC DE FAMILIE	Sud-Est	Constanța	Asistență medicală primară	Sanatate
360	17	MEDIC DE FAMILIE	BIF	București	Asistență medicală primară	Sanatate
361	18	MEDIC DE FAMILIE	Centru	Sibiu	Asistență medicală primară	Sanatate
362	19	MEDIC DE FAMILIE	Sud-Est	Buzău	Asistență medicală primară	Sanatate
363	20	MEDIC DE FAMILIE	Sud-Est	Buzău	Asistență medicală primară	Sanatate
364	21	MEDIC DE FAMILIE	Sud-Est	Buzău	Asistență medicală primară	Sanatate
365	22	MEDIC DE FAMILIE	Sud-Est	Buzău	Asistență medicală primară	Sanatate
366	23	MEDIC DE FAMILIE	Centru	Brașov	Asistență medicală primară	Sanatate
367	24	MEDIC DE FAMILIE	Centru	Brașov	Asistență medicală primară	Sanatate

2.2. Distribuție interviuri pe regiuni de dezvoltare

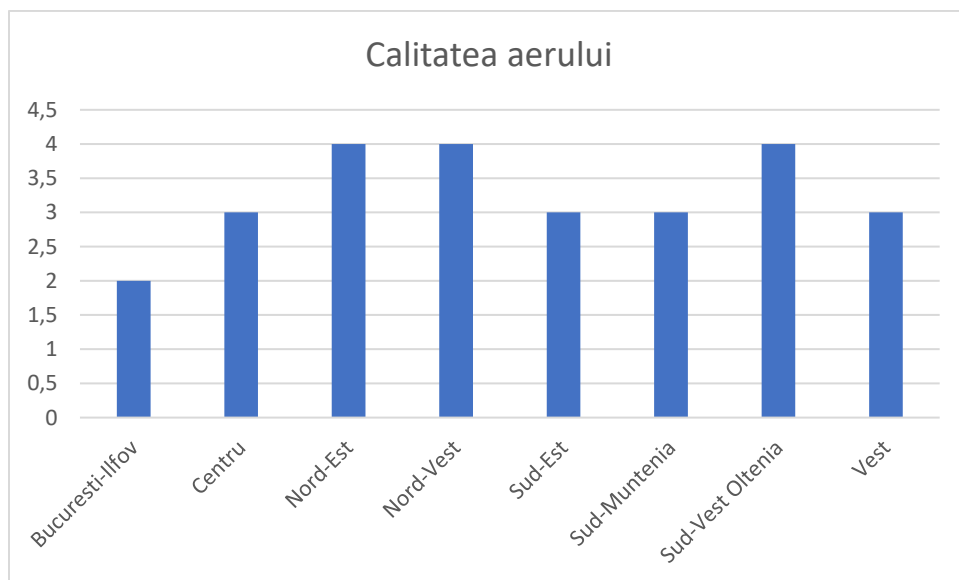
Grafic 1.



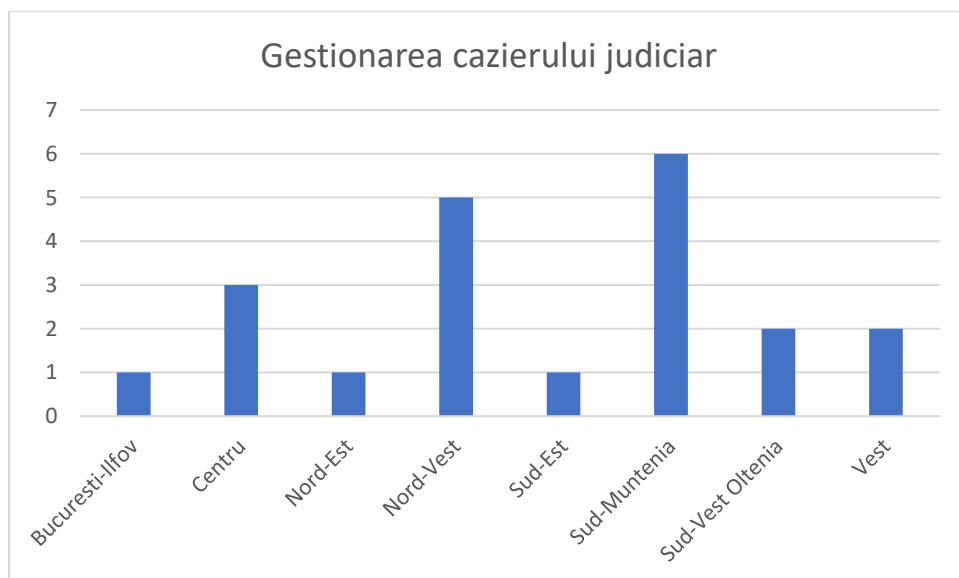
Grafic 2



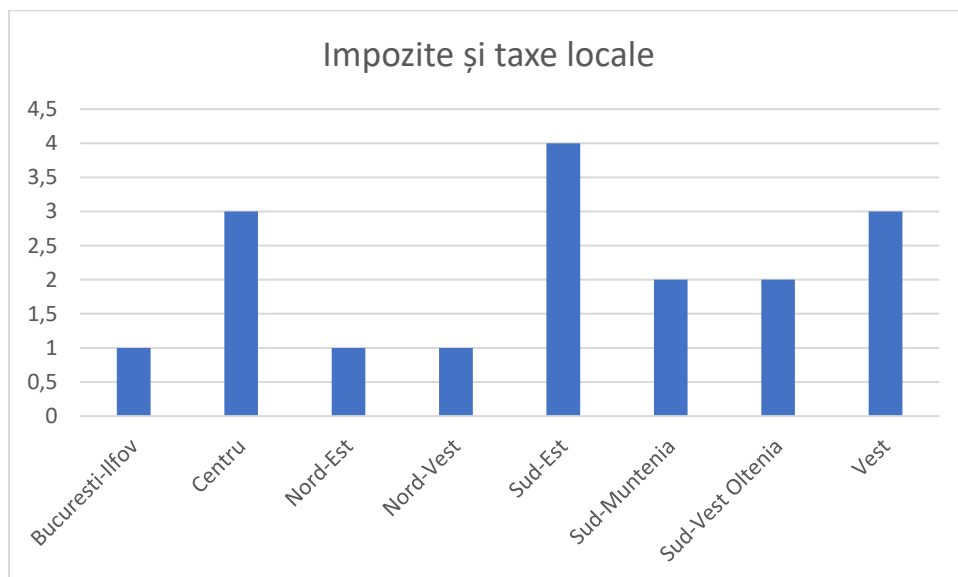
Grafic 3.



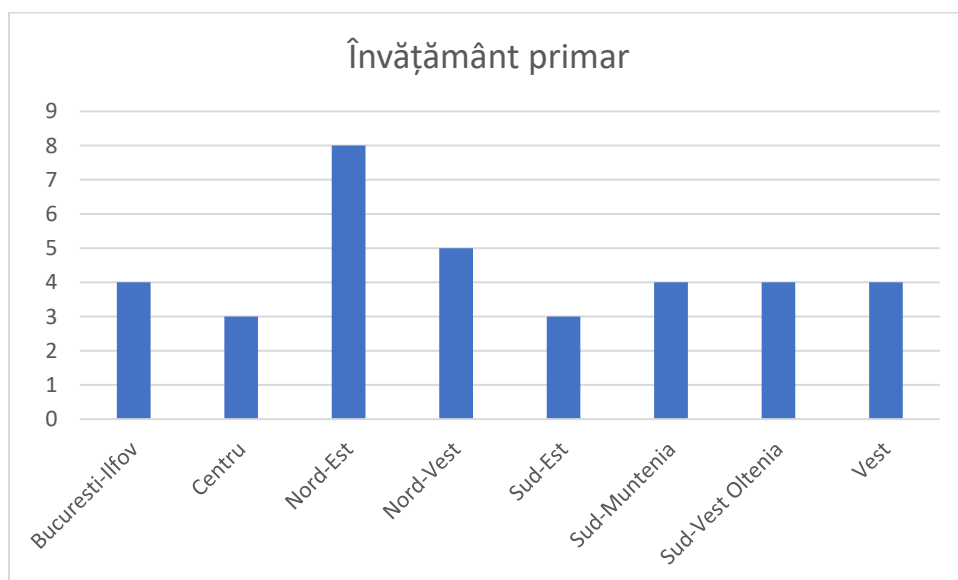
Grafic 4.



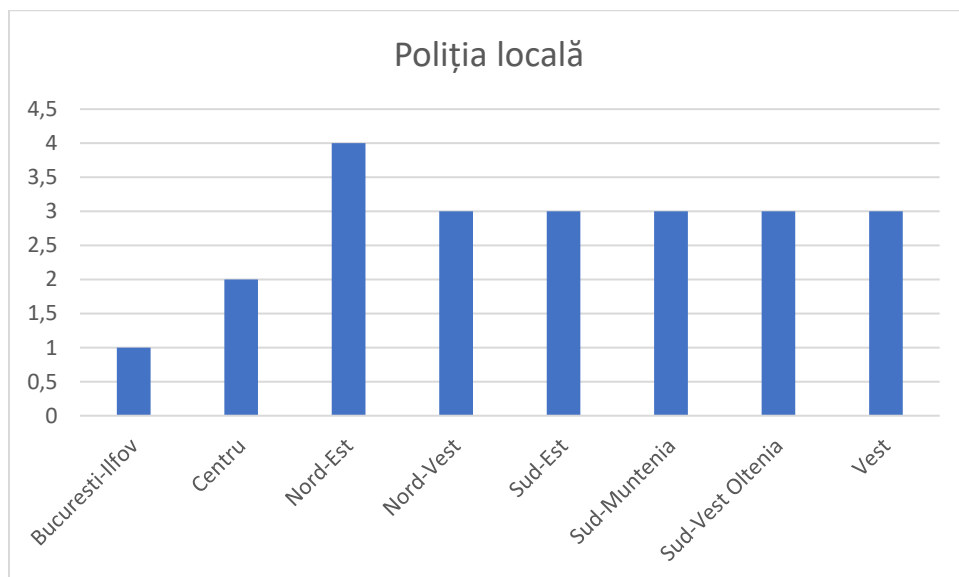
Grafic 5



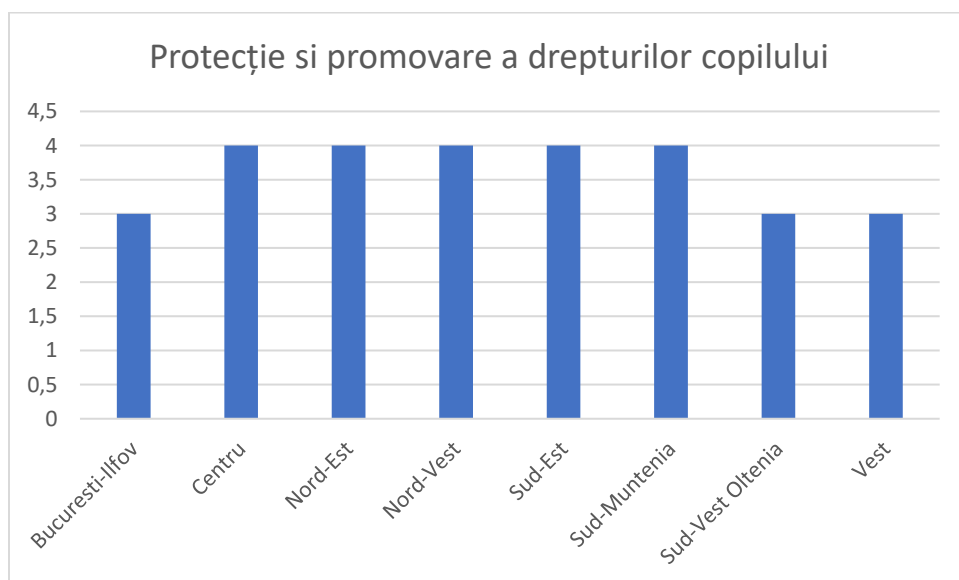
Grafic 6



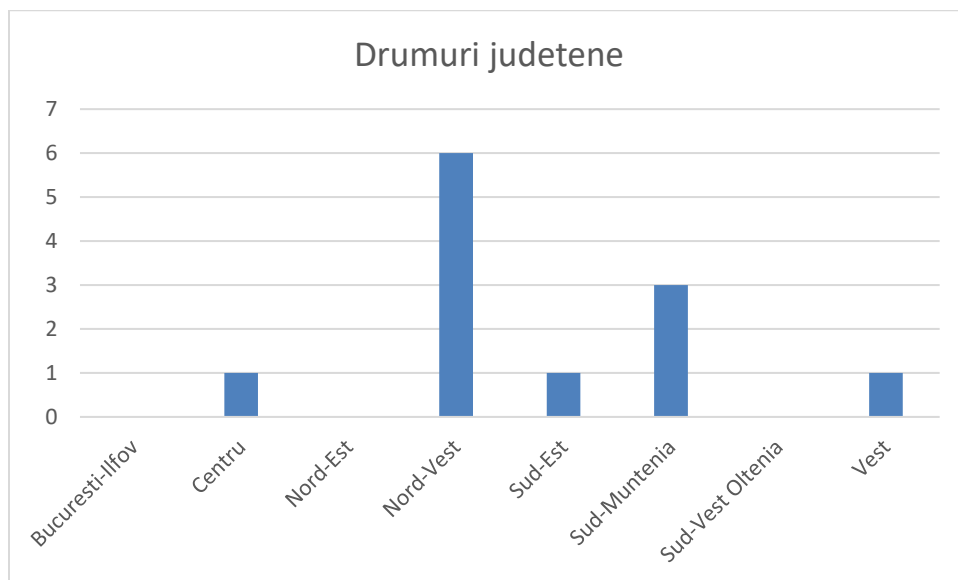
Gratic 7



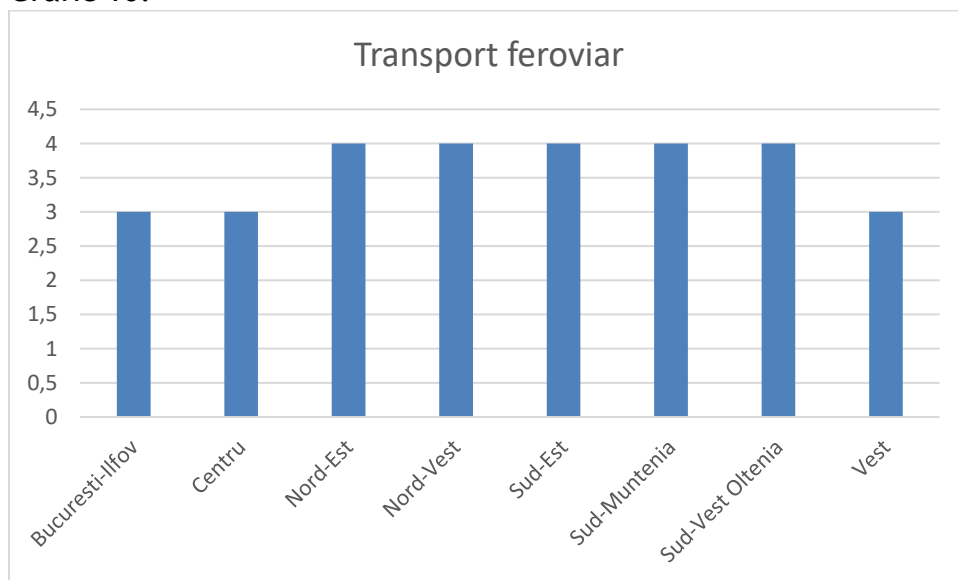
Gratic 8



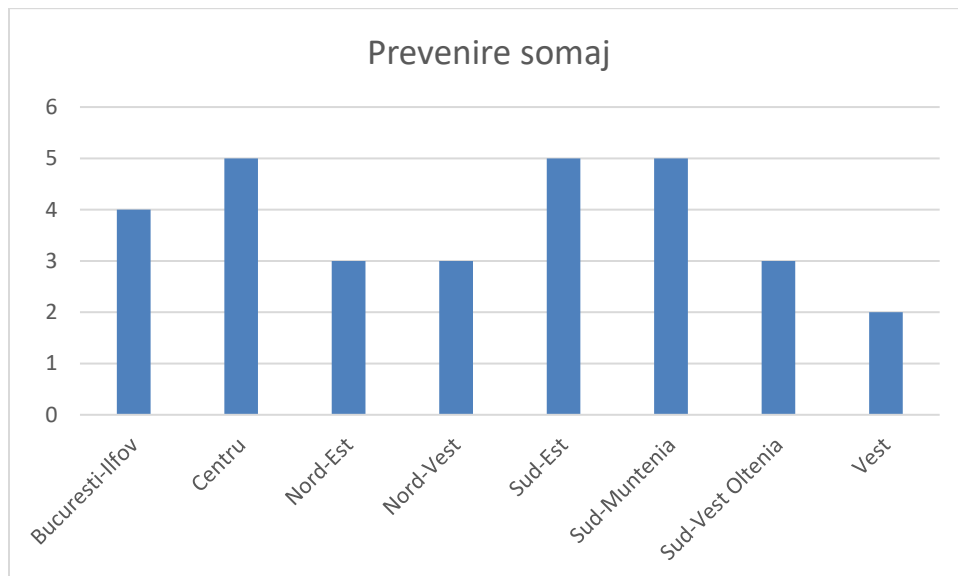
Grafic 9.



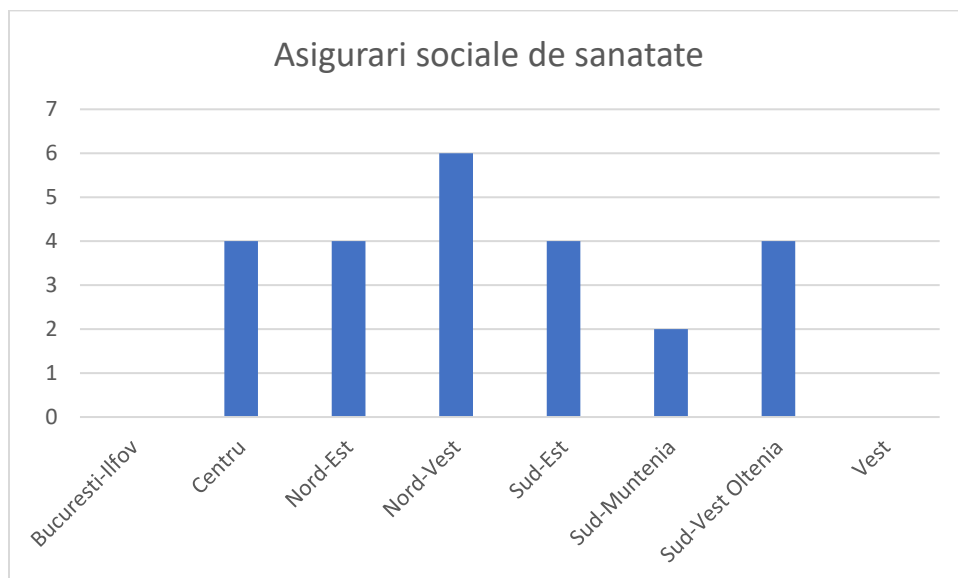
Grafic 10.



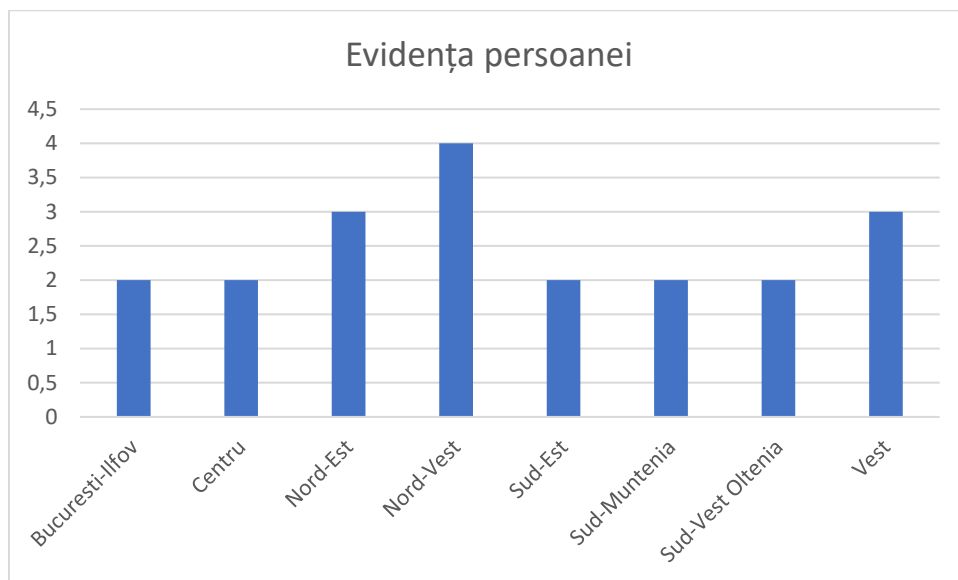
Grafic 11



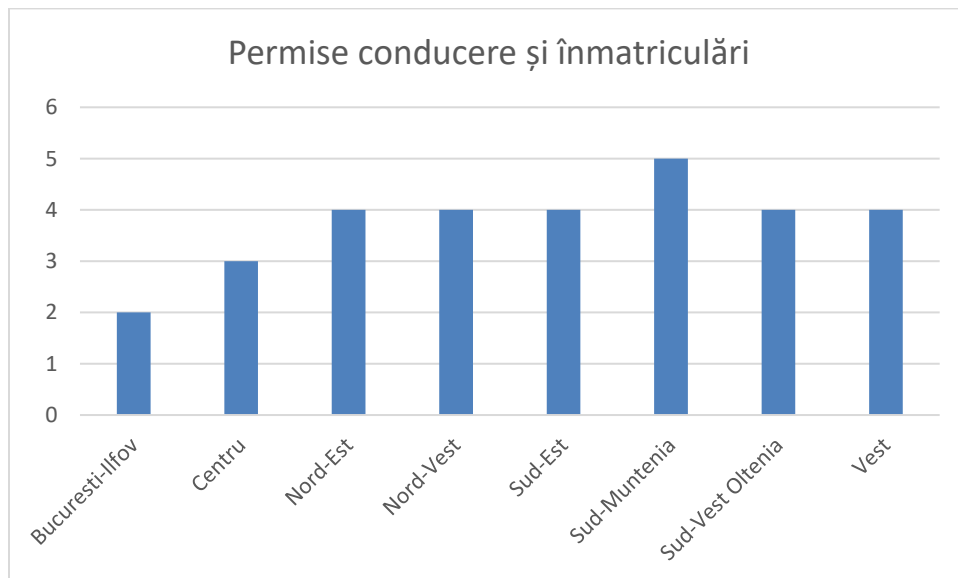
Grafic 12



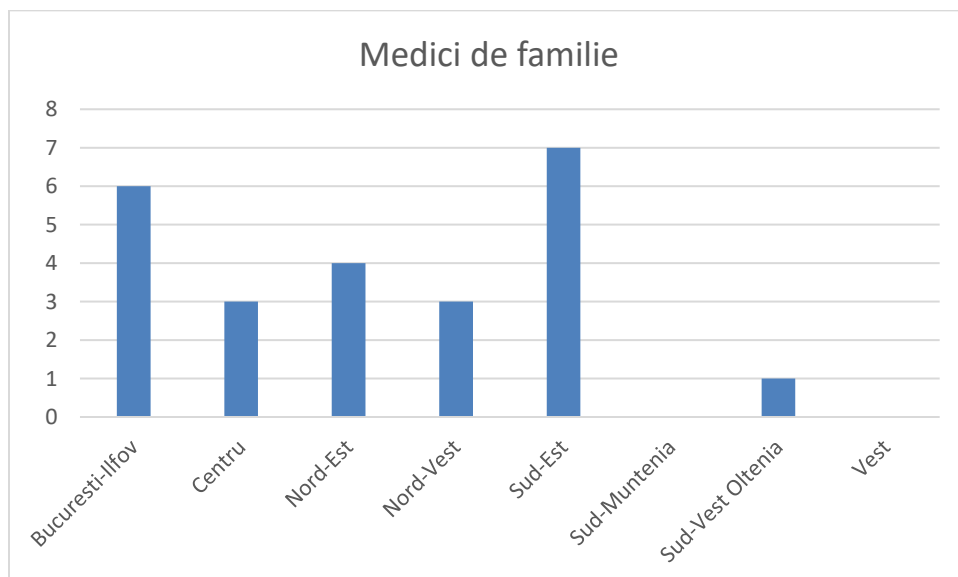
Grafic 13



Grafic 14.



Grafic 15



2.3. Dificultăți întâmpinate

În general, poziția publică a respondenților a asigurat o rată relativ bună de acord privind realizarea interviurilor. Totuși, ținând cont de faptul că ghidul de interviu a inclus ca temă generală evaluarea performanței serviciilor publice sectoriale, anumiți respondenți au exprimat un anumit grad de nesiguranță privind asigurarea confidențialității datelor furnizate și în anumite cazuri au refuzat participarea. Acestora li se adaugă provocări care țin de un circuit dificil și îndelungat al rezolvării solicitărilor primite în cadrul anumitor instituții publice (timp îndelungat pentru formularea unui răspuns), nevoia de a obține acordul nivelului ierarhic superior (în special în cazul instituțiilor deconcentrate) din partea respondenților identificați ca fiind relevanți din perspectiva cercetării.

Alte dificultăți în colectarea datelor au ținut de:

- lipsa timpului disponibil invocat de unii reprezentanți instituționali;
- timpul relativ scurt alocat realizării unui număr substanțial de interviuri;
- reticența și refuzul unor persoane contactate de a se implica motivând că nu consideră că le aduce un beneficiu participarea în cadrul proiectului;
- imposibilitatea desemnării unui reprezentant cauzată de deficitul de personal (număr mic de angajați cu multe atribuții, concedii, activitate pe teren etc.) lipsa colectării standardizate și sistematice a anumitor informații punctuale solicitate de ghidul de interviu sau a unei practici generalizate de evaluare (de exemplu comparația dintre costurile de furnizare a serviciilor și costurile planificate);
- setul larg de dimensiuni și itemi solicitat de ghidul de interviu structurat;
- retragerea unora dintre reprezentanți desemnați în momentul contactării pentru stabilirea interviului motivând imposibilitatea mobilizării pentru acest proiect din cauza activităților la locul de muncă fapt ce a îngreunat și întârziat etapele de interviuri și focus-grup și a determinat reluarea procesului de a căuta reprezentanți și de a le explica în ce constă proiectul;
- pierderea contactului cu persoana desemnată (cazuri în care nu s-a mai răspuns la telefon/mail-uri pentru stabilirea interviului) sau chiar nu s-a mai revenit cu datele unei persoane desemnate și nu s-a mai răspuns la telefon;
- Dificultatea anumitor reprezentanți instituționali de a se identifica cu rolul de furnizori de servicii publice; în cazul anumitor instituții care prestează servicii în care nu interacționează cu beneficiarii finali (de exemplu "calitatea aerului");
- Diferențe privind gradul de informare sau de pregătire pe anumite subiecte în cazul unor respondenți cu aceleași roluri instituționale: de exemplu o parte

dintre respondenți știu de anumite strategii în vigoare care le reglementează activitatea, alții de pe aceleași poziții instituționale nu cunoșteau aceste strategii; un alt exemplu vizează cunoașterea anumitor standarde de calitate - unii le cunosc sub formă de "hotărâri", "ordine", etc;

- O bună parte dintre respondenți nu cunosc suficiente detalii cu privire la indicatorii de monitorizare și evaluare a performanței în furnizarea serviciului public, fie au răspuns că nu utilizează astfel de indicatori;
- O parte dintre respondenții nu înțeleg foarte clar activitatea de monitorizare și evaluare a unui serviciu public sau care parte din raportările făcute în cadrul activității se înscriu la "monitorizarea" acestuia;
- Experiența respondenților a diferit în funcție de factori precum complexitatea serviciului public furnizat, vechimea în funcție a respondentului, existența anumitor funcții specializate la nivelul instituțiilor, gradul de dezvoltare a serviciului, tipul localității;
- la nivelul anumitor servicii publice sectoriale (în special serviciile publice furnizate de structuri deconcentrate) a fost dificil să identificăm suficiente persoane care să aibă competențele căutate în cadrul interviurilor.

Gestionarea acestor situații a constat în explicitarea obiectivului general al cercetării - îmbunătățirea serviciilor publice, prin identificarea zonelor problematice și aflarea părerilor specialiștilor cu privire la potențiale strategii de depășire a dificultăților. Pentru a mări șansele de acceptare a interviurilor solicitate, au fost utilizate în unele cazuri și experiențe/ contacte anterioare din cercetări, mai ales în cazul unor domenii în care ambele institute de cercetare dețin expertiză relevantă. Coordonatorii cercetării calitative din partea ICCV și Encore Research au ținut permanent legătura cu operatorii de interviu. Prin intermediul unui spațiu comun de lucru s-a putut urmări în timp real progresul în realizarea interviurilor dar și a transcrierilor corespunzătoare.

2.4. Considerații etice

În procesul de culegere a datelor au fost respectate regulile GDPR, precum și regulile generale ale cercetării. De asemenea, în toate cazurile, în preambulul interviurilor a fost solicitat și obținut consimțământul informat al respondenților (Anexa 2). Participanții au fost informați, anterior desfășurării discuției, asupra proiectului și regulilor de desfășurare a cercetării - de obicei platformă online, rugămintea de a înregistra discuția, dar și asupra transcrierii anonimizate a discuțiilor și posibilității de a se retrage din studiu și de a adresa întrebări suplimentare asupra studiului calitativ.

Informațiile și opiniile împărtășite au fost utilizate doar în scopuri de cercetare. De asemenea, în preambulul ghidului de interviu au fost oferite informații despre publicarea informațiilor colectate prin această cercetare - pe site-ul proiectului, alături de celelalte livrabile care au putut oferi informații suplimentare respondenților. Ținând cont de regula etică de a furniza rezultatele cercetării și către respondenți, ar fi util ca participanții la această cercetare să fie informați cât mai rapid posibil asupra publicării analizei pe baza datelor colectate. Această recomandare ar contribui și la creșterea ratei de răspuns în cercetările ulterioare pe tematică similară, dar și la îmbunătățirea imaginii Secretariatului General al Guvernului la nivelul percepției reprezentanților instituțiilor publice.

2.5. Limitele cercetării

Limitele cercetării țin în general de cele inerente unui studiu calitativ. Analiza nu poate furniza informații despre dimensiunea unui anumit aspect semnalat, dar poate oferi o înțelegere în profunzime a complexului de factori care pot influența diferite nivele sau dimensiuni ale performanței în furnizarea serviciilor publice. Ghidul de interviu a inclus și întrebări închise, dar acestea nu pot fi utilizate ca o dimensiune reprezentativă la nivel național asupra variabilelor studiate. Cea mai mare parte a interviurilor au fost administrate online sau telefonic, ceea ce înseamnă că nu au presupus o interacțiune față-în-față cu respondenții. Cu toate acestea, această metodă de colectare a permis în același timp culegerea opiniilor unor categorii cât mai largi de respondenți, care să acopere cât mai bine nivelele stabilite pentru setul de servicii selectate. În plus, obligativitatea înregistrării discuției a generat dificultăți suplimentare și, în unele cazuri, este posibil ca respondenții să fi furnizat răspunsuri dezirabile din perspectiva funcției deținute, în raport cu instituția responsabilă în general de controlul, monitorizarea și evaluarea serviciului analizat. În plus, respondenții cercetării calitative reprezintă preponderent opinia furnizorilor publici cu privire la serviciile publice selectate, pentru anumite servicii ar fi probabil util ca studiul să urmărească și practici de coordonare, monitorizare și evaluare din sfera furnizorilor privați de servicii publice.

3. Anexe. Instrumentele de cercetare

Anexa 1. Ghidul de interviu pentru fiecare serviciu public

INTRODUCERE

Vă mulțumim anticipat pentru că ați acceptat să sprijiniți procesul de monitorizare și evaluare integrată a performanței serviciilor publice prin completarea acestui chestionar. Rolul chestionarului este să măsoare, la nivelul instituțiilor publice, cele 8 criterii ale performanței definite la nivel național, respectiv capacitatea strategică, eficacitatea, accesibilitatea, calitatea, eficiența, performanța proceselor, bune practici și transparența. Întrebările din acest chestionar vizează exclusiv situația de la nivelul instituției dvs., la momentul completării, pe baza datelor pe care le aveți la dispoziție. Unele întrebări sunt formulate la un nivel mai mare de generalitate pentru a putea surprinde toate aspectele care sunt diferite în funcție de specificul instituției. Vă rugăm să alegeți varianta de răspuns care se potrivește cel mai bine instituției din care faceți parte.

Un reprezentant al consorțiului care implementează proiectul vă va contacta pentru a programa o discuție online și pentru a parcurge împreună întrebările și răspunsurile.

Vă suntem recunoscători dacă am putea programa discuția pentru completarea acestui chestionar până la data de 15.09.2023. Estimăm că timpul de completare al chestionarului este de 30 de minute. Contribuția dvs. este extrem de importantă pentru a măsura cât mai corect situația serviciilor publice. Chestionarul poate fi descărcat și în format editabil (pentru a ușura completarea electronică, puteți vizualiza înainte datele și informațiile solicitate).

Chestionarul a fost dezvoltat în cadrul proiectului „Monitorizarea și evaluarea integrată a performanței serviciilor publice, Cod MySMIS 127589 / Cod SIPOCA 616”, implementat de Secretariatul General al Guvernului și co-finanțat prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020. Mai multe informații despre proiectul realizat de SGG pot fi accesate aici: <https://sgg.gov.ro/1/activitati-sipoca-616/>. La aceeași adresă va fi disponibil și raportul de monitorizare a performanței serviciilor publice cu rezultatele obținute din analiza datelor oferite de dumneavoastră și de colegii din alte instituții, din diferite structuri implicate în furnizarea serviciului.



Dacă aveți întrebări sau neclarități cu privire la unele întrebări, vă rugăm să ne contactați: Cristina Tomescu, 0735012272, crisdobos@yahoo.com

Serviciul public care este vizat în acest chestionar: "Calitatea aerului"

GHID DE INTERIVU STRUCTURAT CU PRESTATORII SERVICIILOR PUBLICE

Date Respondent

1. Nume	
2. Prenume	
3. Funcția	
4. Profesia	
5. Instituția	
6. Direcție/ Serviciu/ Compartiment	
7. Vechimea în funcție	
8. Vechimea în cadrul instituției	
9. Telefon	
10. E-mail	

C1. Capacitatea strategică și instituțională

<p>Vă rugăm să precizați în ce documente aprobate de conducerea organizației dvs. sunt definite următoarele elemente ale serviciului public furnizat de instituția dvs.: misiune, viziune, obiective și indicatori de performanță?</p>	<p>a. În planul strategic/planul anual; b. În cadrul documentației SCIM; c. În nici un document; d. În alte documente. Care _____ 99. NS 97. NC (Nu este cazul)</p> <p>DOAR PENTRU MODERATOR: Numărul de documente în care se regăsesc misiunea, viziunea, obiectivele și</p>
--	---



	indicatorii de performanță: _____
În ce document aprobat de conducerea entității dvs. sunt definite SMART ² obiectivele instituției dvs. pentru furnizarea serviciului public? (o singură variantă de răspuns)	<p>a. În planul strategic/planul anual;</p> <p>b. În documentația SCIM</p> <p>c. În nici un document,</p> <p>d. Alt document. Care _____</p> <p>99. NS/NR</p> <p>97. NC (Nu este cazul)</p>
Vă rugăm să ne specificați ce sistem managerial privind calitatea a implementat instituția dumneavoastră pentru managementul calității serviciului public	<p>a. ISO</p> <p>b. Balance Scorecard</p> <p>c. Instrumente de auto-evaluare (CAF etc.)</p> <p>d. Total Quality Management</p> <p>e. Altele. Care?.....</p> <p>f. Instituția nu a implementat niciun sistem de management al calității serviciului public</p>
Vă rugăm să ne specificați ce sistem de planificare a performanței ați implementat?	<p>a. contract de mandat,</p> <p>b. balanced scorecard,</p> <p>c. planuri strategice etc</p> <p>d. Alt sistem. Care _____</p> <p>e. Instituția nu are un sistem de planificare al performanței</p> <p>99. NS/NR</p>

² SMART este acronim S - specific; M - măsurabil; A - (de) atins/abordabil; R - relevant; T - încadrat în timp. Specific - obiectivul este clar formulat, vizează rezultate concrete, Măsurabil - poate fi cuantificat, fie cantitativ, fie calitativ; Abordabil/de atins - un obiectiv poate fi într-adevăr atins (nu e imposibil de atins), Relevant - realizarea unui obiectiv trebuie să contribuie în mod nemijlocit la atingerea unui obiectiv mai mare, mai general. În acest sens, el trebuie să vizeze un anumit impact; T - încadrat în timp - obiectivul conține și data până la care este prevăzut a se realiza.

Există la nivelul entității dvs. un plan multianual de investiții aprobat aferent gestionării/prestării serviciului public?	a. DA b. NU 99. NS
---	--------------------------

C1.2. Indicele capacității strategice

Vă rugăm să precizați dacă la nivelul ANPM există o structură organizatorică cu atribuții privind măsurarea performanței serviciului public [calitatea aerului]?	a. DA b. NU 99. NS
Dacă, da ce formă organizatorică are această structură?	a. birou b. serviciu c. direcție d. nu are o formă administrativă distinctă (se ocupă personal din anumite departamente dar care în atribuții și măsurarea performanței serviciului public) 99. NS
Instituția dvs a elaborat rapoarte privind măsurarea performanței serviciului public [calitatea aerului] în ultimul an?	a. DA b. NU 99. NS
Dacă da, ne puteți indica numărul de rapoarte specifice referitoare la măsurarea performanței serviciilor spitalicești, în anul 2022?	Număr rapoarte 2022 _____
Care era la 31.12.2022 numărul de posturi ocupate ale serviciului public care au în fișa postului atribuții de monitorizare și evaluare a serviciului public?	Număr posturi _____ a. 0 posturi 99. NS
Există o metodologie/procedură de monitorizare a performanței serviciului public aprobată de către conducerea entității dvs./autoritatea în coordonarea sau subordinea căruia se află instituția??	a. DA b. NU 99. NS
Vă rugăm să precizați de câte ori ați modificat strategia organizației [APM] în ultimii 4 ani?	Număr modificări ale strategiei în ultimii 4 ani _____

	a. 0 modificări 99. NS
--	---------------------------

C2. Eficacitate

C1.2. Indicele de îndeplinire a țintelor asumate în anul fiscal

Vă rugăm să precizați indicatorii sectoriali de monitorizare și evaluare (cf. legislației, strategiilor naționale/internaționale/europene sau strategiei instituției) utilizați de instituția dvs în furnizarea serviciului public [calitatea aerului]	Listare indicatori de monitorizare și evaluare Indicator 1.... Indicator 2.... Indicator 3.... Indicator 4.... Indicator 5.... 0. Instituția nu utilizează indicatori de monitorizare și evaluare 99. NS
Vă rugăm să precizați procentul de atingere a țintelor indicatorilor de rezultat, pentru serviciul public în discuție, la nivelul anului 2022 Exemplu mod de calcul: (Țintă anuală- realizat anual)/(țintă anual-valoarea de referință) x 100	Indicator 1.....Țintă.... Indicator 2.....Țintă... Indicator 3.....Țintă.... Indicator 4.....Țintă... 0. Instituția nu utilizează indicatori de rezultat 99. NS

C3. Calitatea

C3.1. Indicele sectorial al calității furnizării serviciului public

Aveți un standard de calitate aprobat la nivelul serviciului public [menținere a calității aerului] în cadrul instituției dumneavoastră?	a. NU b. DA, dar nu este aprobat c. DA
--	--

	Denumirea actului (act administrativ nr, data)_____
Dacă da, serviciul public respectă în totalitate standardul de calitate în vigoare?	a. DA b. NU 99. NS
Vă rugăm să ne furnizați numărul sancțiunilor primite sau dispuse de instituția dvs. referitoare la nerespectarea standardelor de calitate în vigoare, în anul 2022?	a) Nr. sancțiuni primite: b) Nr. sancțiuni dispuse 99. NS 97. Nu este cazul
Vă rugăm să ne furnizați numărul solicitărilor pentru acordarea serviciului public în anul 2022	Număr solicitări_____ 99. NS 97. Nu este cazul
Vă rugăm să ne furnizați numărul reclamațiilor primite și numărul reclamațiilor soluționate privind modul în care instituția dvs. a gestionat serviciul public, în anul 2022?	Nr. reclamații primite: Nr. reclamații soluționate 99. NS 97. Nu este cazul
Vă rugăm să ne specificați dacă instituția dvs utilizează un instrument de colectarea a gradului de satisfacție a beneficiarilor privind calitatea serviciului public furnizat?	a. DA b. NU 99. NS 97. NC (Nu este cazul)
Dacă da, care a fost gradul de satisfacție al beneficiarilor în anul 2022?	Dacă Da, valoarea gradului de satisfacție la nivelul anului 2022
Dacă da, vă rugăm să ne specificați ce tip de instrumente utilizați pentru colectarea satisfacției beneficiarilor privind calitatea serviciului public furnizat	a. Chestionar de satisfacție b. Formular de completat pe site-ul instituției/rețele sociale c. Caiet/Condică d. Discuții informale cu beneficiarii

	<p>e. Email (poșta electronică)</p> <p>f. Alt instrument. Care _____</p> <p>99. NS</p> <p>97. NC (Nu este cazul)</p>
Vă rugăm să ne specificați dacă, pe parcursul anului 2022, serviciul public [menținerea calității aerului] a fost externalizat către organizații neguvernamentale sau companii private?	<p>a. DA</p> <p>b. NU</p> <p>c. Nu, dar avem în intenție acest lucru în viitorul apropiat</p> <p>99. NS</p>

3.3. Indicele general al accesibilității

Vă rugăm să specificați dacă instituția dvs este dotată cu rampă pentru accesul persoanelor cu dizabilități	<p>a. NU</p> <p>b. DA</p>
Vă rugăm să ne indicați dacă instituția dvs oferă indicații clare (îndrumătoare, săgeți etc) către birourile/ghișeele responsabile de furnizarea serviciului public	<p>a. DA</p> <p>b. NU</p> <p>99. NS</p>
Vă rugăm să ne specificați sursele de informare despre serviciul public (răspuns multiplu)	<p>a. Avizier</p> <p>b. Pagină de internet</p> <p>c. Număr de telefon</p> <p>d. Ghișeu</p> <p>f. Panouri</p> <p>g. Altă sursă. Care _____</p> <p>99. NS/NR</p>

C.4. Eficiența

4.1. Eficiența alocativă

Vă rugăm să specificați dacă la nivelul instituției dvs există un standard de cost pentru furnizarea serviciului public	<p>a. NU</p> <p>b. DA</p> <p>99. NS</p>
---	---

Dacă există un astfel de standard de cost, vă rugăm, să ne specificați denumirea documentului administrativ care reglementează standardul de cost	Denumirea documentului administrativ_____
Instituția dvs. deține/utilizează o aplicație informatică pentru controlul/calculul costurilor? (cod: C5.1.2.2)	a. NU b. DA 99. NS

4.2. Eficiența productivă

Care este costul standard pentru serviciul public?	Costul standard pentru serviciu_____ a. Nu există cost standard pentru furnizarea serviciului 99. NS
Vă rugăm să ne comunicați totalul angajaților cu rol în furnizarea tuturor serviciilor publice din instituție, în echivalent normă întreagă (exceptând personal cu funcții de conducere, personal TESA), la 31.12.2022 TESA este acronim pentru Tehnic, Economic și Socio-Administrativ, categorie de angajați într-o companie, organizație sau instituție	Număr total angajați cu normă întreagă responsabili pentru furnizarea serviciilor publice din instituție_____ 99. NS/NR

C.5. Performanța proceselor și funcțiilor

C5.1. Capacitate de asigurare a managementului financiar/per entitate

Care a fost numărul total posturi în organigramă și de posturi ocupate la 31.12.2022 cu atribuții de contabilitate și management financiar, în instituția dvs.?	Număr total posturi în organigramă la 31.12.2022 contabilitate/management financiar ____ Număr total posturi ocupate la 31.12.2022 contabilitate/management financiar_____
Dețineți o aplicație informatică de tip ERP care să aibă și modul de management financiar?	DA NU

C5.2. Capacitate ITC per entitate

Număr de echipamente IT total	
Număr de echipamente IT depășite dpdv tehnologic	
Care a fost numărul total de posturi în organigramă și de posturi ocupate la 31.12.2022 cu atribuții în domeniul tehnologiei informației (ex. programatori, administratori de sistem), în instituția dvs.?	Număr total posturi în organigramă la 31.12.2022 cu atribuții IT _____ Număr total posturi ocupate la 31.12.2022 cu atribuții IT _____

C5.3. Capacitate pentru furnizare calitate. Asigurarea calității

Precizați pentru 2022, numărul de angajați (posturi ocupate) care, conform fișei postului, au avut obligații de implementare a normelor sau cerințelor legale privind asigurarea calității, precum și numărul titularilor acestora care au și urmat un curs de specializare în domeniul asigurării calității	Număr posturi ocupate cu atribuții de asigurare a calității la 31.12.2022: ... Număr posturi ocupate cu atribuții de asigurare a calității la 31.12.2022 în care titularii urmaseră anterior un curs de specializare în domeniul asigurării calității:
--	--

C5.4. Indice de capacitate a resursei umane

Care este număr total de angajați în anul fiscal curent?	
Care este număr total de posturi în anul fiscal trecut?	Număr total la 31.12.2022_____
Care a fost numărul total de posturi ocupate în anul fiscal trecut?	Număr total la 31.12.2022_____
Câți angajați au participat la cursuri de formare profesională continuă în ultimii 2 ani?	Număr angajați care au participat la cursuri în 2021: ... Număr angajați care au participat la cursuri în 2022
Câte persoane (posturi ocupate) de la nivelul instituției dvs. au fost implicate în gestiunea de proiecte cu finanțare externă nerambursabilă (FEN), în anul 2022?	Număr total posturi ocupate la 31.12.2022 cu atribuții implementare FEN_____

C5.6.1 Indice sectorial de digitalizare. Mijloace de furnizare a serviciilor

Câte servicii exclusiv online oferiți?	Nr servicii exclusiv online____ 99. NS (nu ;tiu) 97. NC (nu este cazul)
Câte servicii publice oferite mixt (ghișeu si online)	Nr servicii mixt____ 99. NS (nu ;tiu) 97. NC (nu este cazul)
Câte servicii publice oferiți față în față?	Nr servicii față in față____ 99. NS (nu ;tiu) 97. NC (nu este cazul)
Număr de servicii total furnizate anul trecut	Nr total servicii____ 99. NS (nu ;tiu)
Vă rugăm să precizați numărul total de programări online (email, platforma, aplicație, website al instituție) pe parcursul anului trecut	Nr. total Nu este cazul Nu știu

C.6. Bune practici

C6.1.1. Inovare

Câte măsuri de inovare sau pentru îmbunătățirea performanței furnizării serviciului public au fost implementate la nivelul entității dvs. în ultimul an?	zero măsuri o măsură două măsuri trei măsuri sau mai multe
--	---

Cum pot beneficiarii serviciilor publice oferite de instituția dvs. să comenteze sau să evalueze serviciile primite?	a. pot acorda note/stele calificative serviciului primit prin intermediul unui chestionar/pagina web/alt instrument pus la dispoziție de entitate; b. pot publica/scrie comentarii cu privire la serviciul primit prin intermediul unui chestionar/pagina web/alt instrument pus la dispoziție de entitate; c. pot evalua în alt mod; detaliați; d. nu pot evalua serviciile primite prin intermediul unui instrument pus la dispoziție de entitate. 97. NC (Nu este cazul) 99. NS/NR
Care este numărul total al beneficiarilor serviciului public în ultimul an?	97. Nu este cazul 99. NS
Care este numărul persoanelor care au comentat sau evaluat serviciul public în ultimul an, prin intermediul instrumentelor puse la dispoziție de entitate?	97. Nu este cazul 99. NS

C6.1.2. Implicare/co-creare

În cadrul serviciului public pe care îl gestionați, există o procedură internă, aprobată de conducere, privind consultarea beneficiarilor/ utilizatorilor serviciului public?	DA NU Dacă DA, vă rugăm să specificați denumirea și codul procedurii
Câte ședințe publice de consultare cu privire la serviciul public au fost organizate anul trecut?	zero ședințe o ședință două ședințe trei sau mai multe ședințe
Câte petiții ați primit anul trecut cu privire la serviciul public pe care îl gestionați? (Legea 544/2001 și Legea 233/2002)	Nr. petiții. Nr. petiții soluționate în termen de până la 30 de zile, Nr. de petiții soluționate în termen de peste 30 de zile 0. Instituția publică nu înregistrează petițiile defalcate pe serviciile publice oferite

C.7. Transparența

C7.1.1. Grad de informare publică

Care este numărul de accesări pe anul 2022 a paginii de Internet aferentă serviciului public?	
Care este numărul de posturi și de posturi ocupate la 31.12. 2022 în cadrul compartimentului de relații cu publicul al instituției dvs.?	Număr total posturi în organigramă la 31.12.2022 relații publice ... Număr total posturi ocupate la 31.12.2022 relații publice ... Nu există departament de relații cu publicul

În cadrul entității dvs. este implementat Standardul general privind publicarea informațiilor de interes public, disponibil în anexa 4 din HG nr. 583/2016?	DA NU Parțial
---	---------------------

C7.1.2. Gradul de livrare a datelor deschise

Sunt disponibile public (de exemplu pe site-ul instituției) următoarele informații?	Informații privind achizițiile publice în cadrul serviciului public: DA/NU/ Nu este cazul Informații privind contractele: DA/NU/ Nu este cazul Informații privind execuția bugetară pe anul trecut: DA/NU/ Nu este cazul
---	--

C7. 1.3. Disponibilitatea obiectivelor de performanță și a rezultatelor organizației

Sunt disponibile public (de exemplu pe site-ul instituției) următoarele informații?	Informații privind performanța serviciului public, gradul de atingere a rezultatelor: DA/NU/ Nu este cazul Datele de contact ale persoanelor direct responsabile de performanță: DA/NU/ Nu este cazul
---	--

C7.2.1. Rata serviciilor afectate de abateri disciplinare

Câte sesizări disciplinare au fost înregistrate în 2022 la nivelul serviciului?	
---	--

C7.2.2. Rata serviciilor afectate de incidente de integritate

Câte incidente de integritate ați înregistrat în 2022?	
--	--

C.8. Indicatori sectoriali

C2.2 Indicele de eficacitate sectorială a serviciului public

Vă rugăm să precizați numărul de angajați utilizați pentru monitorizarea performanței din totalul personalului APM	Număr persoane cu atribuții de monitorizare a performanței din total personal APM_____
	a. 0
	99. NS

C3.1 Indicele sectorial al calității serviciului public

Vă rugăm să precizați numărul de întâlniri/an organizate de MM/ANPM și APM (sau la care APM a fost invitată[să participe] legate de standardele de calitate ale serviciului public [calitatea aerului]	Număr întâlniri pe an organizate de Ministerul Mediului și ANPM/APM legate de standardul de calitate_____
	a. 0
	97. Nu este cazul (serviciul public nu are standarde de calitate)
	99. NS

C4.1 Eficiența alocativă

Vă rugăm să precizați ce procent din totalul cheltuielilor APM reprezintă costurile legate de sistemul de monitorizare a calității aerului	% din total cheltuieli APM pentru monitorizarea calității aerului_____
	a. 0%
	98. Instituția nu are defalcate cheltuielile pe servicii publice furnizate
	99. NS

C5.4 Indice sectorial de capacitate a resursei umane

Vă rugăm să precizați numărul de cursuri de formare/an pentru personalul APM-uri	Numărul cursuri de formare/an pentru personalul APM a. 2022____ b. 2021____ c. 2020____ 99. NS
Vă rugăm să precizați cheltuielile aferente pregătirii personalului în ultimii 2 ani	Total cheltuieli 2022____ a. 0 lei Total cheltuieli 2021____ b. 0 lei 99. NS

C5.6 Indice sectorial de digitalizare

Vă rugăm să precizați numărul de documente elaborate de APM referitoare la securitatea cibernetică în ultimii 4 ani	Număr documente elaborate de APM referitoare la securitatea cibernetică în ultimii 4 ani____ 99. NS
---	--

C7.1 Indicele sectorial de transparență

Vă rugăm să precizați numărul de broșuri/documente informative pentru publicul larg elaborate anual de APM	Numărul de broșuri elaborate de APM anual a. 2022____ b. 2021____ c. 2020____ 99. NS
Vă rugăm să precizați dacă există o secțiune pe site-ului APM referitoare la informații pentru publicul larg cu privire la datele privind calitatea aerului	a. DA (fie pe site sau aplicație proprie APM) b. NU

	<p>c. Instituția nu are site propriu</p> <p>d. Datele sunt transmise printr-o aplicație a ANPM/Ministerul Mediului</p> <p>99. NS</p>
--	--

Vă mulțumim pentru participarea la interviu!

INTRODUCERE

Vă mulțumim anticipat pentru că ați acceptat să sprijiniți procesul de monitorizare și evaluare integrată a performanței serviciilor publice prin completarea acestui chestionar. Rolul chestionarului este să măsoare, la nivelul instituțiilor publice, cele 8 criterii ale performanței definite la nivel național, respectiv capacitatea strategică, eficacitatea, accesibilitatea, calitatea, eficiența, performanța proceselor, bune practici și transparența. Întrebările din acest chestionar vizează exclusiv situația de la nivelul instituției dvs., la momentul completării, pe baza datelor pe care le aveți la dispoziție. Unele întrebări sunt formulate la un nivel mai mare de generalitate pentru a putea surprinde toate aspectele care sunt diferite în funcție de specificul instituției. Vă rugăm să alegeți varianta de răspuns care se potrivește cel mai bine instituției din care faceți parte.

Un reprezentant al consorțiului care implementează proiectul vă va contacta pentru a programa o discuție online și pentru a parcurge împreună întrebările și răspunsurile.

Vă suntem recunoscători dacă am putea programa discuția pentru completarea acestui chestionar până la data de 15.09.2023. Estimăm că timpul de completare al chestionarului este de 30 de minute. Contribuția dvs. este extrem de importantă pentru a măsura cât mai corect situația serviciilor publice. Chestionarul poate fi descărcat și în format editabil (pentru a ușura completarea electronică, puteți vizualiza înainte datele și informațiile solicitate).

Chestionarul a fost dezvoltat în cadrul proiectului „Monitorizarea și evaluarea integrată a performanței serviciilor publice, Cod MySMIS 127589 / Cod SIPOCA 616”, implementat de Secretariatul General al Guvernului și co-finanțat prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020. Mai multe informații despre proiectul realizat de

SGG pot fi accesate aici: <https://sgg.gov.ro/1/activitati-sipoca-616/>. La aceeași adresă va fi disponibil și raportul de monitorizare a performanței serviciilor publice cu rezultatele obținute din analiza datelor oferite de dumneavoastră și de colegii din alte instituții, din diferite structuri implicate în furnizarea serviciului.

Dacă aveți întrebări sau neclarități cu privire la unele întrebări, vă rugăm să ne contactați: Cristina Tomescu, 0735012272, crisdobos@yahoo.com

Serviciul public care este vizat în acest chestionar: "Gestionarea cazierului judiciar

GHID DE INTERIVU STRUCTURAT CU PRESTATORII SERVICIILOR PUBLICE

Date Respondent

1. Nume	
2. Prenume	
3. Funcția	
4. Profesia	
5. Instituția	
6. Direcție/ Serviciu/ Compartiment	
7. Vechimea în funcție	
8. Vechimea în cadrul instituției	
9. Telefon	
10. E-mail	

C1. Capacitatea strategică și instituțională

Vă rugăm să precizați în ce documente aprobate de conducerea organizației dvs. sunt definite următoarele elemente ale serviciului public furnizat de instituția dvs.: misiune, viziune, obiective și indicatori de performanță?	a. În planul strategic/planul anual; b. În cadrul documentației SCIM; c. În nici un document; d. În alte documente. Care _____ 99. NS 97. NC (Nu este cazul)
---	--

	DOAR PENTRU MODERATOR: Numărul de documente în care se regăsesc misiunea, viziunea, obiectivele și indicatorii de performanță: _____
În ce document aprobat de conducerea entității dvs. sunt definite SMART ³ obiectivele instituției dvs. pentru furnizarea serviciului public? (o singură variantă de răspuns)	a. În planul strategic/planul anual; b. În documentația SCIM c. În nici un document, d. Alt document. Care _____ 99. NS/NR 97 NC (Nu este cazul)
Vă rugăm să ne specificați ce sistem managerial privind calitatea a implementat instituția dumneavoastră pentru managementul calității serviciului public	a. ISO b. Balance Scorecard c. Instrumente de auto-evaluare (CAF etc.) d. Total Quality Management e. Altele. Care?..... f. Instituția nu a implementat niciun sistem de management al calității serviciului public
Vă rugăm să ne specificați ce sistem de planificare a performanței ați implementat?	a. contract de mandat, b. balanced scorecard, c. planuri strategice etc d. Alt sistem. Care _____

³ SMART este acronim S - specific; M - măsurabil; A - (de) atins/abordabil; R - relevant; T - încadrat în timp. Specific - obiectivul este clar formulat, vizează rezultate concrete, Măsurabil - poate fi cuantificat, fie cantitativ, fie calitativ; Abordabil/de atins - un obiectiv poate fi într-adevăr atins (nu e imposibil de atins), Relevant - realizarea unui obiectiv trebuie să contribuie în mod nemijlocit la atingerea unui obiectiv mai mare, mai general. În acest sens, el trebuie să vizeze un anumit impact; T - încadrat în timp - obiectivul conține și data până la care este prevăzut a se realiza.

	e. Instituția nu are un sistem de planificare al performanței 99. NS/NR
Există la nivelul entității dvs. un plan multianual de investiții aprobat aferent gestionării/prestării serviciului public?	a. DA b. NU 99. NS

C1.2. Indicele sectorial al capacității strategice

Vă rugăm să precizați dacă la nivelul spitalului există o structură organizatorică cu atribuții privind măsurarea performanței serviciului public [gestionarea cazierului judiciar]?	a. DA b. NU 99. NS
Dacă, da ce formă organizatorică are această structură?	a. birou b. serviciu c. direcție d. nu are o formă administrativă distinctă (se ocupă personal din anumite departamente dar care în atribuții și măsurarea performanței serviciului public) 99. NS
Instituția dvs a elaborat rapoarte privind măsurarea performanței serviciului public [gestionarea cazierului judiciar] în ultimul an?	a. DA b. NU 99. NS Număr rapoarte _____

Dacă da, ne puteți indica numărul de rapoarte specifice referitoare la măsurarea performanței serviciului public, în anul 2022?	
Care era la 31.12.2022 numărul de posturi ocupate cu atribuții de monitorizare și evaluare a modului de gestionare a serviciului public?	Număr posturi _____ a. 0 posturi 99. NS
Există o metodologie/procedură de monitorizare a performanței serviciului public aprobată de către conducerea entității dvs./ autoritatea în coordonarea sau subordinea căruia se află instituția??	a. DA b. NU 99. NS
Vă rugăm să precizați de câte ori ați modificat strategia organizației în ultimii 4 ani?	Număr modificări ale strategiei în ultimii 4 ani _____ a. 0 modificări 99. NS

C2. Eficacitate

C1.2. Indicele sectorial de îndeplinire a țintelor asumate în anul fiscal

Vă rugăm să precizați indicatorii sectoriali de monitorizare și evaluare (cf. legislației, strategiilor naționale/internaționale/europene sau strategiei instituției) utilizați de instituția dvs în furnizarea serviciului public [gestionarea cazierului judiciar]	Listare indicatori de monitorizare și evaluare Indicator 1.... Indicator 2.... Indicator 3.... Indicator 4.... Indicator 5... 0. Instituția nu utilizează indicatori de monitorizare și evaluare 99. NS
--	---

<p>Vă rugăm să precizați procentul de atingere a țintelor indicatorilor de rezultat, pentru serviciul public în discuție, la nivelul anului 2022</p> <p>Exemplu mod de calcul: $(\text{Țintă anuală} - \text{realizat anual}) / (\text{Țintă anual} - \text{valoarea de referință}) \times 100$</p>	<p>Indicator 1.....Țintă.... Indicator 2.....Țintă... Indicator 3.....Țintă.... Indicator 4.....Țintă... 0. Instituția nu utilizează indicatori de rezultat 99. NS</p>
--	---

C3. Calitatea

C3.1. Indicele sectorial al calității serviciului public

<p>Aveți un standard de calitate aprobat la nivelul serviciului public [gestionare cazier judiciar] în cadrul instituției dumneavoastră?</p>	<p>a. NU b. DA, dar nu este aprobat c. DA</p> <p>Denumirea actului (act administrativ nr, data) _____</p>
<p>Dacă da, serviciul public respectă în totalitate standardul de calitate în vigoare?</p>	<p>a. DA b. NU 99. NS</p>
<p>Vă rugăm să ne furnizați numărul sancțiunilor primite sau dispuse de instituția dvs. referitoare la nerespectarea standardelor de calitate în vigoare, în anul 2022?</p>	<p>c) Nr. sancțiuni primite: d) Nr. sancțiuni dispuse</p> <p>99. NS 97. Nu este cazul</p>
<p>Vă rugăm să ne furnizați numărul solicitărilor pentru acordarea serviciului public în anul 2022</p>	<p>Număr solicitări _____</p> <p>99. NS 97. Nu este cazul</p>

<p>Vă rugăm să ne furnizați numărul reclamațiilor primite și numărul reclamațiilor soluționate privind modul în care instituția dvs. a gestionat serviciul public, în anul 2022?</p>	<p>Nr. reclamații primite: Nr. reclamații soluționate 99. NS 97. Nu este cazul</p>
<p>Vă rugăm să ne specificați dacă instituția dvs utilizează un instrument de colectarea a gradului de satisfacție a beneficiarilor privind calitatea serviciului public furnizat?</p> <p>Dacă da, care a fost gradul de satisfacție al pacienților în anul 2022?</p>	<p>a. DA b. NU 99. NS 97. NC (Nu este cazul)</p> <p>Dacă Da, valoarea gradului de satisfacție la nivelul anului 2022</p>
<p>Dacă da, vă rugăm să ne specificați ce tip de instrumente utilizați pentru colectarea satisfacției beneficiarilor privind calitatea serviciului public furnizat</p>	<p>a. Chestionar de satisfacție b. Formular de completat pe site-ul instituției/rețele sociale c. Caiet/Condică d. Discuții informale cu beneficiarii e. Email (poșta electronică) f. Alt instrument. Care _____ 99. NS 97. NC (Nu este cazul)</p>
<p>Vă rugăm să ne specificați dacă, la nivelul anului 2022, serviciul public [gestionare cazier judiciar] a fost externalizat către organizații neguvernamentale sau companii private</p>	<p>a. DA b. NU c. Nu, dar avem in intenție acest lucru în viitorul apropiat 99. NS</p>

3.3. Indicele sectorial al accesibilității

<p>Vă rugăm să specificați dacă instituția dvs este dotată cu rampă pentru accesul persoanelor cu dizabilități</p>	<p>a. NU b. DA</p>
--	------------------------

Vă rugăm să ne indicați dacă instituția dvs oferă indicații clare (îndrumătoare, săgeți etc) către birourile/ghișeele responsabile de furnizarea serviciului public	a. DA b. NU 99. NS
Vă rugăm să ne specificați sursele de informare despre serviciul public (răspuns multiplu)	a. Avizier b. Pagină de internet c. Număr de telefon d. Ghișeu f. Panouri g. Altă sursă. Care _____ 99. NS/NR

C.4. Eficiența

4.1. Eficiența alocativă

Vă rugăm să specificați dacă la nivelul instituției dvs există un standard de cost pentru furnizarea serviciului public	a. NU b. DA 99. NS
Dacă există un astfel de standard de cost, vă rugăm, să ne specificați denumirea documentului administrativ care reglementează standardul de cost	Denumirea documentului administrativ _____
Instituția dvs. deține/utilizează o aplicație informatică pentru controlul/calculul costurilor? (cod: C5.1.2.2)	a. NU b. DA 99. NS

4.2. Eficiența productivă

Care este costul standard pentru serviciul public	Costul standard pentru serviciu _____ a. Nu există cost standard pentru furnizarea serviciului 99. NS
Vă rugăm să ne comunicați totalul angajaților cu rol în furnizarea tuturor serviciilor publice din instituție, în echivalent normă întreagă (exceptând personal cu funcții de conducere, personal TESA), la 31.12.2022	Număr total angajați cu normă întreagă responsabili pentru furnizarea serviciilor publice din instituție _____



TESA este acronim pentru Tehnic, Economic și Socio-Administrativ, categorie de angajați într-o companie, organizație sau instituție	99. NS/NR
---	-----------

C.5. Performanța proceselor și funcțiilor

C5.1. Capacitate de asigurare a managementului financiar/per entitate

Care a fost numărul total posturi în organigramă și de posturi ocupate la 31.12.2022 cu atribuții de contabilitate și management financiar, în instituția dvs.?	Număr total posturi în organigramă la 31.12.2022 contabilitate/management financiar ... Număr total posturi ocupate la 31.12.2022 contabilitate/management financiar
Dețineți o aplicație informatică de tip ERP care să aibă și modul de management financiar?	DA NU

C5.2. Capacitate ITC per entitate

Număr de echipamente IT total	
Număr de echipamente IT depășite dpdv tehnologic	
Care a fost numărul total de posturi în organigramă și de posturi ocupate la 31.12.2022 cu atribuții în domeniul tehnologiei informației (ex. programatori, administratori de sistem), în instituția dvs.?	Număr total posturi în organigramă la 31.12.2022 cu atribuții IT ____ Număr total posturi ocupate la 31.12.2022 cu atribuții IT ____

C5.3. Capacitate pentru furnizare calitate. Asigurarea calității

Precizați pentru 2022, numărul de angajați (posturi ocupate) care, conform fișei postului, au avut obligații de implementare a normelor sau cerințelor legale privind asigurarea calității, precum și numărul titularilor acestora care au și urmat un curs de specializare în domeniul asigurării calității	Număr posturi ocupate cu atribuții de asigurare a calității la 31.12.2022: ... Număr posturi ocupate cu atribuții de asigurare a calității la 31.12.2022 în care titularii urmaseră anterior un curs de specializare în domeniul asigurării calității: ____
--	--



C5.4. Indice de capacitate a resursei umane

Care este număr total de angajați în anul fiscal curent?	
Care este număr total de posturi în anul fiscal trecut?	Număr total de posturi la 31.12.2022____
Care a fost numărul total de posturi ocupate în anul fiscal trecut?	Număr total de posturi ocupate la 31.12.2022____
Câți angajați au participat la cursuri de formare profesională continuă în ultimii 2 ani? (cod: C5.4.2.1)	Număr angajați care au participat la cursuri în 2021: ... Număr angajați care au participat la cursuri în 2022
Câte persoane (posturi ocupate) de la nivelul instituției dvs. au fost implicate în gestiunea de proiecte cu finanțare externă nerambursabilă (FEN), în anul 2022?	Număr total posturi ocupate la 31.12.2022 cu atribuții implementare FEN____

C5.6.1 Indice sectorial de digitalizare. Mijloace de furnizare a serviciilor

Câte servicii exclusiv online oferiți?	Nr servicii exclusiv online____ 99. NS (nu ;tiu) 97. NC (nu este cazul)
Câte servicii publice oferite mixt (ghișeu si online)	Nr servicii mixt____ 99. NS (nu ;tiu) 97. NC (nu este cazul)
Câte servicii publice oferiți față în față?	Nr servicii față în față____ 99. NS (nu ;tiu) 97. NC (nu este cazul)
Număr de servicii total furnizate anul trecut	Nr total servicii____ 99. NS (nu ;tiu)
Vă rugăm să precizați numărul total de programări online (email, platforma, aplicație, website al instituției) pe parcursul anului trecut	Nr. total Nu este cazul Nu știu

C.6. Bune practici

C6.1.1. Inovare

<p>Câte măsuri de inovare sau pentru îmbunătățirea performanței furnizării serviciului public au fost implementate la nivelul entității dvs. în ultimul an?</p>	<p>zero măsuri o măsură două măsuri trei măsuri sau mai multe</p>
<p>Cum pot beneficiarii serviciilor publice oferite de entitatea dvs. să comenteze sau să evalueze serviciile primite?</p>	<p>a. pot acorda note/stele calificative serviciului primit prin intermediul unui chestionar/pagina web/alt instrument pus la dispoziție de entitate;</p> <p>b. pot publica/scrie comentarii cu privire la serviciul primit prin intermediul unui chestionar/pagina web/alt instrument pus la dispoziție de entitate;</p> <p>c. pot evalua în alt mod; detaliați;</p> <p>d. nu pot evalua serviciile primite prin intermediul unui instrument pus la dispoziție de entitate.</p> <p>97. NC (Nu este cazul) 99. NS/NR</p>
<p>Care este numărul total al beneficiarilor serviciului public în ultimul an?</p>	<p>97. Nu este cazul 99. NS</p>
<p>Care este numărul persoanelor care au comentat sau evaluat serviciul public în ultimul an, prin intermediul instrumentelor puse la dispoziție de entitate?</p>	<p>97. Nu este cazul 99. NS</p>

C6.1.2. Implicare/co-creare

În cadrul serviciului public pe care îl gestionați, există o procedură internă, aprobată de conducere, privind consultarea beneficiarilor/ utilizatorilor serviciului public?	DA NU Dacă DA, vă rugăm să specificați denumirea și codul procedurii
Câte ședințe publice de consultare cu privire la serviciul public au fost organizate anul trecut?	zero ședințe o ședință două ședințe trei sau mai multe ședințe
Câte petiții ați primit anul trecut cu privire la serviciul public pe care îl gestionați? (Legea 544/2001 și Legea 233/2002)	Nr. petiții. Nr. petiții soluționate în termen de până la 30 de zile, Nr. de petiții soluționate în termen de peste 30 de zile 0. Instituția publică nu înregistrează petițiile defalcate pe serviciile publice oferite

C.7. Transparența

C7.1.1. Grad de informare publică

Care este numărul de accesări pe anul 2022 a paginii de Internet aferentă serviciului public?	Număr accesări a paginii de internet a serviciului public în 2022 _____ 99. NS
Care este numărul de posturi și de posturi ocupate la 31.12. 2022 în cadrul compartimentului de relații cu publicul al instituției dvs.?	Număr total posturi în organigramă la 31.12.2022 relații publice ... Număr total posturi ocupate la 31.12.2022 relații publice ... Nu există departament de relații cu publicul

În cadrul entității dvs. este implementat Standardul general privind publicarea informațiilor de interes public, disponibil în anexa 4 din HG nr. 583/2016?	DA NU Parțial
---	---------------------

C7.1.2. Gradul de livrare a datelor deschise

Sunt disponibile public (de exemplu pe site-ul instituției) următoarele informații?	Informații privind achizițiile publice în cadrul serviciului public: DA/NU/ Nu este cazul Informații privind contractele: DA/NU/ Nu este cazul Informații privind execuția bugetară pe anul trecut: DA/NU/ Nu este cazul
---	--

C7. 1.3. Disponibilitatea obiectivelor de performanță și a rezultatelor organizației

Sunt disponibile public (de exemplu pe site-ul instituției) următoarele informații?	informații privind performanța serviciului public, gradul de atingere a rezultatelor: DA/NU/ Nu este cazul datele de contact ale persoanelor direct responsabile de performanță: DA/NU/ Nu este cazul
---	--

C7.2.1. Rata serviciilor afectate de abateri disciplinare

Câte sesizări disciplinare au fost înregistrate în 2022 la nivelul serviciului public?	
--	--

C7.2.2. Rata serviciilor afectate de incidente de integritate

Câte incidente de integritate ați înregistrat în 2022 la nivelul instituției?	
---	--

C.8. Indicatori sectoriali

C3.1 Indicele sectorial al calității serviciului public

Vă rugăm să precizați timpul alocat acțiunilor corective ca urmare a reclamațiilor pentru serviciul de cazier judiciar anul 2022	Număr ore lucrătoare alocate acțiunilor corective ca urmare a reclamațiilor primite _____ 99. NS 97. Nu a fost cazul
Serviciul public de cazier judiciar are planificate acțiuni/măsurile pentru îmbunătățirea calității în furnizare în anul 2023?	a. DA. Care? _____ b. NU 99. NS

C3.3 Indicele sectorial al accesibilității

Vă rugăm să precizați totalul orelor lucrătoare la nivelul secțiilor de poliție realizate pentru rezolvarea tuturor solicitărilor privind eliberarea cazierului judiciar în anul 2022	Număr ore lucrătoare pentru rezolvarea solicitărilor privind eliberarea cazierului judiciar 98. Instituția nu măsoară numărul de ore 99. NS
Vă rugăm să precizați totalul solicitărilor privind eliberarea cazierului judiciar în anul 2022	Număr solicitări de eliberare cazier judiciar _____ 99. NS
Timpul mediu de așteptare la secția de poliție pentru eliberarea cazierului judiciar	Număr minute _____ 99. NS

C5.6 Indice sectorial de digitalizare

Serviciul de cazier judiciar poate fi oferit exclusiv on-line	a. DA b. NU 99. NS
Serviciul de cazier judiciar poate fi oferit parțial on-line	a. DA b. NU

	99. NS
Serviciul de cazier judiciar poate fi oferit exclusiv față în față	a. DA b. NU 99. NS
Numărul total al formularelor aferente serviciului de eliberare cazier judiciar	Numărul _____ total 99. NS
Număr de formulare completabile electronic la nivelul secției de poliție	Numărul total formulare completabile electronic _____ 99. NS
Timpul (ore) în care sistemele informatice nu au funcționat (dar trebuiau să funcționeze) în 2022	Număr ore în care sistemele informatice nu au funcționat în 2022 _____ 99. NS

Vă mulțumim pentru participarea la interviu!

INTRODUCERE

Vă mulțumim anticipat pentru că ați acceptat să sprijiniți procesul de monitorizare și evaluare integrată a performanței serviciilor publice prin completarea acestui chestionar. Rolul chestionarului este să măsoare, la nivelul instituțiilor publice, cele 8 criterii ale performanței definite la nivel național, respectiv capacitatea strategică, eficacitatea, accesibilitatea, calitatea, eficiența, performanța proceselor, bune practici și transparența. Întrebările din acest chestionar vizează exclusiv situația de la nivelul instituției dvs., la momentul completării, pe baza datelor pe care le aveți la dispoziție. Unele întrebări sunt formulate la un nivel mai mare de generalitate pentru a putea surprinde toate aspectele care sunt diferite în funcție de specificul instituției. Vă rugăm să alegeți varianta de răspuns care se potrivește cel mai bine instituției din care faceți parte.



Un reprezentant al consorțiului care implementează proiectul vă va contacta pentru a programa o discuție online și pentru a parcurge împreună întrebările și răspunsurile.

Vă suntem recunoscători dacă am putea programa discuția pentru completarea acestui chestionar până la data de 15.09.2023. Estimăm că timpul de completare al chestionarului este de 30 de minute. Contribuția dvs. este extrem de importantă pentru a măsura cât mai corect situația serviciilor publice. Chestionarul poate fi descărcat și în format editabil (pentru a ușura completarea electronică, puteți vizualiza înainte datele și informațiile solicitate).

Chestionarul a fost dezvoltat în cadrul proiectului „Monitorizarea și evaluarea integrată a performanței serviciilor publice, Cod MySMIS 127589 / Cod SIPOCA 616”, implementat de Secretariatul General al Guvernului și co-finanțat prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020. Mai multe informații despre proiectul realizat de SGG pot fi accesate aici: <https://sgg.gov.ro/1/activitati-sipoca-616/>. La aceeași adresă va fi disponibil și raportul de monitorizare a performanței serviciilor publice cu rezultatele obținute din analiza datelor oferite de dumneavoastră și de colegii din alte instituții, din diferite structuri implicate în furnizarea serviciului.

Dacă aveți întrebări sau neclarități cu privire la unele întrebări, vă rugăm să ne contactați: Cristina Tomescu, 0735012272, crisdobos@yahoo.com

Serviciul public care este vizat în acest chestionar: ”Impozite și taxe locale”

GHID DE INTERIVU STRUCTURAT CU PRESTATORII SERVICIILOR PUBLICE

Date Respondent

1. Nume	
2. Prenume	
3. Funcția	
4. Profesia	
5. Instituția	
6. Direcție/ Serviciu/ Compartiment	
7. Vechimea în funcție	
8. Vechimea în cadrul instituției	
9. Telefon	
10. E-mail	



C1. Capacitatea strategică și instituțională

<p>Vă rugăm să precizați în ce documente aprobate de conducerea organizației dvs. sunt definite următoarele elemente ale serviciului public furnizat de instituția dvs.: misiune, viziune, obiective și indicatori de performanță?</p>	<p>a. În planul strategic/planul anual; b. În cadrul documentației SCIM; c. În nici un document; d. În alte documente. Care _____ 99. NS 97 NC (Nu este cazul)</p> <p>DOAR PENTRU MODERATOR: Numărul de documente în care se regăsesc misiunea, viziunea, obiectivele și indicatorii de performanță: _____</p>
<p>În ce document aprobat de conducerea entității dvs. sunt definite SMART⁴ obiectivele instituției dvs. pentru furnizarea serviciului public? (o singură variantă de răspuns)</p>	<p>a. În planul strategic/planul anual; b. În documentația SCIM c. În nici un document, d. Alt document. Care _____ 99. NS/NR 97 NC (Nu este cazul)</p>
<p>Vă rugăm să ne specificați ce sistem managerial privind calitatea a implementat instituția dumneavoastră pentru managementul calității serviciului public</p>	<p>a. ISO b. Balance Scorecard c. Instrumente de auto-evaluare (CAF etc.)</p>

⁴ SMART este acronim S - specific; M - măsurabil; A - (de) atins/abordabil; R - relevant; T - încadrat în timp. Specific - obiectivul este clar formulat, vizează rezultate concrete, Măsurabil - poate fi cuantificat, fie cantitativ, fie calitativ; Abordabil/de atins - un obiectiv poate fi într-adevăr atins (nu e imposibil de atins), Relevant - realizarea unui obiectiv trebuie să contribuie în mod nemijlocit la atingerea unui obiectiv mai mare, mai general. În acest sens, el trebuie să vizeze un anumit impact; T - încadrat în timp - obiectivul conține și data până la care este prevăzut a se realiza.

	<p>d. Total Quality Management</p> <p>e. Altele. Care?.....</p> <p>f. Instituția nu a implementat niciun sistem de management al calității serviciului public</p>
Vă rugăm să ne specificați ce sistem de planificare a performanței ați implementat?	<p>a. contract de mandat,</p> <p>b. balanced scorecard,</p> <p>c. planuri strategice etc</p> <p>d. Alt sistem. Care_____</p> <p>e. Instituția nu are un sistem de planificare al performanței</p> <p>99. NS/NR</p>
Există la nivelul entității dvs. un plan multianual de investiții aprobat aferent gestionării/prestării serviciului public?	<p>a. DA</p> <p>b. NU</p> <p>99. NS</p>

C1.2. Indicele sectorial al capacității strategice

Vă rugăm să precizați dacă la nivelul instituției există o structură organizatorică cu atribuții privind măsurarea performanței serviciului public [impozite și taxe locale]?	<p>a. DA</p> <p>b. NU</p> <p>99. NS</p>
Dacă, da ce formă organizatorică are această structură?	<p>a. birou</p> <p>b. serviciu</p> <p>c. direcție</p> <p>d. nu are o formă administrativă distinctă (se ocupă personal din anumite departamente dar care în atribuții și măsurarea performanței serviciului public)</p>

	99. NS
Instituția dvs a elaborat rapoarte privind măsurarea performanței serviciului public [impozite și taxe locale] în ultimul an? Dacă da, ne puteți indica numărul de rapoarte specifice referitoare la măsurarea performanței serviciilor spitalicești, în anul 2022	a. DA b. NU 99. NS Număr rapoarte _____
Care era la 31.12.2022 numărul de posturi ocupate cu atribuții de monitorizare și evaluare a modului de gestionare a serviciului de impozite și taxe locale?	Număr posturi _____ a. 0 posturi 99. NS
Există o metodologie/procedură de monitorizare a performanței serviciului public aprobată de către conducerea entității dvs.?	a. DA b. NU 99. NS
Vă rugăm să precizați de câte ori ați modificat strategia organizației [primăriei] în ultimii 4 ani?	Număr modificări ale strategiei în ultimii 4 ani _____ a. 0 modificări 99. NS

C2. Eficacitate

C1.2. Indicele sectorial de îndeplinire a țintelor asumate în anul fiscal

Vă rugăm să precizați indicatorii sectoriali de monitorizare și evaluare (cf. legislației, strategiilor naționale/internaționale/europene sau strategiei instituției) utilizați de instituția dvs în furnizarea serviciului public [impozite și taxe locale]	Listare indicatori de monitorizare și evaluare Indicator 1.... Indicator 2.... Indicator 3.... Indicator 4.... Indicator 5... 0. Instituția nu utilizează indicatori de monitorizare și evaluare
--	---

	99. NS
<p>Vă rugăm să precizați procentul de atingere a țintelor indicatorilor de rezultat, pentru serviciul public în discuție, la nivelul anului 2022</p> <p>Exemplu mod de calcul: $(\text{Țintă anuală} - \text{realizat anual}) / (\text{Țintă anual} - \text{valoarea de referință}) \times 100$</p>	<p>Indicator 1.....Țintă.....</p> <p>Indicator 2.....Țintă...</p> <p>Indicator 3.....Țintă.....</p> <p>Indicator 4.....Țintă...</p> <p>....</p> <p>0. Instituția nu utilizează indicatori de rezultat</p> <p>99. NS</p>

C3. Calitatea

C3.1. Indicele general al calității

Aveți un standard de calitate aprobat la nivelul serviciului public [taxe și impozite locale] în cadrul instituției dumneavoastră?	<p>a. NU</p> <p>b. DA, dar nu este aprobat</p> <p>c. DA</p> <p>Denumirea actului (act administrativ nr, data)_____</p>
Dacă da, serviciul public respectă în totalitate standardul de calitate în vigoare?	<p>a. DA</p> <p>b. NU</p> <p>99. NS</p>
Vă rugăm să ne furnizați numărul sancțiunilor primite sau dispuse de instituția dvs. referitoare la nerespectarea standardelor de calitate în vigoare, în anul 2022?	<p>e) Nr. sancțiuni primite:</p> <p>f) Nr. sancțiuni dispuse</p> <p>99. NS</p> <p>97. Nu este cazul</p>
Vă rugăm să ne furnizați numărul solicitărilor pentru acordarea serviciului public în anul 2022	<p>Număr solicitări_____</p> <p>99. NS</p> <p>97. Nu este cazul</p>

Vă rugăm să ne furnizați numărul reclamațiilor primite și numărul reclamațiilor soluționate privind modul în care instituția dvs. a gestionat serviciul public, în anul 2022?	Nr. reclamații primite: Nr. reclamații soluționate 99. NS 97. Nu este cazul
Vă rugăm să ne specificați dacă instituția dvs utilizează un instrument de colectarea a gradului de satisfacție a beneficiarilor privind calitatea serviciului public furnizat? Dacă da, care a fost gradul de satisfacție al beneficiarilor în anul 2022?	a. DA b. NU 99. NS Dacă Da, valoarea gradului de satisfacție la nivelul anului 2022
Dacă da, vă rugăm să ne specificați ce tip de instrumente utilizați pentru colectarea satisfacției beneficiarilor privind calitatea serviciului public furnizat	a. Chestionar de satisfacție b. Formular de completat pe site-ul instituției/rețele sociale c. Caiet/Condică d. Discuții informale cu beneficiarii e. Email (poșta electronică) f. Alt instrument. Care _____ 99. NS
Vă rugăm să ne specificați dacă, la nivelul anului 2022, serviciul public [taxe și impozite locale] a fost externalizat către organizații neguvernamentale sau companii private	a. DA b. NU c. Nu, dar avem în intenție acest lucru în viitorul apropiat 99. NS

3.3. Indicele sectorial al accesibilității serviciului public

Vă rugăm să specificați dacă instituția dvs este dotată cu rampă pentru accesul persoanelor cu dizabilități	a. NU b. DA
Vă rugăm să ne indicați dacă instituția dvs oferă indicații clare (îndrumătoare, săgeți etc) către birourile/ghișeele responsabile de furnizarea serviciului public	a. DA b. NU 99. NS
Vă rugăm să ne specificați sursele de informare despre serviciul public (răspuns multiplu)	a. Avizier b. Pagină de internet c. Număr de telefon d. Ghișeu f. Panouri g. Altă sursă. Care _____

99. NS/NR

C.4. Eficiența

4.1. Eficiența alocativă

Vă rugăm să specificați dacă la nivelul instituției dvs există un standard de cost pentru furnizarea serviciului public	a. NU b. DA 99. NS
Dacă există un astfel de standard de cost, vă rugăm, să ne specificați denumirea documentului administrativ care reglementează standardul de cost	Denumirea documentului administrativ _____
Instituția dvs. deține/utilizează o aplicație informatică pentru controlul/calculul costurilor? (cod: C5.1.2.2)	a. NU b. DA 99. NS

4.2. Eficiența productivă

Care este costul standard pentru serviciul public	Costul standard pentru serviciu _____ a. Nu există cost standard pentru furnizarea serviciului 99. NS
Vă rugăm să ne comunicați totalul angajaților cu rol în furnizarea tuturor serviciilor publice din instituție, în echivalent normă întreagă (exceptând personal cu funcții de conducere, personal TESA)	Număr total angajați cu normă întreagă responsabili pentru furnizarea serviciilor publice din instituție _____ 99. NS/NR
TESA este acronim pentru Tehnic, Economic și Socio-Administrativ, categorie de angajați într-o companie, organizație sau instituție	

C.5. Performanța proceselor și funcțiilor

C5.1. Capacitate de asigurare a managementului financiar/per entitate

Care a fost numărul total posturi în organigramă și de posturi ocupate la 31.12.2022 cu atribuții de contabilitate și management financiar, în instituția dvs.?	Număr total posturi în organigramă la 31.12.2022 contabilitate/management financiar ... Număr total posturi ocupate la 31.12.2022
---	--

	contabilitate/management financiar
Dețineți o aplicație informatică de tip ERP care să aibă și modul de management financiar?	DA NU

C5.2. Capacitate ITC per entitate

Număr de echipamente IT total	
Număr de echipamente IT depășite dpdv tehnologic	
Care a fost numărul total de posturi în organigramă și de posturi ocupate la 31.12.2022 cu atribuții în domeniul tehnologiei informației (ex. programatori, administratori de sistem), în instituția dvs.?	Număr total posturi în organigramă la 31.12.2022 cu atribuții IT ____ Număr total posturi ocupate la 31.12.2022 cu atribuții IT ____

C5.3. Capacitate pentru furnizare calitate. Asigurarea calității

Precizați pentru 2022, numărul de angajați (posturi ocupate) care, conform fișei postului, au avut obligații de implementare a normelor sau cerințelor legale privind asigurarea calității, precum și numărul titularilor acestora care au și urmat un curs de specializare în domeniul asigurării calității	Număr posturi ocupate cu atribuții de asigurare a calității la 31.12.2022: ... Număr posturi ocupate cu atribuții de asigurare a calității la 31.12.2022 în care titularii urmaseră anterior un curs de specializare în domeniul asigurării calității:
--	--

C5.4. Indice de capacitate a resursei umane

Care este număr total de angajați în anul fiscal curent?	
Care este număr total de posturi în anul fiscal trecut? Dar pe următoarele categorii?	Număr total la 31.12.2022 ____
Care a fost numărul total de posturi ocupate în anul fiscal trecut? Dar pe următoarele categorii?	Număr total posturi ocupate la 31.12.2022 ____
Câți angajați au participat la cursuri de formare profesională continuă în ultimii 2 ani? (cod: C5.4.2.1)	Număr angajați care au participat la cursuri în 2021: ... Număr angajați care au participat la cursuri în 2022
Câte persoane (posturi ocupate) de la nivelul instituției dvs. au fost implicate în gestiunea de proiecte cu finanțare externă nerambursabilă (FEN), în anul 2022?	Număr total posturi ocupate la 31.12.2022 cu atribuții implementare FEN ____

C5.6.1 Indice sectorial de digitalizare. Mijloace de furnizare a serviciilor

Câte servicii exclusiv online oferți?	Nr servicii exclusiv online _____ 99. NS (nu ;tiu) 97. NC (nu este cazul)
Câte servicii publice oferite mixt (ghișeu și online)	Nr servicii mixt _____ 99. NS (nu ;tiu) 97. NC (nu este cazul)
Câte servicii publice oferți față în față?	Nr servicii față în față _____ 99. NS (nu ;tiu) 97. NC (nu este cazul)
Număr de servicii total furnizate anul trecut	Nr total servicii _____ 99. NS (nu ;tiu)
Vă rugăm să precizați numărul total de programări online (email, platforma, aplicație, website al instituție) pe parcursul anului trecut	Nr. total Nu este cazul Nu știu

C.6. Bune practici

C6.1.1. Inovare

Câte măsuri de inovare sau pentru îmbunătățirea performanței furnizării serviciului public au fost implementate la nivelul entității dvs. în ultimul an?	zero măsuri o măsură două măsuri trei măsuri sau mai multe
--	---

Cum pot beneficiarii serviciilor publice oferite de entitatea dvs. să comenteze sau să evalueze serviciile primite?	a. pot acorda note/stele calificative serviciului primit prin intermediul unui chestionar/pagina web/alt instrument pus la dispoziție de entitate; b. pot publica/scrie comentarii cu privire la serviciul primit prin intermediul unui chestionar/pagina web/alt instrument pus la dispoziție de entitate; c. pot evalua în alt mod; detaliați; d. nu pot evalua serviciile primite prin intermediul unui instrument pus la dispoziție de entitate.
Care este numărul total al beneficiarilor serviciului public în ultimul an?	
Care este numărul persoanelor care au comentat sau evaluat serviciul public în ultimul an, prin intermediul instrumentelor puse la dispoziție de entitate?	

C6.1.2. Implicare/co-creare

În cadrul serviciului public pe care îl gestionați, există o procedură internă, aprobată de conducere, privind consultarea beneficiarilor/ utilizatorilor serviciului public?	DA NU Dacă DA, vă rugăm să specificați denumirea și codul procedurii
---	--

Câte ședințe publice de consultare cu privire la serviciul public au fost organizate anul trecut?	zero ședințe o ședință două ședințe trei sau mai multe ședințe
Câte petiții ați primit anul trecut cu privire la serviciul public pe care îl gestionați? (Legea 544/2001 și Legea 233/2002)	Nr. petiții. Nr. petiții soluționate în termen de până la 30 de zile, Nr. de petiții soluționate în termen de peste 30 de zile 0. Instituția publică nu înregistrează petițiile defalcate pe serviciile publice oferite

C.7. Transparența

C7.1.1. Grad de informare publică

Care este numărul de accesări pe anul 2022 a paginii de Internet aferentă serviciului public?	
Care este numărul de posturi și de posturi ocupate la 31.12. 2022 în cadrul compartimentului de relații cu publicul al instituției dvs.?	Număr total posturi în organigramă la 31.12.2022 relații publice ... Număr total posturi ocupate la 31.12.2022 relații publice ... Nu există departament de relații cu publicul
În cadrul entității dvs. este implementat Standardul general privind publicarea informațiilor de interes public, disponibil în anexa 4 din HG nr. 583/2016?	DA NU Parțial

C7.1.2. Gradul de livrare a datelor deschise

Sunt disponibile public (de exemplu pe site-ul instituției) următoarele informații?	Informații privind achizițiile publice în cadrul serviciului public: DA/NU Informații privind contractele: DA/NU Informații privind execuția bugetară pe anul trecut: DA/NU
---	---

C7. 1.3. Disponibilitatea obiectivelor de performanță și a rezultatelor organizației

Sunt disponibile public (de exemplu pe site-ul instituției) următoarele informații?	Informații privind performanța serviciului public, gradul de atingere a rezultatelor: DA/NU Datele de contact ale persoanelor direct responsabile de performanță: DA/NU
---	--

C7.2.1. Rata serviciilor afectate de abateri disciplinare

Câte sesizări disciplinare au fost înregistrate în 2022 la nivelul serviciului?	
---	--

C7.2.2. Rata serviciilor afectate de incidente de integritate

Câte incidente de integritate ați înregistrat în 2022?	
--	--

C.8. Indicatori sectoriali

C3.1 Indicele general al calității

Vă rugăm să precizați timpul alocat acțiunilor corective ca urmare a reclamațiilor pentru serviciile în responsabilitatea impozite și taxe locale în anul 2022	Număr ore lucrătoare alocate acțiunilor corective ca urmare a reclamațiilor primite _____
--	---

	99. NS 97. Nu a fost cazul
Serviciul public de impozite și taxe locale are planificate acțiuni/măsuri pentru îmbunătățirea calității în furnizare în anul 2023?	a. DA. Care? _____ b. NU 99. NS

C5.6 Indice sectorial de digitalizare

Număr de servicii de impozite și taxe locale oferite exclusiv online	Număr servicii de impozite și taxe locale oferite exclusiv online _____ 99. NS
Număr de servicii de impozite și taxe locale oferite parțial online	Număr de servicii de impozite și taxe locale oferite parțial online _____ 99 NS
Număr de servicii de impozite și taxe locale oferite exclusiv față în față	Număr de servicii de impozite și taxe locale oferite exclusiv față în față _____ 99. NS
Numărul total de tranzacții finalizate pe toate canalele posibile în anul 2022	Numărul total de tranzacții finalizate pe toate canalele posibile în anul 2022 _____ 99. NS
Numărul total de interacțiuni și tranzacții digitale finalizate în anul 2022	Numărul total de interacțiuni și tranzacții digitale finalizate în anul 2022 _____ 99. NS
Număr de formulare completabile electronic pentru cereri aferente taxe și impozite locale	Număr de formulare completabile electronic pentru cereri aferente taxe și impozite locale _____ 99. NS



Numărul total al formularelor aferente serviciului de impozite și taxe locale	Numărul total al formularelor aferente serviciului de impozite și taxe locale _____ 99.
Timpul (ore) în care sistemele informatice nu au funcționat (dar trebuiau să funcționeze) în 2022	Număr ore _____ 99. NS 97. Nu a fost cazul

Vă mulțumim pentru participarea la interviu!

INTRODUCERE

Vă mulțumim anticipat pentru că ați acceptat să sprijiniți procesul de monitorizare și evaluare integrată a performanței serviciilor publice prin completarea acestui chestionar. Rolul chestionarului este să măsoare, la nivelul instituțiilor publice, cele 8 criterii ale performanței definite la nivel național, respectiv capacitatea strategică, eficacitatea, accesibilitatea, calitatea, eficiența, performanța proceselor, bune practici și transparența. Întrebările din acest chestionar vizează exclusiv situația de la nivelul instituției dvs., la momentul completării, pe baza datelor pe care le aveți la dispoziție. Unele întrebări sunt formulate la un nivel mai mare de generalitate pentru a putea surprinde toate aspectele care sunt diferite în funcție de specificul instituției. Vă rugăm să alegeți varianta de răspuns care se potrivește cel mai bine instituției din care faceți parte.

Un reprezentant al consorțiului care implementează proiectul vă va contacta pentru a programa o discuție online și pentru a parcurge împreună întrebările și răspunsurile.

Vă suntem recunoscători dacă am putea programa discuția pentru completarea acestui chestionar până la data de 15.09.2023. Estimăm că timpul de completare al chestionarului este de 30 de minute. Contribuția dvs. este extrem de importantă pentru a măsura cât mai corect situația serviciilor publice. Chestionarul poate fi descărcat și în format editabil (pentru a ușura completarea electronică, puteți vizualiza înainte datele și informațiile solicitate).

Chestionarul a fost dezvoltat în cadrul proiectului „Monitorizarea și evaluarea integrată a performanței serviciilor publice, Cod MySMIS 127589 / Cod SIPOCA 616”, implementat





de Secretariatul General al Guvernului și co-finanțat prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020. Mai multe informații despre proiectul realizat de SGG pot fi accesate aici: <https://sgg.gov.ro/1/activitati-sipoca-616/>. La aceeași adresă va fi disponibil și raportul de monitorizare a performanței serviciilor publice cu rezultatele obținute din analiza datelor oferite de dumneavoastră și de colegii din alte instituții, din diferite structuri implicate în furnizarea serviciului.

Dacă aveți întrebări sau neclarități cu privire la unele întrebări, vă rugăm să ne contactați: Cristina Tomescu, 0735012272, crisdobos@yahoo.com

Serviciul public care este vizat în acest chestionar: "Învățământ primar"

GHID DE INTERIVU STRUCTURAT CU PRESTATORII SERVICIILOR PUBLICE

Date Respondent

1. Nume	Rotaru
2. Prenume	Catalin
3. Funcția	Auditor Intern
4. Profesia	Economist
5. Instituția	ISJ Iasi
6. Direcție/ Serviciu/ Compartiment	Compartiment Audit Intern
7. Vechimea în funcție	17
8. Vechimea în cadrul instituției	17
9. Telefon	0744613306
10. E-mail	rotarucatalinadrian@yahoo.com

C1. Capacitatea strategică și instituțională

Vă rugăm să precizați în ce documente aprobate de conducerea organizației dvs. sunt definite următoarele elemente ale serviciului public furnizat de instituția dvs.: misiune, viziune, obiective și indicatori de performanță?	<p>a. În planul strategic/planul anual;</p> <p>b. În cadrul documentației SCIM; c. În nici un document; d. În alte documente.</p> <p>Care _____</p> <p>99. NS</p>
---	---



	<p>97 NC (Nu este cazul)</p> <p>DOAR PENTRU MODERATOR: Numărul de documente în care se regăsesc misiunea, viziunea, obiectivele și indicatorii de performanță: _____</p>
<p>În ce document aprobat de conducerea entității dvs. sunt definite SMART⁵ obiectivele instituției dvs. pentru furnizarea serviciului public? (o singură variantă de răspuns)</p>	<p>a. În planul strategic/planul anual; b. În documentația SCIM c. În nici un document, d. Alt document. Care _____</p> <p>99. NS/NR 97 NC (Nu este cazul)</p>
<p>Vă rugăm să ne specificați ce sistem managerial privind calitatea a implementat instituția dumneavoastră pentru managementul calității serviciului public</p>	<p>a. ISO b. Balance Scorecard c. Instrumente de auto-evaluare (CAF etc.) d. Total Quality Management e. Altele. Care?..... f. Instituția nu a implementat niciun sistem de management al calității serviciului public</p>
<p>Vă rugăm să ne specificați ce sistem de planificare a performanței ați implementat?</p>	<p>a. contract de mandat, b. balanced scorecard, c. planuri strategice etc</p>

⁵ SMART este acronim S - specific; M - măsurabil; A - (de) atins/abordabil; R - relevant; T - încadrat în timp. Specific - obiectivul este clar formulat, vizează rezultate concrete, Măsurabil - poate fi cuantificat, fie cantitativ, fie calitativ; Abordabil/de atins - un obiectiv poate fi într-adevăr atins (nu e imposibil de atins), Relevant - realizarea unui obiectiv trebuie să contribuie în mod nemijlocit la atingerea unui obiectiv mai mare, mai general. În acest sens, el trebuie să vizeze un anumit impact; T - încadrat în timp - obiectivul conține și data până la care este prevăzut a se realiza.

	<p>d. Alt sistem. Care _____</p> <p>e. Instituția nu are un sistem de planificare al performanței</p> <p>99. NS/NR</p>
Există la nivelul entității dvs. un plan multianual de investiții aprobat aferent gestionării/prestării serviciului public?	<p>a. DA</p> <p>b. NU</p> <p>99. NS</p>

C1.2. Indicele sectorial al capacității strategice

Vă rugăm să precizați dacă la nivelul școlii/ISJ există o structură organizatorică cu atribuții privind măsurarea performanței serviciului public [învățământ primar]?	<p>a. DA</p> <p>b. NU</p> <p>99. NS</p>
Dacă, da ce formă organizatorică are această structură?	<p>a. birou</p> <p>b. serviciu</p> <p>c. direcție</p> <p>d. nu are o formă administrativă distinctă (se ocupă personal din anumite departamente dar care în atribuții și măsurarea performanței serviciului public)</p> <p>99. NS</p>
Instituția dvs a elaborat rapoarte privind măsurarea performanței serviciului public [învățământ primar] în ultimul an?	<p>a. DA</p> <p>b. NU</p> <p>99. NS</p>
Dacă da, ne puteți indica câte rapoarte pentru măsurarea performanței serviciului public a elaborat în 2022?	Număr rapoarte _____
Care era la 31.12.2022 numărul de posturi ocupate cu atribuții de monitorizare și evaluare a serviciului public?	<p>Număr posturi _____</p> <p>a. 0 posturi</p> <p>99. NS</p>

Există o metodologie/procedură de monitorizare a performanței serviciului public aprobată de către conducerea entității dvs./autoritatea în coordonarea sau subordinea căruia se află instituția?	a. DA b. NU 99. NS
Vă rugăm să precizați de câte ori ați modificat strategia organizației în ultimii 4 ani?	Număr modificări ale strategiei în ultimii 4 ani _____ a. 0 modificări 99. NS

C2. Eficacitate

C1.2. Indicele de îndeplinire a țintelor asumate în anul fiscal

Vă rugăm să precizați indicatorii sectoriali de monitorizare și evaluare (cf. legislației, strategiilor naționale/internaționale/europene sau strategiei instituției) utilizați de instituția dvs în furnizarea serviciului public [învățământ primar]	Listare indicatori de monitorizare și evaluare Indicator 1.... Indicator 2.... Indicator 3.... Indicator 4.... Indicator 5... 0. Instituția nu utilizează indicatori de monitorizare și evaluare 99. NS
Vă rugăm să precizați procentul de atingere a țintelor indicatorilor de rezultat, pentru serviciul public în discuție, la nivelul anului 2022 Exemplu mod de calcul: $(\text{Țintă anuală} - \text{realizat anual}) / (\text{Țintă anual} - \text{valoarea de referință}) \times 100$	Indicator 1.....Țintă.... Indicator 2.....Țintă... Indicator 3.....Țintă.... Indicator 4.....Țintă...

	0. Instituția nu utilizează indicatori de rezultat 99. NS
--	--

C3. Calitatea

C3.1. Indicele sectorial al calității

Aveți un standard de calitate aprobat la nivelul serviciului public [învățământ primar] în cadrul instituției dumneavoastră?	a. NU b. DA, dar nu este aprobat c. DA Denumirea actului (act administrativ nr, data)_____
Dacă da, serviciul public respectă în totalitate standardul de calitate în vigoare?	a. DA b. NU 99. NS
Vă rugăm să ne furnizați numărul sancțiunilor primite sau dispuse de instituția dvs. referitoare la nerespectarea standardelor de calitate în vigoare, în anul 2022? (cod: C3.1.3.1)	g) Nr. sancțiuni primite: h) Nr. sancțiuni dispuse 99. NS 97. Nu este cazul
Vă rugăm să ne furnizați numărul solicitărilor pentru acordarea serviciului public în anul 2022	Număr solicitări_____ 99. NS 97. Nu este cazul
Vă rugăm să ne furnizați numărul reclamațiilor primite și numărul reclamațiilor soluționate privind modul în care instituția dvs. a gestionat serviciul public, în anul 2022?	Nr. reclamații primite: Nr. reclamații soluționate 99. NS 97. Nu este cazul
Vă rugăm să ne specificați dacă instituția dvs utilizează un instrument de colectarea a gradului de satisfacție a beneficiarilor privind calitatea serviciului public furnizat?	a. DA b. NU 99. NS 97. NC (Nu este cazul)
Dacă da, care a fost gradul de satisfacție al beneficiarilor (elevi, părinți) în anul 2022?	Dacă Da, valoarea gradului de satisfacție la nivelul anului 2022

<p>Dacă da, vă rugăm să ne specificați ce tip de instrumente utilizați pentru colectarea satisfacției beneficiarilor privind calitatea serviciului public furnizat</p>	<p>a. Chestionar de satisfacție b. Formular de completat pe site-ul instituției/rețele sociale c. Caiet/Condică d. Discuții informale cu beneficiarii e. Email (poșta electronică) f. Alt instrument. Care _____ 99. NS 97. NC (Nu este cazul)</p>
<p>Vă rugăm să ne specificați dacă, la nivelul anului 2022, serviciul public [învățământ primar] a fost externalizat către organizații neguvernamentale sau companii private</p>	<p>a. DA b. NU c. Nu, dar avem în intenție acest lucru în viitorul apropiat 99. NS</p>

3.3. Indicele sectorial al accesibilității serviciului public

<p>Vă rugăm să specificați dacă instituția dvs este dotată cu rampă pentru accesul persoanelor cu dizabilități</p>	<p>a. NU b. DA</p>
<p>Vă rugăm să ne indicați dacă instituția dvs oferă indicații clare (îndrumătoare, săgeți etc) către birourile/ghișeele responsabile de furnizarea serviciului public</p>	<p>a. DA b. NU 99. NS</p>
<p>Vă rugăm să ne specificați sursele de informare despre serviciul public (răspuns multiplu)</p>	<p>a. Avizier b. Pagină de internet c. Număr de telefon d. Ghișeu f. Panouri g. Altă sursă. Care _____ 99. NS/NR</p>

C.4. Eficiența

4.1. Eficiența alocativă

<p>Vă rugăm să specificați dacă la nivelul instituției dvs există un standard de cost pentru furnizarea serviciului public</p>	<p>a. NU b. DA</p>
--	------------------------

Dacă există un astfel de standard de cost, vă rugăm, să ne specificați denumirea documentului administrativ care reglementează standardul de cost	99. NS Denumirea documentului administrativ _____
Instituția dvs. deține/utilizează o aplicație informatică pentru controlul/calculul costurilor? (cod: C5.1.2.2)	a. NU b. DA 99. NS

4.2. Eficiența productivă

Care este costul standard pentru serviciul public	Costul standard pentru serviciu _____ a. Nu există cost standard pentru furnizarea serviciului 99. NS
Vă rugăm să ne comunicați totalul angajaților cu rol în furnizarea tuturor serviciilor publice din instituție, în echivalent normă întreagă (exceptând personal cu funcții de conducere, personal TESA) TESA este acronim pentru Tehnic, Economic și Socio-Administrativ, categorie de angajați într-o companie, organizație sau instituție	Număr total angajați cu normă întreagă responsabili pentru furnizarea serviciilor publice din instituție _____ 99. NS/NR

C.5. Performanța proceselor și funcțiunilor

C5.1. Capacitate de asigurare a managementului financiar/per entitate

Care a fost numărul total posturi în organigramă și de posturi ocupate la 31.12.2022 cu atribuții de contabilitate și management financiar, în instituția dvs.?	Număr total posturi în organigramă la 31.12.2022 contabilitate/management financiar ... Număr total posturi ocupate la 31.12.2022 contabilitate/management financiar
Dețineți o aplicație informatică de tip ERP care să aibă și modul de management financiar?	DA NU

C5.2. Capacitate ITC per entitate

Număr de echipamente IT total	
Număr de echipamente IT depășite dpdv tehnologic	
Care a fost numărul total de posturi în organigramă și de posturi ocupate la 31.12.2022 cu atribuții în domeniul tehnologiei informației (ex. programatori, administratori de sistem), în instituția dvs.?	Număr total posturi în organigramă la 31.12.2022 cu atribuții IT ____ Număr total posturi ocupate la 31.12.2022 cu atribuții IT ____

C5.3. Capacitate pentru furnizare calitate. Asigurarea calității

Precizați pentru 2022, numărul de angajați (posturi ocupate) care, conform fișei postului, au avut obligații de implementare a normelor sau cerințelor legale privind asigurarea calității, precum și numărul titularilor acestora care au și urmat un curs de specializare în domeniul asigurării calității	Număr posturi ocupate cu atribuții de asigurare a calității la 31.12.2022: ... Număr posturi ocupate cu atribuții de asigurare a calității la 31.12.2022 în care titularii urmaseră anterior un curs de specializare în domeniul asigurării calității:
--	--

C5.4. Indice sectorial de capacitate a resursei umane

Care este număr total de angajați în anul fiscal curent?	
Care este număr total de posturi în anul fiscal trecut?	Număr total la 31.12.2022 ____
Care a fost numărul total de posturi ocupate în anul fiscal trecut?	Număr total posturi ocupate la 31.12.2022 ____
Câți angajați au participat la cursuri de formare profesională continuă în ultimii 2 ani? (cod: C5.4.2.1)	Număr angajați care au participat la cursuri în 2021: ... Număr angajați care au participat la cursuri în 2022
Câte persoane (posturi ocupate) de la nivelul instituției dvs. au fost implicate în gestiunea de proiecte cu finanțare externă nerambursabilă (FEN), în anul 2022?	Număr total posturi ocupate la 31.12.2022 cu atribuții implementare FEN ____

C5.6.1 Indice sectorial de digitalizare. Mijloace de furnizare a serviciilor

Câte servicii exclusiv online oferiți?	Nr servicii exclusiv online ____ 99. NS (nu ;tiu)
--	--

	97. NC (nu este cazul)
Câte servicii publice oferite mixt (ghișeu și online)	Nr servicii mixt _____ 99. NS (nu ;tiu) 97. NC (nu este cazul)
Câte servicii publice oferite față în față?	Nr servicii față în față _____ 99. NS (nu ;tiu) 97. NC (nu este cazul)
Număr de servicii total furnizate anul trecut	Nr total servicii _____ 99. NS (nu ;tiu)
Vă rugăm să precizați numărul total de programări online (email, platforma, aplicație, website al instituție) pe parcursul anului trecut	Nr. total Nu este cazul Nu știu

C.6. Bune practici

C6.1.1. Inovare

Câte măsuri de inovare sau pentru îmbunătățirea performanței furnizării serviciului public au fost implementate la nivelul entității dvs. în ultimul an?	zero măsuri o măsură două măsuri trei măsuri sau mai multe
--	---

<p>Cum pot beneficiarii serviciilor publice oferite de entitatea dvs. să comenteze sau să evalueze serviciile primite?</p>	<p>a. pot acorda note/stele calificative serviciului primit prin intermediul unui chestionar/pagina web/alt instrument pus la dispoziție de entitate;</p> <p>b. pot publica/scrie comentarii cu privire la serviciul primit prin intermediul unui chestionar/pagina web/alt instrument pus la dispoziție de entitate;</p> <p>c. pot evalua în alt mod; detaliați;</p> <p>d. nu pot evalua serviciile primite prin intermediul unui instrument pus la dispoziție de entitate.</p> <p>97. NC (Nu este cazul) 99. NS/NR</p>
<p>Care este numărul total al beneficiarilor serviciului public în ultimul an?</p>	<p>97. Nu este cazul 99. NS</p>
<p>Care este numărul persoanelor care au comentat sau evaluat serviciul public în ultimul an, prin intermediul instrumentelor puse la dispoziție de entitate?</p>	<p>97. Nu este cazul 99. NS</p>

C6.1.2. Implicare/co-creare

În cadrul serviciului public pe care îl gestionați, există o procedură internă, aprobată de conducere, privind consultarea beneficiarilor/ utilizatorilor serviciului public?	DA NU Dacă DA, vă rugăm să specificați denumirea și codul procedurii
Câte ședințe publice de consultare cu privire la serviciul public au fost organizate anul trecut?	zero ședințe o ședință două ședințe trei sau mai multe ședințe
Câte petiții ați primit anul trecut cu privire la serviciul public pe care îl gestionați? (Legea 544/2001 și Legea 233/2002)	Nr. petiții. Nr. petiții soluționate în termen de până la 30 de zile, Nr. de petiții soluționate în termen de peste 30 de zile 0. Instituția publică nu înregistrează petițiile defalcate pe serviciile publice oferite

C.7. Transparența

C7.1.1. Grad de informare publică

Care este numărul de accesări pe anul 2022 a paginii de Internet aferentă serviciului public?	
Care este numărul de posturi și de posturi ocupate la 31.12. 2022 în cadrul compartimentului de relații cu publicul al instituției dvs.?	Număr total posturi în organigramă la 31.12.2022 relații publice ... Număr total posturi ocupate la 31.12.2022 relații publice ... Nu există departament de relații cu publicul

În cadrul entității dvs. este implementat Standardul general privind publicarea informațiilor de interes public, disponibil în anexa 4 din HG nr. 583/2016?	DA NU Parțial

C7.1.2. Gradul de livrare a datelor deschise

Sunt disponibile public (de exemplu pe site-ul instituției) următoarele informații?	informații privind achizițiile publice în cadrul serviciului public: DA/NU/ Nu este cazul informații privind contractele: DA/NU/ Nu este cazul informații privind execuția bugetară pe anul trecut: DA/NU/ Nu este cazul
---	--

C7. 1.3. Disponibilitatea obiectivelor de performanță și a rezultatelor organizației

Sunt disponibile public (de exemplu pe site-ul instituției) următoarele informații?	informații privind performanța serviciului public, gradul de atingere a rezultatelor: DA/NU datele de contact ale persoanelor direct responsabile de performanță: DA/NU
---	--

C7.2.1. Rata serviciilor afectate de abateri disciplinare

Câte sesizări disciplinare au fost înregistrate în 2022 la nivelul serviciului?	
---	--

C7.2.2. Rata serviciilor afectate de incidente de integritate

Câte incidente de integritate ați înregistrat în 2022?	
--	--

C.8. Indicatori sectoriali

C3.1 Indicele sectorial al calității serviciului public

<p>Vă rugăm să precizați numărul reclamațiilor rezolvate pentru serviciile legate de învățământul primar acordate în anul 2022 (pe tipuri de instituții și zone)</p>	<p>Număr total reclamații rezolvate pentru servicii legate de învățământ primar_____</p> <p>Număr total reclamații rezolvate pentru servicii legate de învățământ primar în unitățile de învățământ din rural_____</p> <p>Număr total reclamații rezolvate pentru servicii legate de învățământ primar în unitățile de învățământ din urban_____</p> <p>Număr total reclamații rezolvate pentru servicii legate de învățământ primar în unitățile de învățământ gimnaziale_____</p> <p>Număr total reclamații rezolvate pentru servicii legate de învățământ primar în unitățile de învățământ liceale_____</p> <p>99. NS</p>
<p>Numărul acțiunilor/proiectelor planificate pentru îmbunătățirea calității serviciului public de învățământ primar în 2023</p>	<p>Numărul acțiunilor/proiectelor planificate pentru îmbunătățirea calității serviciului public de învățământ primar în 2023_____</p> <p>a.0</p> <p>99. NS</p>

C3.3 Indicele sectorial al accesibilității serviciului public

Totalul cazurilor/dosarelor/cererilor pentru furnizarea serviciului (ex. Înscrierea în învățământul primar) în anul 2022	Număr total dosare/cereri pentru furnizarea serviciului în 2022____ 99. NS
Totalul orelor lucrătoare realizate pentru rezolvarea tuturor cazurilor/dosarelor/cererilor pentru acordarea serviciului în anul 2022	Total ore lucrătoare realizate pentru rezolvarea tuturor cazurilor/cererilor_____ 99. NS

C5.4 Indice sectorial de capacitate a resursei umane

Vă rugăm să precizați numărul de cursuri de formare/an pentru personalul unității de învățământ responsabil pentru furnizarea serviciului public [învățământ primar]	Numărul cursuri de formare/an pentru personalul unității de învățământ responsabil pentru furnizarea serviciului a. 2022____ b. 2021____ c. 2020____ 99. NS
Vă rugăm să precizați cheltuielile aferente pregătirii personalului în ultimii 2 ani	Total cheltuieli 2022_____ a. 0 lei Total cheltuieli 2021_____ b. 0 lei 99. NS

Vă mulțumim pentru participarea la interviu!



INTRODUCERE

Vă mulțumim anticipat pentru că ați acceptat să sprijiniți procesul de monitorizare și evaluare integrată a performanței serviciilor publice prin completarea acestui chestionar. Rolul chestionarului este să măsoare, la nivelul instituțiilor publice, cele 8 criterii ale performanței definite la nivel național, respectiv capacitatea strategică, eficacitatea, accesibilitatea, calitatea, eficiența, performanța proceselor, bune practici și transparența. Întrebările din acest chestionar vizează exclusiv situația de la nivelul instituției dvs., la momentul completării, pe baza datelor pe care le aveți la dispoziție. Unele întrebări sunt formulate la un nivel mai mare de generalitate pentru a putea surprinde toate aspectele care sunt diferite în funcție de specificul instituției. Vă rugăm să alegeți varianta de răspuns care se potrivește cel mai bine instituției din care faceți parte.

Un reprezentant al consorțiului care implementează proiectul vă va contacta pentru a programa o discuție online și pentru a parcurge împreună întrebările și răspunsurile.

Vă suntem recunoscători dacă am putea programa discuția pentru completarea acestui chestionar până la data de 15.09.2023. Estimăm că timpul de completare al chestionarului este de 30 de minute. Contribuția dvs. este extrem de importantă pentru a măsura cât mai corect situația serviciilor publice. Chestionarul poate fi descărcat și în format editabil (pentru a ușura completarea electronică, puteți vizualiza înainte datele și informațiile solicitate).

Chestionarul a fost dezvoltat în cadrul proiectului „Monitorizarea și evaluarea integrată a performanței serviciilor publice, Cod MySMIS 127589 / Cod SIPOCA 616”, implementat de Secretariatul General al Guvernului și co-finanțat prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020. Mai multe informații despre proiectul realizat de SGG pot fi accesate aici: <https://sgg.gov.ro/1/activitati-sipoca-616/>. La aceeași adresă va fi disponibil și raportul de monitorizare a performanței serviciilor publice cu rezultatele obținute din analiza datelor oferite de dumneavoastră și de colegii din alte instituții, din diferite structuri implicate în furnizarea serviciului.

Dacă aveți întrebări sau neclarități cu privire la unele întrebări, vă rugăm să ne contactați: Cristina Tomescu, 0735012272, crisdobos@yahoo.com

Serviciul public care este vizat în acest chestionar: ”Asistență medicală acordată în unități



sanitare cu paturi”

GHID DE INTERIVU STRUCTURAT CU PRESTATORII SERVICIILOR PUBLICE

Date Respondent

1. Nume	Vieru
2. Prenume	Mariana
3. Funcția	Responsabil cu managementul calitatii
4. Profesia	Asistent medical si economist
5. Instituția	Spitalul orasenesc gura humorului
6. Direcție/ Serviciu/ Compartiment	Birou, managementul calitatii
7. Vechimea în funcție	9
8. Vechimea în cadrul instituției	34
9. Telefon	0741067209/ 26-29 sept
10. E-mail	...

C1. Capacitatea strategică și instituțională

Vă rugăm să precizați în ce documente aprobate de conducerea organizației dvs. sunt definite următoarele elemente ale serviciului public furnizat de instituția dvs.: misiune, viziune, obiective și indicatori de performanță?	a. În planul strategic/planul anual; b. În cadrul documentației SCIM; c. În nici un document; d. În alte documente. Care _____ 99. NS 97 NC (Nu este cazul) DOAR PENTRU MODERATOR: Numărul de documente în care se regăsesc misiunea, viziunea, obiectivele și indicatorii de performanță: _____
În ce document aprobat de conducerea entității dvs. sunt definite SMART ⁶ obiectivele instituției dvs. pentru furnizarea serviciului public? (o singură variantă de răspuns)	a. În planul strategic/planul anual; b. În documentația

⁶ SMART este acronim S - specific; M - măsurabil; A - (de) atins/abordabil; R - relevant; T - încadrat în timp. Specific - obiectivul este clar formulat, vizează rezultate concrete, Măsurabil - poate fi cuantificat, fie cantitativ, fie calitativ; Abordabil/de atins - un obiectiv poate fi într-adevăr atins (nu e imposibil de atins), Relevant - realizarea

	<p>SCIM c. În nici un document, d. Alt document. Care_____</p> <p>99. NS/NR 97 NC (Nu este cazul)</p>
Vă rugăm să ne specificați ce sistem managerial privind calitatea a implementat instituția dumneavoastră pentru managementul calității serviciului public	<p>a. ISO b. Balance Scorecard c. Instrumente de auto-evaluare (CAF etc.) d. Total Quality Management e. Altele. Care?..... f. Instituția nu a implementat niciun sistem de management al calității serviciului public</p>
Vă rugăm să ne specificați ce sistem de planificare a performanței ați implementat?	<p>a. contract de mandat, b. balanced scorecard, c. planuri strategice etc d. Alt sistem. Care_____</p> <p>e. Instituția nu are un sistem de planificare al performanței 99. NS/NR</p>
Există la nivelul entității dvs. un plan multianual de investiții aprobat aferent gestionării/prestării serviciului public?	<p>a. DA b. NU 99. NS</p>

C1.2.Indicele capacității strategice

Vă rugăm să precizați dacă la nivelul spitalului există o structură organizatorică cu atribuții privind măsurarea performanței serviciului public [Asistență medicală acordată în unități sanitare cu paturi]?	<p>a. DA b. NU 99. NS</p>
Dacă, da ce formă organizatorică are această structură?	<p>a. birou b. serviciu c. direcție d. nu are o formă administrativă distinctă</p>

unui obiectiv trebuie să contribuie în mod nemijlocit la atingerea unui obiectiv mai mare, mai general. În acest sens, el trebuie să vizeze un anumit impact; T - Încadrat în timp - obiectivul conține și data până la care este prevăzut a se realiza.

	(se ocupă personal din anumite departamente dar care în atribuții și măsurarea performanței serviciului public) 99. NS
Instituția dvs a elaborat rapoarte privind măsurarea performanței serviciului public [Asistență medicală acordată în unități sanitare cu paturi] în ultimul an?	a. DA b. NU 99. NS
Dacă da, ne puteți indica numărul de rapoarte specifice referitoare la măsurarea performanței serviciilor spitalicești, în anul 2022?	Număr rapoarte_____
Care era la 31.12.2022 numărul de posturi ocupate cu atribuții de monitorizare și evaluare a modului de gestionare a serviciilor spitalicești?	Număr posturi_____ a. 0 posturi 99. NS
Există o metodologie/procedură de monitorizare a performanței serviciului public aprobată de către conducerea entității dvs/autoritatea în coordonarea sau subordinea căruia se află instituția??	a. DA b. NU 99. NS
Vă rugăm să precizați de câte ori ați modificat strategia organizației în ultimii 4 ani?	Număr modificări ale strategiei în ultimii 4 ani_____ a. 0 modificări 99. NS

C2. Eficacitate

C1.2. Indicele de îndeplinire a țintelor asumate în anul fiscal

Vă rugăm să precizați indicatorii sectoriali de monitorizare și evaluare (cf. legislației, strategiilor naționale/internaționale/europene sau strategiei instituției) utilizați de instituția dvs în furnizarea serviciului public [Asistență medicală acordată în unități sanitare cu paturi]	Listare indicatori de monitorizare și evaluare Indicator 1... Indicator 2... Indicator 3... Indicator 4... Indicator 5...
--	--

	0. Instituția nu utilizează indicatori de monitorizare și evaluare 99. NS
Vă rugăm să precizați procentul de atingere a țintelor indicatorilor de rezultat, pentru serviciul public în discuție, la nivelul anului 2022 Exemplu mod de calcul: (Țintă anuală- realizat anual)/(țintă anual- valoarea de referință) x 100	Indicator 1.....Țintă.... Indicator 2.....Țintă... Indicator 3.....Țintă.... Indicator 4.....Țintă... 0. Instituția nu utilizează indicatori de rezultat 99. NS

C3. Calitatea

C3.1. Indicele sectorial al calității serviciului public

Aveți un standard de calitate aprobat la nivelul serviciului public [Asistență medicală acordată în unități sanitare cu paturi] în cadrul instituției dumneavoastră?	a. NU b. DA, dar nu este aprobat c. DA Denumirea actului (act administrativ nr, data)_____
Dacă da, serviciul public respectă în totalitate standardul de calitate în vigoare?	a. DA b. NU 99. NS
Vă rugăm să ne furnizați numărul sancțiunilor primite sau dispuse de instituția dvs. referitoare la nerespectarea standardelor de calitate în vigoare, în anul 2022? (cod: C3.1.3.1)	i) Nr. sancțiuni primite: j) Nr. sancțiuni dispuse 99. NS 97. Nu este cazul
Vă rugăm să ne furnizați numărul solicitărilor pentru acordarea serviciului public în anul 2022	Număr solicitări_____ 99. NS 97. Nu este cazul
Vă rugăm să ne furnizați numărul reclamațiilor primite și numărul reclamațiilor soluționate privind modul în care instituția dvs. a gestionat serviciul public, în anul 2022?	Nr. reclamații primite: Nr. reclamații soluționate 99. NS 97. Nu este cazul
Vă rugăm să ne specificați dacă instituția dvs utilizează un instrument de colectarea a gradului de satisfacție a beneficiarilor privind calitatea serviciului public furnizat?	a. DA b. NU 99. NS 97. NC (Nu este cazul)
Dacă da, care a fost gradul de satisfacție al pacienților în anul 2022?	

	Dacă Da, valoarea gradului de satisfacție la nivelul anului 2022
Dacă da, vă rugăm să ne specificați ce tip de instrumente utilizați pentru colectarea satisfacției beneficiarilor privind calitatea serviciului public furnizat	a. Chestionar de satisfacție b. Formular de completat pe site-ul instituției/rețele sociale c. Caiet/Condică d. Discuții informale cu beneficiarii e. Email (poșta electronică) f. Alt instrument. Care_____
Vă rugăm să ne specificați dacă, la nivelul anului 2022, serviciul public [Asistența medicală acordată în unități sanitare cu paturi] a fost externalizat către organizații neguvernamentale sau companii private	a. DA b. NU c. Nu, dar avem în intenție acest lucru în viitorul apropiat 99. NS 97. NC (Nu este cazul)

3.3. Indicele sectorial al accesibilității serviciului public

Vă rugăm să specificați dacă instituția dvs este dotată cu rampă pentru accesul persoanelor cu dizabilități	a. NU b. DA
Vă rugăm să ne indicați dacă instituția dvs oferă indicații clare (îndrumătoare, săgeți etc) către birourile/ghișeele responsabile de furnizarea serviciului public	a. DA b. NU 99. NS
Vă rugăm să ne specificați sursele de informare despre serviciul public (răspuns multiplu)	a. Avizier b. Pagină de internet c. Număr de telefon d. Ghișeu f. Panouri g. Altă sursă. Care_____
	99. NS/NR

C.4. Eficiența

4.1. Eficiența alocativă

Vă rugăm să specificați dacă la nivelul instituției dvs există un standard de cost pentru furnizarea serviciului public	a. NU
---	-------

Dacă există un astfel de standard de cost, vă rugăm, să ne specificați denumirea documentului administrativ care reglementează standardul de cost	b. DA 99. NS Denumirea documentului administrativ _____
Instituția dvs. deține/utilizează o aplicație informatică pentru controlul/calculul costurilor? (cod: C5.1.2.2)	a. NU b. DA 99. NS

4.2. Eficiența productivă

Care este costul standard pentru serviciul public	Costul standard pentru serviciu _____ a. Nu există cost standard pentru furnizarea serviciului 99. NS
Vă rugăm să ne comunicați totalul angajaților cu rol în furnizarea tuturor serviciilor publice din instituție, în echivalent normă întreagă (exceptând personal cu funcții de conducere, personal TESA), la 31.12.2022 TESA este acronim pentru Tehnic, Economic și Socio-Administrativ, categorie de angajați într-o companie, organizație sau instituție	Număr total angajați cu normă întreagă responsabili pentru furnizarea serviciilor publice din instituție _____ 99. NS/NR

C.5. Performanța proceselor și funcțiilor

C5.1. Capacitate de asigurare a managementului financiar/per entitate

Care a fost numărul total posturi în organigramă și de posturi ocupate la 31.12.2022 cu atribuții de contabilitate și management financiar, în instituția dvs.?	Număr total posturi în organigramă la 31.12.2022 contabilitate/management financiar ... Număr total posturi ocupate la 31.12.2022 contabilitate/management financiar
Dețineți o aplicație informatică de tip ERP care să aibă și modul de management financiar?	DA NU NS

C5.2. Capacitate ITC per entitate

Număr de echipamente IT total	
Număr de echipamente IT depășite dpdv tehnologic	
Care a fost numărul total de posturi în organigramă și de posturi ocupate la 31.12.2022 cu atribuții în domeniul tehnologiei informației (ex. programatori, administratori de sistem), în instituția dvs.?	Număr total posturi în organigramă la 31.12.2022 cu atribuții IT ____ Număr total posturi ocupate la 31.12.2022 cu atribuții IT ____

C5.3. Capacitate pentru furnizare calitate. Asigurarea calității

Precizați pentru 2022, numărul de angajați (posturi ocupate) care, conform fișei postului, au avut obligații de implementare a normelor sau cerințelor legale privind asigurarea calității, precum și numărul titularilor acestora care au și urmat un curs de specializare în domeniul asigurării calității	Număr posturi ocupate cu atribuții de asigurare a calității la 31.12.2022: ... Număr posturi ocupate cu atribuții de asigurare a calității la 31.12.2022 în care titularii urmaseră anterior un curs de specializare în domeniul asigurării calității:
--	--

C5.4. Indice de capacitate a resursei umane

Care este număr total de angajați în anul fiscal curent?	
Care este număr total de posturi în anul fiscal trecut? Dar pe următoarele categorii?	Număr total la 31.12.2022____ 233,5 Număr total de posturi medici la 31.12.2022____ 35,5 Număr posturi asistente la 31.12.2022____ 110 Număr total de posturi pentru alt personal de specialitate la 31.12.2022____ 6
Care a fost numărul total de posturi ocupate în anul fiscal trecut? Dar pe următoarele categorii?	Număr total posturi ocupate la 31.12.2022____ 176 Număr total de posturi ocupate de medici la 31.12.2022____ 20,5 Număr posturi ocupate de asistente la 31.12.2022____ 93,5 Număr total de posturi ocupate pentru alt personal de specialitate la 31.12.2022____ 3
Câți angajați au participat la cursuri de formare profesională continuă în ultimii 2 ani? (cod: C5.4.2.1)	Număr angajați care au participat la cursuri în 2021: ...

	Număr angajați care au participat la cursuri în 2022 29
Câte persoane (posturi ocupate) de la nivelul instituției dvs. au fost implicate în gestiunea de proiecte cu finanțare externă nerambursabilă (FEN), în anul 2022?	Număr total posturi ocupate la 31.12.2022 cu atribuții implementare FEN__ 2

C5.6.1 Indice sectorial de digitalizare. Mijloace de furnizare a serviciilor

Câte servicii exclusiv online oferiți?	Nr servicii exclusiv online____ 0 99. NS (nu ;tiu) 97. NC (nu este cazul)
Câte servicii publice oferite mixt (ghișeu si online)	Nr servicii mixt____ 0 99. NS (nu ;tiu) 97. NC (nu este cazul)
Câte servicii publice oferiți față în față?	Nr servicii față in față____ 5 tipuri de servicii/56.224 99. NS (nu ;tiu) 97. NC (nu este cazul)
Număr de servicii total furnizate anul trecut	Nr total servicii____ 56.224 99. NS (nu ;tiu)
Vă rugăm să precizați numărul total de programări online (email, platforma, aplicație, website al instituție) pe parcursul anului trecut	Nr. total____ Nu este cazul 0 / programare telefonica 18.988 inregistrate in aplicatia infoworld Nu știu

C.6. Bune practici

C6.1.1. Inovare

Câte măsuri de inovare sau pentru îmbunătățirea performanței furnizării serviciului public au fost implementate la nivelul entității dvs. în 2022?	zero măsuri 0 o măsură două măsuri trei măsuri sau mai multe
--	---

Cum pot beneficiarii serviciilor publice oferite de entitatea dvs. să comenteze sau să evalueze serviciile primite?	<p>a. pot acorda note/stele calificative serviciului primit prin intermediul unui chestionar/pagina web/alt instrument pus la dispoziție de entitate;</p> <p>b. pot publica/scrie comentarii cu privire la serviciul primit prin intermediul unui chestionar/pagina web/alt instrument pus la dispoziție de entitate;</p> <p>c. pot evalua în alt mod; detaliați;</p> <p>d. nu pot evalua serviciile primite prin intermediul unui instrument pus la dispoziție de entitate.</p> <p>97. NC (Nu este cazul) 99. NS/NR B</p>
Care este numărul total al beneficiarilor serviciului public în ultimul an?	<p>97. Nu este cazul</p> <p>99. NS 56.224</p>
Care este numărul persoanelor care au comentat sau evaluat serviciul public în ultimul an, prin intermediul instrumentelor puse la dispoziție de entitate?	<p>97. Nu este cazul</p> <p>99. 0 NS</p>

C6.1.2. Implicare/co-creare

În cadrul serviciului public pe care îl gestionați, există o procedură internă, aprobată de conducere, privind consultarea beneficiarilor/ utilizatorilor serviciului public?	<p>DA PO-11-02 editia 2 revizia 1 Chestionarul pacientului</p> <p>NU</p> <p>Dacă DA, vă rugăm să specificați denumirea și codul procedurii</p>
Câte ședințe publice de consultare cu privire la serviciul public au fost organizate anul trecut?	<p>zero ședințe</p> <p>o ședință</p> <p>două ședințe</p> <p>trei sau mai multe ședințe</p>

<p>Câte petiții ați primit anul trecut cu privire la serviciul public pe care îl gestionați? (Legea 544/2001 și Legea 233/2002)</p>	<p>Nr. petiții.</p> <p>Nr. petiții soluționate în termen de până la 30 de zile,</p> <p>Nr. de petiții soluționate în termen de peste 30 de zile</p> <p>0. Instituția publică nu înregistrează petițiile defalcate pe serviciile publice oferite</p>
---	---

C.7. Transparența

C7.1.1. Grad de informare publică

<p>Care este numărul de accesări pe anul 2022 a paginii de Internet aferentă serviciului public?</p>	<p>26.000</p>
<p>Care este numărul de posturi și de posturi ocupate la 31.12. 2022 în cadrul compartimentului de relații cu publicul al instituției dvs.?</p>	<p>Număr total posturi în organigramă la 31.12.2022 relații publice ...1</p> <p>Număr total posturi ocupate la 31.12.2022 relații publice ...0</p> <p>Nu există departament de relații cu publicul</p>
<p>În cadrul entității dvs. este implementat Standardul general privind publicarea informațiilor de interes public, disponibil în anexa 4 din HG nr. 583/2016?</p>	<p>DA</p> <p>NU</p> <p>Parțial</p>

C7.1.2. Gradul de livrare a datelor deschise

<p>Sunt disponibile public (de exemplu pe site-ul instituției) următoarele informații?</p>	<p>Informații privind achizițiile publice în cadrul serviciului public: DA/NU/Nu este cazul</p>
--	---



	<p>Informații privind contractele: DA/NU/Nu este cazul</p> <p>Informații privind execuția bugetară pe anul trecut: DA/NU/Nu este cazul</p>
--	--

C7. 1.3. Disponibilitatea obiectivelor de performanță și a rezultatelor organizației

Sunt disponibile public (de exemplu pe site-ul instituției) următoarele informații?	<p>Informații privind performanța serviciului public, gradul de atingere a rezultatelor: DA/NU/Nu este cazul</p> <p>Datele de contact ale persoanelor direct responsabile de performanță: DA/NU/Nu este cazul</p>
---	---

C7.2.1. Rata serviciilor afectate de abateri disciplinare

Care a fost numărul de sesizări disciplinare în 2022, la nivelul instituției dvs?	0
---	---

C7.2.2. Rata serviciilor afectate de incidente de integritate

Câte incidente de integritate ați înregistrat în anul 2022?	0
---	---

C.8. Indicatori sectoriali

C2.1 Capacitate strategică

Vă rugăm să precizați dacă planul strategic se bazează pe analiza nevoilor de îngrijire a populației din județ și a ofertei de servicii spitalicești de la nivel județean și regional?	<p>a) DA</p> <p>b) Doar pe analiza nevoilor de îngrijire a populației din județ</p>
--	--



	<p>c) Doar pe oferta de servicii spitalicești de la nivel județean și regional</p> <p>d) NU</p> <p>99. NS</p>
Vă rugăm să precizați dacă spitalul funcționează cu toate avizele și autorizațiile prevăzute de actele normative în vigoare?	<p>a) da fără plan de conformare</p> <p>b) da cu plan de conformare</p> <p>c) Altele. Care?..... 99. NS</p>
Vă rugăm să precizați dacă structura de management al calității (SMC) serviciilor coordonează procesul de asigurare și îmbunătățire a calității serviciilor de sănătate și siguranței pacientului în colaborare cu șefii tuturor sectoarelor de activitate?	<p>a) Da</p> <p>b) Nu</p> <p>c) Altă situație. Detaliați</p> <p>99. NS</p>
Vă rugăm să precizați dacă planificarea anuala a activităților structurii de management a calității asigură conformarea la cerințele standardelor de acreditare?	<p>a) Da</p> <p>b) Nu</p> <p>c) Altă situație. Detaliați 99. NS</p>
Planul de acțiuni pentru implementarea managementul calității serviciilor și siguranței pacienților este asumat de către conducerea unității	<p>a) Da</p> <p>b) Nu</p> <p>c) Altă situație. Detaliați 99. NS</p>

C2.2 Indicele sectorial de eficacitate a serviciilor

Vă rugăm să precizați care a fost durata medie de spitalizare în 2022?	<p>Durate medie a spitalizării _____</p> <p>5,58</p> <p>99. NS</p>
--	--

C3.1 Indicele sectorial al calității

Vă rugăm să precizați numărul serviciilor subsumate serviciului public de asistență medicală în unitățile sanitare cu paturi planificate pentru îmbunătățirea calității în furnizare, în anul 2023	<p>Numărul serviciilor planificate pentru îmbunătățirea calității _____</p> <p>a. 0</p> <p>99. NS</p>
--	---



Curățenia și dezinfecția spațiilor și a echipamentelor este reglementată și monitorizată?	<p>a) Da</p> <p>b) Nu</p> <p>c) Altă situație. Detaliați:</p> <p>99. NS</p>
---	---

C5.3. Capacitate pentru furnizare calitate.

Care era numărul de posturi ocupate, la 31.12.2022, care au în fișa postului atribuții de M&E (monitorizare și evaluare) a serviciului asistenta sanitara in unitățile cu paturi furnizat de instituția dvs.?	<p>_____23____</p> <p>99. NS</p>
---	----------------------------------

C3.3 Indicele sectorial al accesibilității serviciului public

<p>Timpul mediu de așteptare pentru:</p> <p>Timpul mediu de așteptare la UPU</p> <p>Timpul mediu de așteptare la camera de garda</p>	<p>Timp mediu de așteptare la UPU (a se nota în minute/ore) ____-</p> <p>Timp mediu de așteptare la camera de gardă (a se nota minute/ore) __15 min____</p> <p>99. NS</p>
--	---

C6.1 Indicele sectorial de utilizare a bunelor practici

Este garantat accesul la propriul dosar medical	<p>a. Da</p> <p>b. NU</p> <p>99. NS</p>
Exista la nivelul unității medicale un catalog de servicii medicale furnizate	<p>a. DA</p> <p>b. NU 99. NS</p>
Care au fost măsurile de inovare sau îmbunătățire implementate în anul 2022? (Răspuns multiplu)	<p>a) creșterea alocărilor bugetare</p> <p>b) revizuirii de structuri</p> <p>c) dezvoltarea resurselor umane</p> <p>d) informatizare/digitalizare</p> <p>e) modificări tehnologice</p>





	f) îmbunătățirea procedurilor g) Altele. Care? Detaliați! 99. NS
--	--

Vă mulțumim pentru participarea la interviu!

INTRODUCERE

Vă mulțumim anticipat pentru că ați acceptat să sprijiniți procesul de monitorizare și evaluare integrată a performanței serviciilor publice prin completarea acestui chestionar. Rolul chestionarului este să măsoare, la nivelul instituțiilor publice, cele 8 criterii ale performanței definite la nivel național, respectiv capacitatea strategică, eficacitatea, accesibilitatea, calitatea, eficiența, performanța proceselor, bune practici și transparența. Întrebările din acest chestionar vizează exclusiv situația de la nivelul instituției dvs., la momentul completării, pe baza datelor pe care le aveți la dispoziție. Unele întrebări sunt formulate la un nivel mai mare de generalitate pentru a putea surprinde toate aspectele care sunt diferite în funcție de specificul instituției. Vă rugăm să alegeți varianta de răspuns care se potrivește cel mai bine instituției din care faceți parte.

Un reprezentant al consorțiului care implementează proiectul vă va contacta pentru a programa o discuție online și pentru a parcurge împreună întrebările și răspunsurile.

Vă suntem recunoscători dacă am putea programa discuția pentru completarea acestui chestionar până la data de 15.09.2023. Estimăm că timpul de completare al chestionarului este de 30 de minute. Contribuția dvs. este extrem de importantă pentru a măsura cât mai corect situația serviciilor publice. Chestionarul poate fi descărcat și în format editabil (pentru a ușura completarea electronică, puteți vizualiza înainte datele și informațiile solicitate).

Chestionarul a fost dezvoltat în cadrul proiectului „Monitorizarea și evaluarea integrată a performanței serviciilor publice, Cod MySMIS 127589 / Cod SIPOCA 616”, implementat de Secretariatul General al Guvernului și co-finanțat prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020. Mai multe informații despre proiectul realizat de SGG pot fi accesate aici: <https://sgg.gov.ro/1/activitati-sipoca-616/>. La aceeași adresă va fi disponibil și raportul de monitorizare a performanței serviciilor publice cu rezultatele obținute din analiza datelor oferite de dumneavoastră și de colegii din alte instituții, din diferite structuri implicate în furnizarea serviciului.





Dacă aveți întrebări sau neclarități cu privire la unele întrebări, vă rugăm să ne contactați: Cristina Tomescu, 0735012272, crisdobos@yahoo.com

Serviciul public care este vizat în acest chestionar: "Poliția locală"

GHID DE INTERIVU STRUCTURAT CU PRESTATORII SERVICIILOR PUBLICE

Date Respondent

1. Nume	
2. Prenume	
3. Funcția	
4. Profesia	
5. Instituția	
6. Direcție/ Serviciu/ Compartiment	
7. Vechimea în funcție	
8. Vechimea în cadrul instituției	
9. Telefon	
10. E-mail	

C1. Capacitatea strategică și instituțională

Vă rugăm să precizați în ce documente aprobate de conducerea organizației dvs. sunt definite următoarele elemente ale serviciului public furnizat de instituția dvs.: misiune, viziune, obiective și indicatori de performanță?	<p>a. În planul strategic/planul anual;</p> <p>b. În cadrul documentației SCIM;</p> <p>c. În nici un document;</p> <p>d. În alte documente.</p> <p>Care _____</p> <p>99. NS</p> <p>97 NC (Nu este cazul)</p> <p>DOAR PENTRU MODERATOR: Numărul de documente în care se regăsesc misiunea, viziunea, obiectivele și</p>
---	--



	indicatorii de performanță: _____
În ce document aprobat de conducerea entității dvs. sunt definite SMART ⁷ obiectivele instituției dvs. pentru furnizarea serviciului public? (o singură variantă de răspuns)	<p>a. În planul strategic/planul anual;</p> <p>b. În documentația SCIM</p> <p>c. În nici un document,</p> <p>d. Alt document. Care _____</p> <p>99. NS/NR</p> <p>97 NC (Nu este cazul)</p>
Vă rugăm să ne specificați ce sistem managerial privind calitatea a implementat instituția dumneavoastră pentru managementul calității serviciului public	<p>a. ISO</p> <p>b. Balance Scorecard</p> <p>c. Instrumente de auto-evaluare (CAF etc.)</p> <p>d. Total Quality Management</p> <p>e. Altele. Care?.....</p> <p>f. Instituția nu a implementat niciun sistem de management al calității serviciului public</p>
Vă rugăm să ne specificați ce sistem de planificare a performanței ați implementat?	<p>a. contract de mandat,</p> <p>b. balanced scorecard,</p> <p>c. planuri strategice etc</p> <p>d. Alt sistem. Care _____</p> <p>e. Instituția nu are un sistem de planificare al performanței</p> <p>99. NS/NR</p>

⁷ SMART este acronim S - specific; M - măsurabil; A - (de) atins/abordabil; R - relevant; T - încadrat în timp. Specific - obiectivul este clar formulat, vizează rezultate concrete, Măsurabil - poate fi cuantificat, fie cantitativ, fie calitativ; Abordabil/de atins - un obiectiv poate fi într-adevăr atins (nu e imposibil de atins), Relevant - realizarea unui obiectiv trebuie să contribuie în mod nemijlocit la atingerea unui obiectiv mai mare, mai general. În acest sens, el trebuie să vizeze un anumit impact; T - încadrat în timp - obiectivul conține și data până la care este prevăzut a se realiza.

Există la nivelul entității dvs. un plan multianual de investiții aprobat aferent gestionării/prestării serviciului public?	a. DA b. NU 99. NS
---	--------------------------

C1.2. Indicele capacității strategice

Vă rugăm să precizați dacă la nivelul instituției există o structură organizatorică cu atribuții privind măsurarea performanței serviciului public [poliția locală]?	a. DA b. NU 99. NS
Dacă, da ce formă organizatorică are această structură?	a. birou b. serviciu c. direcție d. nu are o formă administrativă distinctă (se ocupă personal din anumite departamente dar care în atribuții și măsurarea performanței serviciului public) 99. NS
Instituția dvs a elaborat rapoarte privind măsurarea performanței serviciului public [poliție locală] în ultimul an? Dacă da, ne puteți indica câte rapoarte pentru măsurarea performanței serviciului public a elaborat în 2022?	a. DA b. NU 99. NS Număr rapoarte _____
Care era la 31.12.2022 numărul de posturi ocupate cu atribuții de monitorizare și evaluare a serviciilor oferite de poliția locală?	Număr posturi _____ a. 0 posturi 99. NS
Există o metodologie/procedură de monitorizare a performanței serviciului public aprobată de către conducerea entității dvs.	a. DA b. NU 99. NS
Vă rugăm să precizați de câte ori ați modificat strategia organizației în ultimii 4 ani?	Număr modificări ale strategiei în ultimii 4 ani _____ a. 0 modificări

99. NS

C2. Eficacitate

C1.2. Indicele sectorial de îndeplinire a țintelor asumate în anul fiscal

Vă rugăm să precizați indicatorii sectoriali de monitorizare și evaluare (cf. legislației, strategiilor naționale/internaționale/europene sau strategiei instituției) utilizați de instituția dvs în furnizarea serviciului public [Poliția locală]	Listare indicatori de monitorizare și evaluare Indicator 1.... Indicator 2.... Indicator 3.... Indicator 4.... Indicator 5... 0. Instituția nu utilizează indicatori de monitorizare și evaluare 99. NS
Vă rugăm să precizați procentul de atingere a țintelor indicatorilor de rezultat, pentru serviciul public în discuție, la nivelul anului 2022 Exemplu mod de calcul: (Țintă anuală- realizat anual)/(țintă anual-valoarea de referință) x 100	Indicator 1.....Țintă.... Indicator 2.....Țintă... Indicator 3.....Țintă.... Indicator 4.....Țintă... 0. Instituția nu utilizează indicatori de rezultat 99. NS

C3. Calitatea

C3.1. Indicele sectorial al calității serviciului public

Aveți un standard de calitate aprobat la nivelul serviciului public [poliția locală] în cadrul instituției dumneavoastră?	a. NU b. DA, dar nu este aprobat
---	-------------------------------------

	c. DA Denumirea actului (act administrativ nr, data)_____
Dacă da, serviciul public respectă în totalitate standardul de calitate în vigoare?	a. DA b. NU 99. NS
Vă rugăm să ne furnizați numărul sancțiunilor primite sau dispuse de instituția dvs. referitoare la nerespectarea standardelor de calitate în vigoare, în anul 2022?	k) Nr. sancțiuni primite: l) Nr. sancțiuni dispuse 99. NS 97. Nu este cazul
Vă rugăm să ne furnizați numărul solicitărilor pentru acordarea serviciului public în anul 2022	Număr solicitări_____ 99. NS 97. Nu este cazul
Vă rugăm să ne furnizați numărul reclamațiilor primite și numărul reclamațiilor soluționate privind modul în care instituția dvs. a gestionat serviciul public, în anul 2022?	Nr. reclamații primite: Nr. reclamații soluționate 99. NS 97. Nu este cazul
Vă rugăm să ne specificați dacă instituția dvs utilizează un instrument de colectarea a gradului de satisfacție a beneficiarilor privind calitatea serviciului public furnizat? Dacă da, care a fost gradul de satisfacție al beneficiarilor în anul 2022?	a. DA b. NU 99. NS 97. NC (Nu este cazul) Dacă Da, valoarea gradului de satisfacție la nivelul anului 2022
Dacă da, vă rugăm să ne specificați ce tip de instrumente utilizați pentru colectarea satisfacției beneficiarilor privind calitatea serviciului public furnizat	a. Chestionar de satisfacție b. Formular de completat pe site-ul instituției/rețele sociale c. Caiet/Condică

	<p>d. Discuții informale cu beneficiarii</p> <p>e. Email (poșta electronică)</p> <p>f. Alt instrument. Care _____</p> <p>99. NS</p> <p>97. NC (Nu este cazul)</p>
Vă rugăm să ne specificați dacă, la nivelul anului 2022, serviciul public [poliția locală] a fost externalizat către organizații neguvernamentale sau companii private?	<p>a. DA</p> <p>b. NU</p> <p>c. Nu, dar avem în intenție acest lucru în viitorul apropiat</p> <p>99. NS</p>

3.3. Indicele sectorial al accesibilității serviciului public

Vă rugăm să specificați dacă instituția dvs este dotată cu rampă pentru accesul persoanelor cu dizabilități	<p>a. NU</p> <p>b. DA</p>
Vă rugăm să ne indicați dacă instituția dvs oferă indicații clare (îndrumătoare, săgeți etc) către birourile/ghișeele responsabile de furnizarea serviciului public	<p>a. DA</p> <p>b. NU</p> <p>99. NS</p>
Vă rugăm să ne specificați sursele de informare despre serviciul public (răspuns multiplu)	<p>a. Avizier</p> <p>b. Pagină de internet</p> <p>c. Număr de telefon</p> <p>d. Ghișeu</p> <p>f. Panouri</p> <p>g. Altă sursă. Care _____</p> <p>99. NS/NR</p>

C.4. Eficiența

4.1. Eficiența alocativă

Vă rugăm să specificați dacă la nivelul instituției dvs există un standard de cost pentru furnizarea serviciului public	<p>a. NU</p> <p>b. DA</p>
---	---------------------------

Dacă există un astfel de standard de cost, vă rugăm, să ne specificați denumirea documentului administrativ care reglementează standardul de cost	99. NS Denumirea documentului administrativ _____
Instituția dvs. deține/utilizează o aplicație informatică pentru controlul/calculul costurilor?	a. NU b. DA 99. NS

4.2. Eficiența productivă

Care este costul standard pentru serviciul public	Costul standard pentru serviciu _____ a. Nu există cost standard pentru furnizarea serviciului 99. NS
Vă rugăm să ne comunicați totalul angajaților cu rol în furnizarea tuturor serviciilor publice din instituție, în echivalent normă întreagă (exceptând personal cu funcții de conducere, personal TESA) TESA este acronim pentru Tehnic, Economic și Socio-Administrativ, categorie de angajați într-o companie, organizație sau instituție	Număr total angajați cu normă întreagă responsabili pentru furnizarea serviciilor publice din instituție _____ 99. NS/NR

C.5. Performanța proceselor și funcțiilor

C5.1. Capacitate de asigurare a managementului financiar/per entitate

Care a fost numărul total posturi în organigramă și de posturi ocupate la 31.12.2022 cu atribuții de contabilitate și management financiar, în instituția dvs.?	Număr total posturi în organigramă la 31.12.2022 contabilitate/management financiar ... Număr total posturi ocupate la 31.12.2022 contabilitate/management financiar
Dețineți o aplicație informatică de tip ERP care să aibă și modul de management financiar?	DA

NU

C5.2. Capacitate ITC per entitate

Număr de echipamente IT total	
Număr de echipamente IT depășite dpdv tehnologic	
Care a fost numărul total de posturi în organigramă și de posturi ocupate la 31.12.2022 cu atribuții în domeniul tehnologiei informației (ex. programatori, administratori de sistem), în instituția dvs.?	Număr total posturi în organigramă la 31.12.2022 cu atribuții IT ____ Număr total posturi ocupate la 31.12.2022 cu atribuții IT ____

C5.3. Capacitate pentru furnizare calitate. Asigurarea calității

Precizați pentru 2022, numărul de angajați (posturi ocupate) care, conform fișei postului, au avut obligații de implementare a normelor sau cerințelor legale privind asigurarea calității, precum și numărul titularilor acestora care au și urmat un curs de specializare în domeniul asigurării calității	Număr posturi ocupate cu atribuții de asigurare a calității la 31.12.2022: ... Număr posturi ocupate cu atribuții de asigurare a calității la 31.12.2022 în care titularii urmaseră anterior un curs de specializare în domeniul asigurării calității:
--	--

C5.4. Indice de capacitate a resursei umane

Care este număr total de angajați în anul fiscal curent?	
Care este număr total de posturi în anul fiscal trecut?	Număr total la 31.12.2022 ____
Care a fost numărul total de posturi ocupate în anul fiscal trecut?	Număr total posturi ocupate la 31.12.2022 ____
Câți angajați au participat la cursuri de formare profesională continuă în ultimii 2 ani?	Număr angajați care au participat la cursuri în 2021: ... Număr angajați care au participat la cursuri în 2022
Câte persoane (posturi ocupate) de la nivelul instituției dvs. au fost implicate în gestiunea de proiecte cu finanțare externă nerambursabilă (FEN), în anul 2022?	Număr total posturi ocupate la 31.12.2022 cu atribuții implementare FEN ____

C5.6.1 Indice sectorial de digitalizare. Mijloace de furnizare a serviciilor

Câte servicii exclusiv online oferiți?	Nr servicii exclusiv online _____ 99. NS (nu ;tiu) 97. NC (nu este cazul)
Câte servicii publice oferite mixt (ghișeu si online)	Nr servicii mixt _____ 99. NS (nu ;tiu) 97. NC (nu este cazul)
Câte servicii publice oferiți față în față?	Nr servicii față in față _____ 99. NS (nu ;tiu) 97. NC (nu este cazul)
Număr de servicii total furnizate anul trecut	Nr total servicii _____ 99. NS (nu ;tiu)
Vă rugăm să precizați numărul total de programări online (email, platforma, aplicație, website al instituție) pe parcursul anului trecut	Nr. total Nu este cazul Nu știu

C.6. Bune practici

C6.1.1. Inovare

Câte măsuri de inovare sau pentru îmbunătățirea performanței furnizării serviciului public au fost implementate la nivelul entității dvs. în ultimul an?	zero măsuri o măsură două măsuri trei măsuri sau mai multe
--	---

<p>Cum pot beneficiarii serviciilor publice oferite de entitatea dvs. să comenteze sau să evalueze serviciile primite?</p>	<p>a. pot acorda note/stele calificative serviciului primit prin intermediul unui chestionar/pagina web/alt instrument pus la dispoziție de entitate;</p> <p>b. pot publica/scrie comentarii cu privire la serviciul primit prin intermediul unui chestionar/pagina web/alt instrument pus la dispoziție de entitate;</p> <p>c. pot evalua în alt mod; detaliați;</p> <p>d. nu pot evalua serviciile primite prin intermediul unui instrument pus la dispoziție de entitate.</p> <p>97. NC (Nu este cazul) 99. NS/NR</p>
<p>Care este numărul total al beneficiarilor serviciului public în ultimul an?</p>	<p>97. Nu este cazul 99. NS</p>
<p>Care este numărul persoanelor care au comentat sau evaluat serviciul public în ultimul an, prin intermediul instrumentelor puse la dispoziție de entitate?</p>	<p>97. Nu este cazul 99. NS</p>

C6.1.2. Implicare/co-creare

În cadrul serviciului public pe care îl gestionați, există o procedură internă, aprobată de conducere, privind consultarea beneficiarilor/ utilizatorilor serviciului public?	DA NU Dacă DA, vă rugăm să specificați denumirea și codul procedurii
Câte ședințe publice de consultare cu privire la serviciul public au fost organizate anul trecut?	zero ședințe o ședință două ședințe trei sau mai multe ședințe
Câte petiții ați primit anul trecut cu privire la serviciul public pe care îl gestionați? (Legea 544/2001 și Legea 233/2002)	Nr. petiții. Nr. petiții soluționate în termen de până la 30 de zile, Nr. de petiții soluționate în termen de peste 30 de zile 0. Instituția publică nu înregistrează petițiile defalcate pe serviciile publice oferite

C.7. Transparența

C7.1.1. Grad de informare publică

Care este numărul de accesări pe anul 2022 a paginii de Internet aferentă serviciului public?	Număr accesări pagina de internet a serviciului public în 2022____ 99. NS
Care este numărul de posturi și de posturi ocupate la 31.12. 2022 în cadrul compartimentului de relații cu publicul al instituției dvs.?	Număr total posturi în organigramă la 31.12.2022 relații publice ... Număr total posturi ocupate la 31.12.2022 relații publice ... Nu există departament de relații cu publicul

În cadrul entității dvs. este implementat Standardul general privind publicarea informațiilor de interes public, disponibil în anexa 4 din HG nr. 583/2016?	DA NU Parțial

C7.1.2. Gradul de livrare a datelor deschise

Sunt disponibile public (de exemplu pe site-ul instituției) următoarele informații?	informații privind achizițiile publice în cadrul serviciului public: DA/NU/ Nu este cazul informații privind contractele: DA/NU/ Nu este cazul informații privind execuția bugetară pe anul trecut: DA/NU/ Nu este cazul
---	--

C7. 1.3. Disponibilitatea obiectivelor de performanță și a rezultatelor organizației

Sunt disponibile public (de exemplu pe site-ul instituției) următoarele informații?	informații privind performanța serviciului public, gradul de atingere a rezultatelor: DA/NU/ Nu este cazul datele de contact ale persoanelor direct responsabile de performanță: DA/NU/ Nu este cazul
---	--

C7.2.1. Rata serviciilor afectate de abateri disciplinare

Câte sesizări disciplinare au fost înregistrate în 2022 la nivelul serviciului?	
---	--

C7.2.2. Rata serviciilor afectate de incidente de integritate

Câte incidente de integritate ați înregistrat în 2022?

C.8. Indicatori sectoriali

C2.2 Indicele de eficacitate sectorială a serviciului public

Vă rugăm să precizați dacă există o urmărire sistematică a duratei planificate și efective a furnizării fiecărei etape din implementarea serviciilor aflate în competența/responsabilitatea poliției locale (acolo unde este cazul; de ex. răspunsul la sesizări privind ordine și liniște publică, poliția animalelor, ecologie și protecția mediului, disciplină în construcții etc.)	a. DA b. NU 99. NS
Vă rugăm să precizați dacă există o urmărire sistematică a numărului de acțiuni planificate versus acțiuni realizate/numărul și dinamica activităților desfășurate în total și pe categorii de activitate?	a. DA b. NU 99. NS
Ce structură/instituție deține date disponibile despre timpul efectiv alocat prestării acestor servicii?	Denumirea structurii din instituție_____
A fost realizată o estimare cu privire la durata standard de furnizare a acestor servicii către public? Pentru ce servicii? Care este structura/instituția responsabilă de colectare datelor privind durata standard de furnizare?	a. DA b. NU 99. NS
Dacă da, vă rugăm să specificați pentru câte servicii din totalul serviciilor oferite de instituție au fost realizate estimări cu privire la durata standard de furnizare a serviciului	Număr servicii din totalul serviciilor oferite de instituție unde au fost realizate estimări cu privire la durata standard de furnizare a serviciului_____
	Denumirea serviciilor.....
Vă rugăm să ne precizați durata medie efectivă înregistrată de furnizare a unui serviciu în responsabilitatea poliției locale	Durata medie în număr de zile_____
	Durata medie în număr de ore (dacă este cazul)_____
	99. NS
	98. Instituția nu înregistrează durata de furnizare a serviciului

C3.1 Indicele sectorial al calității serviciului public

Vă rugăm să precizați numărul serviciilor în responsabilitatea poliției locale planificate pentru îmbunătățirea calității în furnizare, în anul 2023	Numărul serviciilor planificate pentru îmbunătățirea calității _____ a. 0 99. NS
--	--

C3.3 Indicele sectorial al accesibilității serviciului public

Totalul orelor lucrătoare realizate pentru rezolvarea tuturor cazurilor/dosarelor/cererilor pentru furnizarea serviciilor în responsabilitatea poliției locale în anul 2022 (solicitări pe hârtie)	Total ore lucrătoare pentru rezolvarea tuturor cazurilor/dosarelor _____ 99. NS
Număr total de dosare/cazuri/cereri pentru furnizarea serviciilor în responsabilitatea poliției locale în anul 2022	Număr total dosare/cereri/cazuri în responsabilitatea poliției locale în 2022 _____ 99. NS
Timpul mediu de așteptare pentru accesul/acordarea serviciu public în responsabilitatea poliției locale (solicitări pe hârtie)	Timp mediu de așteptare pentru acordarea/accesul la serviciu public (a se nota fie ore/zile/luni) _____ 99. NS

C5.6 Indice sectorial de digitalizare

Care este procentul plății taxelor pentru furnizarea serviciilor în format electronic în total plăți taxe efectuate pentru furnizarea serviciilor	Pondere plății taxelor în format electronic din total plăți efectuate pentru furnizarea serviciilor oferite de poliția locală _____ 99. NS
---	---

Număr de formulare completabile electronic pentru cereri aferente serviciului de poliție locală	Număr formulare completabile electronic_____
	a. 0
	99. NS
Numărul total al formularelor aferente serviciului de poliție locală	Numărul total al formularelor aferente serviciului de poliție locală_____
	99 NS

C6.1 Indicele de utilizare a bunelor practici

Vă rugăm să precizați numărul de rețele/proiecte internaționale la care serviciul public a participat în 2022/2023	Numărul de rețele/proiecte internaționale la care a participat serviciul
	a. 2022_____
	b. 2023_____
	99. NS

Vă mulțumim pentru participarea la interviu!

INTRODUCERE

Vă mulțumim anticipat pentru că ați acceptat să sprijiniți procesul de monitorizare și evaluare integrată a performanței serviciilor publice prin completarea acestui chestionar. Rolul chestionarului este să măsoare, la nivelul instituțiilor publice, cele 8 criterii ale performanței definite la nivel național, respectiv capacitatea strategică, eficacitatea, accesibilitatea, calitatea, eficiența, performanța proceselor, bune practici și transparența. Întrebările din acest chestionar vizează exclusiv situația de la nivelul instituției dvs., la momentul completării, pe baza datelor pe care le aveți la dispoziție. Unele întrebări sunt formulate la un nivel mai mare de generalitate pentru a putea surprinde toate aspectele care sunt diferite în funcție de specificul instituției. Vă rugăm să alegeți varianta de răspuns care se potrivește cel mai bine instituției din care faceți parte.



Un reprezentant al consorțiului care implementează proiectul vă va contacta pentru a programa o discuție online și pentru a parcurge împreună întrebările și răspunsurile.

Vă suntem recunoscători dacă am putea programa discuția pentru completarea acestui chestionar până la data de 15.09.2023. Estimăm că timpul de completare al chestionarului este de 30 de minute. Contribuția dvs. este extrem de importantă pentru a măsura cât mai corect situația serviciilor publice. Chestionarul poate fi descărcat și în format editabil (pentru a ușura completarea electronică, puteți vizualiza înainte datele și informațiile solicitate).

Chestionarul a fost dezvoltat în cadrul proiectului „Monitorizarea și evaluarea integrată a performanței serviciilor publice, Cod MySMIS 127589 / Cod SIPOCA 616”, implementat de Secretariatul General al Guvernului și co-finanțat prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020. Mai multe informații despre proiectul realizat de SGG pot fi accesate aici: <https://sgg.gov.ro/1/activitati-sipoca-616/>. La aceeași adresă va fi disponibil și raportul de monitorizare a performanței serviciilor publice cu rezultatele obținute din analiza datelor oferite de dumneavoastră și de colegii din alte instituții, din diferite structuri implicate în furnizarea serviciului.

Dacă aveți întrebări sau neclarități cu privire la unele întrebări, vă rugăm să ne contactați: Bîrsan Alina, 0742054052, birsan.alina@gmail.com; Cristina Tomescu, 0735012272, crisdobos@yahoo.com;

Serviciul public care este vizat în acest chestionar: ”Protecție și promovare a drepturilor copilului

GHID DE INTERIVU STRUCTURAT CU PRESTATORII SERVICIILOR PUBLICE

Date Respondent

1. Nume	
2. Prenume	
3. Funcția	
4. Profesia	
5. Instituția	
6. Direcție/ Serviciu/ Compartiment	
7. Vechimea în funcție	
8. Vechimea în cadrul instituției	
9. Telefon	
10. E-mail	



C1. Capacitatea strategică și instituțională

<p>Vă rugăm să precizați în ce documente aprobate de conducerea organizației dvs. sunt definite următoarele elemente ale serviciului public furnizat de instituția dvs.: misiune, viziune, obiective și indicatori de performanță?</p>	<p>a. În planul strategic/planul anual; b. În cadrul documentației SCIM; c. În nici un document; d. În alte documente. Care _____ 99. NS 97 NC (Nu este cazul)</p> <p>DOAR PENTRU MODERATOR: Numărul de documente în care se regăsesc misiunea, viziunea, obiectivele și indicatorii de performanță: _____</p>
<p>În ce document aprobat de conducerea entității dvs. sunt definite SMART⁸ obiectivele instituției dvs. pentru furnizarea serviciului public? (o singură variantă de răspuns)</p>	<p>a. În planul strategic/planul anual; b. În documentația SCIM c. În nici un document, d. Alt document. Care _____ 99. NS/NR 97 NC (Nu este cazul)</p>
<p>Vă rugăm să ne specificați ce sistem managerial privind calitatea a implementat instituția dumneavoastră pentru managementul calității serviciului public</p>	<p>a. ISO b. Balance Scorecard c. Instrumente de auto-evaluare (CAF etc.)</p>

⁸ SMART este acronim S - specific; M - măsurabil; A - (de) atins/abordabil; R - relevant; T - încadrat în timp. Specific - obiectivul este clar formulat, vizează rezultate concrete, Măsurabil - poate fi cuantificat, fie cantitativ, fie calitativ; Abordabil/de atins - un obiectiv poate fi într-adevăr atins (nu e imposibil de atins), Relevant - realizarea unui obiectiv trebuie să contribuie în mod nemijlocit la atingerea unui obiectiv mai mare, mai general. În acest sens, el trebuie să vizeze un anumit impact; T - încadrat în timp - obiectivul conține și data până la care este prevăzut a se realiza.

	<p>d. Total Quality Management</p> <p>e. Altele. Care?.....</p> <p>f. Instituția nu a implementat niciun sistem de management al calității serviciului public</p>
Vă rugăm să ne specificați ce sistem de planificare a performanței ați implementat?	<p>a. contract de mandat,</p> <p>b. balanced scorecard,</p> <p>c. planuri strategice etc</p> <p>d. Alt sistem. Care_____</p> <p>e. Instituția nu are un sistem de planificare al performanței</p> <p>99. NS/NR</p>
Există la nivelul entității dvs. un plan multianual de investiții aprobat aferent gestionării/prestării serviciului public?	<p>a. DA</p> <p>b. NU</p> <p>99. NS</p>

C1.2. Indicele sectorial al capacității strategice

Vă rugăm să precizați dacă la nivelul DGASPC există o structură organizatorică cu atribuții privind măsurarea performanței serviciului public [protecție și promovare a drepturilor copilului]?	<p>a. DA</p> <p>b. NU</p> <p>99. NS</p>
Dacă, da ce formă organizatorică are această structură?	<p>a. birou</p> <p>b. serviciu</p> <p>c. direcție</p> <p>d. nu are o formă administrativă distinctă (se ocupă personal din anumite departamente dar care în atribuții și măsurarea performanței serviciului public)</p>

	99. NS
Instituția dvs a elaborat rapoarte privind măsurarea performanței serviciului public [protecție și promovare a drepturilor copilului] în ultimul an?	a. DA b. NU 99. NS
Dacă da, ne puteți indica câte rapoarte pentru măsurarea performanței serviciului public a elaborat în 2022?	Număr rapoarte _____
Care era la 31.12.2022 numărul de posturi ocupate cu atribuții de monitorizare și evaluare a serviciului de protecție și promovare a drepturilor copilului?	Număr total posturi ocupate la 31.12.2022 cu atribuții de monitorizare și evaluare a serviciului de protecție și promovare a drepturilor copilului _____ 99. NS
Există o metodologie/procedură de monitorizare a performanței serviciului public aprobată de către conducerea entității dvs./ autoritatea în coordonarea sau subordinea căruia se află instituția??	a. DA b. NU 99. NS
Vă rugăm să precizați de câte ori ați modificat strategia organizației [DGASPC] în ultimii 4 ani?	Număr modificări ale strategiei în ultimii 4 ani _____ a. 0 modificări 99. NS

C2. Eficacitate

C1.2. Indicele de îndeplinire a țintelor asumate în anul fiscal

Vă rugăm să precizați indicatorii sectoriali de monitorizare și evaluare (cf. legislației, strategiilor naționale/internaționale/europene sau strategiei instituției) utilizați de instituția dvs în furnizarea serviciului public [Protecția și promovarea drepturilor copilului]	Listare indicatori de monitorizare și evaluare Indicator 1.... Ponderea benefic iarilor satsosfacuti din nr total de beneficiari
--	---

	<p>Indicator 2.... Costul lunar mediu lunar per beneficiar</p> <p>Indicator 3.... Raportul dintre beneficiar și numărul de angajați pentru fiecare tip de serviciu social</p> <p>Indicator 4.... Resursele financiare alocate anual pt dezvoltarea serviciilor sociale</p> <p>Indicator 5...</p> <p>0. Instituția nu utilizează indicatori de monitorizare și evaluare</p> <p>99. NS</p>
<p>Vă rugăm să precizați procentul de atingere a țintelor indicatorilor de rezultat, pentru serviciul public în discuție, la nivelul anului 2022</p> <p>Exemplu mod de calcul: $(\text{Țintă anuală} - \text{realizat anual}) / (\text{țintă anual} - \text{valoarea de referință}) \times 100$</p>	<p>Indicator 1.....Țintă....</p> <p>Indicator 2.....Țintă...</p> <p>Indicator 3.....Țintă....</p> <p>Indicator 4.....Țintă</p> <p>0. Instituția nu utilizează indicatori de rezultat</p> <p>99. NS</p>

C3. Calitatea

C3.1. Indicele sectorial al calității serviciului public

<p>Aveți un standard de calitate aprobat la nivelul serviciului public [protecție și promovare a drepturilor copilului] în cadrul instituției dumneavoastră?</p>	<p>a. NU</p> <p>b. DA, dar nu este aprobat</p> <p>c. DA</p>
--	---

	Denumirea actului (act administrativ nr, data)_____
Dacă da, serviciul public respectă în totalitate standardul de calitate în vigoare?	a. DA b. NU 99. NS
Vă rugăm să ne furnizați numărul sancțiunilor primite sau dispuse de instituția dvs. referitoare la nerespectarea standardelor de calitate în vigoare, în anul 2022? (cod: C3.1.3.1)	m) Nr. sancțiuni primite: n) Nr. sancțiuni dispuse 99. NS 97. Nu este cazul
Vă rugăm să ne furnizați numărul solicitărilor pentru acordarea serviciului public în anul 2022	Număr solicitări_____ 99. NS 97. Nu este cazul
Vă rugăm să ne furnizați numărul reclamațiilor primite și numărul reclamațiilor soluționate privind modul în care instituția dvs. a gestionat serviciul public, în anul 2022?	Nr. reclamații primite: Nr. reclamații soluționate 99. NS 97. Nu este cazul
Vă rugăm să ne specificați dacă instituția dvs utilizează un instrument de colectarea a gradului de satisfacție a beneficiarilor privind calitatea serviciului public furnizat? Dacă da, care a fost gradul de satisfacție al beneficiarilor în anul 2022?	a. DA b. NU 99. NS 97. NC (Nu este cazul) Dacă Da, valoarea gradului de satisfacție la nivelul anului 2022
Dacă da, vă rugăm să ne specificați ce tip de instrumente utilizați pentru colectarea satisfacției beneficiarilor privind calitatea serviciului public furnizat	a. Chestionar de satisfacție b. Formular de completat pe site-ul instituției/rețele sociale c. Caiet/Condică

	<p>d. Discuții informale cu beneficiarii</p> <p>e. Email (poșta electronică)</p> <p>f. Alt instrument. Care _____</p> <p>99. NS</p> <p>97. NC (Nu este cazul)</p>
Vă rugăm să ne specificați dacă, la nivelul anului 2022, serviciul public [protecție și promovare a drepturilor copilului] a fost externalizat către organizații neguvernamentale sau companii private	<p>a. DA</p> <p>b. NU</p> <p>c. Nu, dar avem în intenție acest lucru în viitorul apropiat</p> <p>99. NS</p>

3.3. Indicele sectorial al accesibilității serviciului public

Vă rugăm să specificați dacă instituția dvs este dotată cu rampă pentru accesul persoanelor cu dizabilități	<p>a. NU</p> <p>b. DA</p>
Vă rugăm să ne indicați dacă instituția dvs oferă indicații clare (îndrumătoare, săgeți etc) către birourile/ghișeele responsabile de furnizarea serviciului public	<p>a. DA</p> <p>b. NU</p> <p>99. NS</p>
Vă rugăm să ne specificați sursele de informare despre serviciul public (răspuns multiplu)	<p>a. Avizier</p> <p>b. Pagină de internet</p> <p>c. Număr de telefon</p> <p>d. Ghișeu</p> <p>f. Panouri</p> <p>g. Altă sursă. Care _____</p> <p>99. NS/NR</p>

C.4. Eficiența

4.1. Eficiența alocativă

Vă rugăm să specificați dacă la nivelul instituției dvs există un standard de cost pentru furnizarea serviciului public	<p>a. NU</p> <p>b. DA</p> <p>99. NS</p>
---	---



Dacă există un astfel de standard de cost, vă rugăm, să ne specificați denumirea documentului administrativ care reglementează standardul de cost	Denumirea documentului administrativ _____
Instituția dvs. deține/utilizează o aplicație informatică pentru controlul/calculul costurilor? (cod: C5.1.2.2)	a. NU b. DA 99. NS

4.2. Eficiența productivă

Care este costul standard pentru serviciul public	Costul standard pentru serviciu _____ a. Nu există cost standard pentru furnizarea serviciului 99. NS
Vă rugăm să ne comunicați totalul angajaților cu rol în furnizarea tuturor serviciilor publice din instituție, în echivalent normă întreagă (exceptând personal cu funcții de conducere, personal TESA) TESA este acronim pentru Tehnic, Economic și Socio-Administrativ, categorie de angajați într-o companie, organizație sau instituție	Număr total angajați cu normă întreagă responsabili pentru furnizarea serviciilor publice din instituție _____ 99. NS/NR

C.5. Performanța proceselor și funcțiilor

C5.1. Capacitate de asigurare a managementului financiar/per entitate

Care a fost numărul total posturi în organigramă și de posturi ocupate la 31.12.2022 cu atribuții de contabilitate și management financiar, în instituția dvs.?	Număr total posturi în organigramă la 31.12.2022 contabilitate/management financiar ... Număr total posturi ocupate la 31.12.2022 contabilitate/management financiar
Dețineți o aplicație informatică de tip ERP care să aibă și modul de management financiar?	DA NU NS



C5.2. Capacitate ITC per entitate

Număr de echipamente IT total	
Număr de echipamente IT depășite dpdv tehnologic	
Care a fost numărul total de posturi în organigramă și de posturi ocupate la 31.12.2022 cu atribuții în domeniul tehnologiei informației (ex. programatori, administratori de sistem), în instituția dvs.?	Număr total posturi în organigramă la 31.12.2022 cu atribuții IT ____ Număr total posturi ocupate la 31.12.2022 cu atribuții IT ____

C5.3. Capacitate pentru furnizare calitate. Asigurarea calității

Precizați pentru 2022, numărul de angajați (posturi ocupate) care, conform fișei postului, au avut obligații de implementare a normelor sau cerințelor legale privind asigurarea calității, precum și numărul titularilor acestora care au și urmat un curs de specializare în domeniul asigurării calității	Număr posturi ocupate cu atribuții de asigurare a calității la 31.12.2022: ... Număr posturi ocupate cu atribuții de asigurare a calității la 31.12.2022 în care titularii urmaseră anterior un curs de specializare în domeniul asigurării calității:
--	--

C5.4. Indice de capacitate a resursei umane

Care este număr total de angajați în anul fiscal curent?	
Care este număr total de posturi în anul fiscal trecut?	Număr total la 31.12.2022 ____
Care a fost numărul total de posturi ocupate în anul fiscal trecut?	Număr total posturi ocupate la 31.12.2022 ____
Câți angajați au participat la cursuri de formare profesională continuă în ultimii 2 ani? (cod: C5.4.2.1)	Număr angajați care au participat la cursuri în 2021: ... Număr angajați care au participat la cursuri în 2022
Câte persoane (posturi ocupate) de la nivelul instituției dvs. au fost implicate în gestiunea de proiecte cu finanțare externă nerambursabilă (FEN), în anul 2022?	Număr total posturi ocupate la 31.12.2022 cu atribuții implementare FEN ____

C5.6.1 Indice sectorial de digitalizare. Mijloace de furnizare a serviciilor

Câte servicii exclusiv online oferiți?	Nr servicii exclusiv online ____ 99. NS (nu ;tiu) 97. NC (nu este cazul)
--	--

Câte servicii publice oferite mixt (ghişeu si online)	Nr servicii mixt _____ 99. NS (nu ;tiu) 97. NC (nu este cazul)
Câte servicii publice oferiti față în față?	Nr servicii față in față _____ 99. NS (nu ;tiu) 97. NC (nu este cazul)
Număr de servicii total furnizate anul trecut	Nr total servicii _____ 99. NS (nu ;tiu)
Vă rugăm să precizați numărul total de programări online (email, platforma, aplicație, website al instituție) pe parcursul anului trecut	Nr. total Nu este cazul Nu știu

C.6. Bune practici

C6.1.1. Inovare

Câte măsuri de inovare sau pentru îmbunătățirea performanței furnizării serviciului public au fost implementate la nivelul entității dvs. în ultimul an?	zero măsuri o măsură două măsuri trei măsuri sau mai multe
--	---

<p>Cum pot beneficiarii serviciilor publice oferite de entitatea dvs. să comenteze sau să evalueze serviciile primite?</p>	<p>a. pot acorda note/stele calificative serviciului primit prin intermediul unui chestionar/pagina web/alt instrument pus la dispoziție de entitate;</p> <p>b. pot publica/scrie comentarii cu privire la serviciul primit prin intermediul unui chestionar/pagina web/alt instrument pus la dispoziție de entitate;</p> <p>c. pot evalua în alt mod; detaliați;</p> <p>d. nu pot evalua serviciile primite prin intermediul unui instrument pus la dispoziție de entitate.</p> <p>97. NC (Nu este cazul) 99. NS/NR</p>
<p>Care este numărul total al beneficiarilor serviciului public în ultimul an?</p>	<p>97. Nu este cazul 99. NS</p>
<p>Care este numărul persoanelor care au comentat sau evaluat serviciul public în ultimul an, prin intermediul instrumentelor puse la dispoziție de entitate?</p>	<p>97. Nu este cazul 99. NS</p>

C6.1.2. Implicare/co-creare

În cadrul serviciului public pe care îl gestionați, există o procedură internă, aprobată de conducere, privind consultarea beneficiarilor/ utilizatorilor serviciului public?	DA NU Dacă DA, vă rugăm să specificați denumirea și codul procedurii
Câte ședințe publice de consultare cu privire la serviciul public au fost organizate anul trecut?	zero ședințe o ședință două ședințe trei sau mai multe ședințe
Câte petiții ați primit anul trecut cu privire la serviciul public pe care îl gestionați? (Legea 544/2001 și Legea 233/2002)	Nr. petiții. Nr. petiții soluționate în termen de până la 30 de zile, Nr. de petiții soluționate în termen de peste 30 de zile 0. Instituția publică nu înregistrează petițiile defalcate pe serviciile publice oferite

C.7. Transparența

C7.1.1. Grad de informare publică

Care este numărul de accesări pe anul 2022 a paginii de Internet aferentă serviciului public?	Număr accesări a paginii de internet a serviciului public în 2022 _____ 99. NS
Care este numărul de posturi și de posturi ocupate la 31.12. 2022 în cadrul compartimentului de relații cu publicul al instituției dvs.?	Număr total posturi în organigramă la 31.12.2022 relații publice ... Număr total posturi ocupate la 31.12.2022 relații publice ... Nu există departament de relații cu publicul

În cadrul entității dvs. este implementat Standardul general privind publicarea informațiilor de interes public, disponibil în anexa 4 din HG nr. 583/2016?	DA NU Parțial

C7.1.2. Gradul de livrare a datelor deschise

Sunt disponibile public (de exemplu pe site-ul instituției) următoarele informații?	informații privind achizițiile publice în cadrul serviciului public: DA/NU/ Nu este cazul informații privind contractele: DA/NU/ Nu este cazul informații privind execuția bugetară pe anul trecut: DA/NU/ Nu este cazul
---	--

C7. 1.3. Disponibilitatea obiectivelor de performanță și a rezultatelor organizației

Sunt disponibile public (de exemplu pe site-ul instituției) următoarele informații?	informații privind performanța serviciului public, gradul de atingere a rezultatelor: DA/NU/ Nu este cazul datele de contact ale persoanelor direct responsabile de performanță: DA/NU/ Nu este cazul
---	--

C7.2.1. Rata serviciilor afectate de abateri disciplinare

Câte sesizări disciplinare au fost înregistrate în 2022 la nivelul serviciului?	
---	--

C7.2.2. Rata serviciilor afectate de incidente de integritate

Câte incidente de integritate ați înregistrat în 2022?	
--	--

C.8. Indicatori sectoriali

C3.1 Indicele sectorial al calității serviciului public

Vă rugăm să precizați numărul serviciilor aferente protecției și promovării drepturilor copilului care nu respectă standardul aprobat	Număr de servicii care nu respectă standardul aprobat _____ a. 0 99. NS
Vă rugăm să precizați numărul serviciilor aferente protecției și promovării drepturilor copilului care respectă standardul aprobat	Număr servicii care respectă standardul de calitate _____ a. 0 99. NS/NR
Care este numărul serviciilor publice aferente protecției și promovării drepturilor copilului planificate pentru îmbunătățirea calității în furnizarea acestora (anul 2023)	Număr servicii publice planificate pentru îmbunătățirea calității _____ 99. NS
Vă rugăm să ne furnizați totalul cazurilor/dosarelor/cererilor pentru furnizarea serviciului de protecție și promovare a drepturilor copilului în anul 2023	Număr total cazuri/dosare/cereri _____ 99. NS
Vă rugăm să ne furnizați totalul orelor lucrătoare/lună realizate pentru rezolvarea tuturor cazurilor/dosarelor/cererilor de către managerul de caz în vederea furnizării serviciului de protecție și promovare a drepturilor copilului	Număr total ore/lună lucrate de managerii de caz _____ 99. NS

3.3. Indicele sectorial al accesibilității serviciului public

Vă rugăm să precizați timpul mediu de așteptare (în zile) pe lista de așteptare (publică) pentru serviciul de protecție și promovare a drepturilor copilului (centrele de plasament (inclusiv casele de tip familial), centrele de primire a copilului în regim de urgență, precum și centrele maternale)	Timp mediu de așteptare (zile) _____ 99. NS
---	--

C4.1 Eficiența alocativă

Vă rugăm să ne precizați dacă costul mediu (pentru anul 2023) al serviciilor de protecție și promovare a drepturilor copilului au fost mai ridicate decât costul standard al acestora?	a. DA b. NU 99. NS
Dacă da, vă rugăm să estimați cu ce procent au fost mai ridicate costurile medii decât cele standard	a. 5-10% b. 11-25% c. 26-50% d. Peste 50% 99 NS

Vă mulțumim pentru participarea la interviu!

INTRODUCERE

Vă mulțumim anticipat pentru că ați acceptat să sprijiniți procesul de monitorizare și evaluare integrată a performanței serviciilor publice prin completarea acestui chestionar. Rolul chestionarului este să măsoare, la nivelul instituțiilor publice, cele 8 criterii ale performanței definite la nivel național, respectiv capacitatea strategică, eficacitatea, accesibilitatea, calitatea, eficiența, performanța proceselor, bune practici și transparența. Întrebările din acest chestionar vizează exclusiv situația de la nivelul instituției dvs., la momentul completării, pe baza datelor pe care le aveți la dispoziție. Unele întrebări sunt formulate la un nivel mai mare de generalitate pentru a putea surprinde toate aspectele care sunt diferite în funcție de specificul instituției. Vă rugăm să alegeți varianta de răspuns care se potrivește cel mai bine instituției din care faceți parte.

Un reprezentant al consorțiului care implementează proiectul vă va contacta pentru a programa o discuție online și pentru a parcurge împreună întrebările și răspunsurile.

Vă suntem recunoscători dacă am putea programa discuția pentru completarea acestui chestionar până la data de 15.09.2023. Estimăm că timpul de completare al chestionarului este de 30 de minute. Contribuția dvs. este extrem de importantă pentru a măsura cât mai corect situația serviciilor publice. Chestionarul poate fi descărcat și în format editabil (pentru a ușura completarea electronică, puteți vizualiza înainte datele și informațiile solicitate).



Chestionarul a fost dezvoltat în cadrul proiectului „Monitorizarea și evaluarea integrată a performanței serviciilor publice, Cod MySMIS 127589 / Cod SIPOCA 616”, implementat de Secretariatul General al Guvernului și co-finanțat prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020. Mai multe informații despre proiectul realizat de SGG pot fi accesate aici: <https://sgg.gov.ro/1/activitati-sipoca-616/>. La aceeași adresă va fi disponibil și raportul de monitorizare a performanței serviciilor publice cu rezultatele obținute din analiza datelor oferite de dumneavoastră și de colegii din alte instituții, din diferite structuri implicate în furnizarea serviciului.

Dacă aveți întrebări sau neclarități cu privire la unele întrebări, vă rugăm să ne contactați: Bîrsan Alina, 0742054052, birsan.alina@gmail.com; Cristina Tomescu, 0735012272, crisdobos@yahoo.com;

Serviciul public care este vizat în acest chestionar: ”Cadastru și publicitate imobiliară”





GHID DE INTERIVU STRUCTURAT CU PRESTATORII SERVICIILOR PUBLICE

Date Respondent

1. Nume	
2. Prenume	
3. Funcția	
4. Profesia	
5. Instituția	
6. Direcție/ Serviciu/ Compartiment	
7. Vechimea în funcție	
8. Vechimea în cadrul instituției	
9. Telefon	
10. E-mail	

C1. Capacitatea strategică și instituțională

<p>Vă rugăm să precizați în ce documente aprobate de conducerea organizației dvs. sunt definite următoarele elemente ale serviciului public furnizat de instituția dvs.: misiune, viziune, obiective și indicatori de performanță?</p>	<p>a. În planul strategic/planul anual; b. În cadrul documentației SCIM; c. În nici un document; d. În alte documente. Care _____ 99. NS 97 NC (Nu este cazul)</p> <p>DOAR PENTRU MODERATOR: Numărul de documente în care se regăsesc misiunea, viziunea, obiectivele și indicatorii de performanță: _____</p>
--	--



<p>În ce document aprobat de conducerea entității dvs. sunt definite SMART⁹ obiectivele instituției dvs. pentru furnizarea serviciului public? (o singură variantă de răspuns)</p>	<p>a. În planul strategic/planul anual; b. În documentația SCIM c. În nici un document, d. Alt document. Care _____ 99. NS/NR 97 NC (Nu este cazul)</p>
<p>Vă rugăm să ne specificați ce sistem managerial privind calitatea a implementat instituția dumneavoastră pentru managementul calității serviciului public</p>	<p>a. ISO b. Balance Scorecard c. Instrumente de auto-evaluare (CAF etc.) d. Total Quality Management e. Altele. Care?..... f. Instituția nu a implementat niciun sistem de management al calității serviciului public</p>
<p>Vă rugăm să ne specificați ce sistem de planificare a performanței ați implementat?</p>	<p>a. contract de mandat, b. balanced scorecard, c. planuri strategice etc d. Alt sistem. Care _____ e. Instituția nu are un sistem de planificare al performanței 99. NS/NR</p>
<p>Există la nivelul entității dvs. un plan multianual de investiții aprobat aferent gestionării/prestării serviciului public?</p>	<p>a. DA b. NU 99. NS</p>

⁹ SMART este acronim S - specific; M - măsurabil; A - (de) atins/abordabil; R - relevant; T - încadrat în timp. Specific - obiectivul este clar formulat, vizează rezultate concrete, Măsurabil - poate fi cuantificat, fie cantitativ, fie calitativ; Abordabil/de atins - un obiectiv poate fi într-adevăr atins (nu e imposibil de atins), Relevant - realizarea unui obiectiv trebuie să contribuie în mod nemijlocit la atingerea unui obiectiv mai mare, mai general. În acest sens, el trebuie să vizeze un anumit impact; T - încadrat în timp - obiectivul conține și data până la care este prevăzut a se realiza.

C1.2. Indicele capacității strategice

Vă rugăm să precizați dacă la nivelul instituției există o structură organizatorică cu atribuții privind măsurarea performanței serviciului public [cadastru și publicitate imobiliară]?	a. DA b. NU 99. NS
Dacă, da ce formă organizatorică are această structură?	a. birou b. serviciu c. direcție d. nu are o formă administrativă distinctă (se ocupă personal din anumite departamente dar care în atribuții și măsurarea performanței serviciului public) 99. NS
Instituția dvs a elaborat rapoarte privind măsurarea performanței serviciului public [cadastru și publicitate imobiliară] în ultimul an? Dacă da, ne puteți indica câte rapoarte pentru măsurarea performanței serviciului public a elaborat în ultimul an	a. DA b. NU 99. NS Număr rapoarte _____
Care era la 31.12.2022 numărul de posturi ocupate cu atribuții de monitorizare și evaluare a serviciului de cadastru și publicitate imobiliară?	Număr posturi _____ a. 0 posturi 99. NS
Există o metodologie/procedură de monitorizare a performanței serviciului public aprobată de către conducerea entității dvs./ autoritatea în coordonarea sau subordinea căruia se află instituția??	a. DA b. NU 99. NS
Vă rugăm să precizați de câte ori ați modificat strategia organizației dvs. în ultimii 4 ani?	Număr modificări ale strategiei în ultimii 4 ani _____ a. 0 modificări 99. NS

C2. Eficacitate

C1.2. Indicele de îndeplinire a țintelor asumate în anul fiscal

Vă rugăm să precizați indicatorii sectoriali de monitorizare și evaluare (cf. legislației, strategiilor naționale/internaționale/europene sau strategiei instituției) utilizați de instituția dvs în furnizarea serviciului public [cadastru și publicitate imobiliară]	Listare indicatori de monitorizare și evaluare Indicator 1.... Indicator 2.... Indicator 3.... Indicator 4.... Indicator 5... 0. Instituția nu utilizează indicatori de monitorizare și evaluare 99. NS
Vă rugăm să precizați procentul de atingere a țintelor indicatorilor de rezultat, pentru serviciul public în discuție, la nivelul anului 2022	Indicator 1.....Țintă.... Indicator 2.....Țintă... Indicator 3.....Țintă.... Indicator 4.....Țintă... 0. Instituția nu utilizează indicatori de rezultat 99. NS
Exemplu mod de calcul: $(\text{Țintă anuală-realizat anual}) / (\text{Țintă anual-valoarea de referință}) \times 100$	

C3. Calitatea

C3.1. Indicele calității

Aveți un standard de calitate aprobat la nivelul serviciului public [cadastru și publicitate imobiliară] în cadrul instituției dumneavoastră?	a. NU b. DA, dar nu este aprobat c. DA
	Denumirea actului (act administrativ nr, data)_____

Dacă da, serviciul public respectă în totalitate standardul de calitate în vigoare?	a. DA b. NU 99. NS
Vă rugăm să ne furnizați numărul sancțiunilor primite sau dispuse de instituția dvs. referitoare la nerespectarea standardelor de calitate în vigoare, în anul 2022? (cod: C3.1.3.1)	o) Nr. sancțiuni primite: p) Nr. sancțiuni dispuse 99. NS 97. Nu este cazul
Vă rugăm să ne furnizați numărul solicitărilor pentru acordarea serviciului public în anul 2022	Număr solicitări _____ 99. NS 97. Nu este cazul
Vă rugăm să ne furnizați numărul reclamațiilor primite și numărul reclamațiilor soluționate privind modul în care instituția dvs. a gestionat serviciul public, în anul 2022?	Nr. reclamații primite: Nr. reclamații soluționate 99. NS 97. Nu este cazul
Vă rugăm să ne specificați dacă instituția dvs utilizează un instrument de colectarea a gradului de satisfacție a beneficiarilor privind calitatea serviciului public furnizat? Dacă da, care a fost gradul de satisfacție al pacienților în anul 2022?	a. DA b. NU 99. NS 97. NC (Nu este cazul) Dacă Da, valoarea gradului de satisfacție la nivelul anului 2022
Dacă da, vă rugăm să ne specificați ce tip de instrumente utilizați pentru colectarea satisfacției beneficiarilor privind calitatea serviciului public furnizat	a. Chestionar de satisfacție b. Formular de completat pe site-ul instituției/rețele sociale c. Caiet/Condică d. Discuții informale cu beneficiarii e. Email (poșta electronică) f. Alt instrument. Care _____ 99. NS 97. NC (Nu este cazul)
Vă rugăm să ne specificați dacă, la nivelul anului 2022, serviciul public [cadastru și publicitate imobiliară] a fost externalizat către organizații neguvernamentale sau companii private	a. DA b. NU c. Nu, dar avem în intenție acest lucru în viitorul apropiat 99. NS

3.3. Indicele accesibilității

Vă rugăm să specificați dacă instituția dvs este dotată cu rampă pentru accesul persoanelor cu dizabilități?	a. NU b. DA
Vă rugăm să ne indicați dacă instituția dvs oferă indicații clare (îndrumătoare, săgeți etc) către birourile/ghișeele responsabile de furnizarea serviciului public	a. DA b. NU 99. NS
Vă rugăm să ne specificați sursele de informare despre serviciul public (răspuns multiplu)	a. Avizier b. Pagină de internet c. Număr de telefon d. Ghișeu f. Panouri g. Altă sursă. Care _____ 99. NS/NR

C.4. Eficiența

4.1. Eficiența alocativă

Vă rugăm să specificați dacă la nivelul instituției dvs există un standard de cost pentru furnizarea serviciului public	a. NU b. DA 99. NS
Dacă există un astfel de standard de cost, vă rugăm, să ne specificați denumirea documentului administrativ care reglementează standardul de cost	Denumirea documentului administrativ _____
Instituția dvs. deține/utilizează o aplicație informatică pentru controlul/calculul costurilor? (cod: C5.1.2.2)	a. NU b. DA 99. NS

4.2. Eficiența productivă

Care este costul standard pentru serviciul public	Costul standard pentru serviciu _____ a. Nu există cost standard pentru furnizarea serviciului 99. NS
---	---

<p>Vă rugăm să ne comunicați totalul angajaților cu rol în furnizarea tuturor serviciilor publice din instituție, în echivalent normă întreagă (exceptând personal cu funcții de conducere, personal TESA)</p> <p>TESA este acronim pentru Tehnic, Economic și Socio-Administrativ, categorie de angajați într-o companie, organizație sau instituție</p>	<p>Număr total angajați cu normă întreagă responsabili pentru furnizarea serviciilor publice din instituție _____</p> <p>99. NS/NR</p>
---	--

C.5. Performanța proceselor și funcțiilor

C5.1. Capacitate de asigurare a managementului financiar/per entitate

<p>Care a fost numărul total posturi în organigramă și de posturi ocupate la 31.12.2022 cu atribuții de contabilitate și management financiar, în instituția dvs.?</p>	<p>Număr total posturi în organigramă la 31.12.2022 contabilitate/management financiar ...</p> <p>Număr total posturi ocupate la 31.12.2022 contabilitate/management financiar</p>
<p>Dețineți o aplicație informatică de tip ERP care să aibă și modul de management financiar?</p>	<p>DA NU</p>

C5.2. Capacitate ITC per entitate

<p>Număr de echipamente IT total</p>	
<p>Număr de echipamente IT depășite dpdv tehnologic</p>	
<p>Care a fost numărul total de posturi în organigramă și de posturi ocupate la 31.12.2022 cu atribuții în domeniul tehnologiei informației (ex. programatori, administratori de sistem), în instituția dvs.?</p>	<p>Număr total posturi în organigramă la 31.12.2022 cu atribuții IT ____</p> <p>Număr total posturi ocupate la 31.12.2022 cu atribuții IT</p>

C5.3. Capacitate pentru furnizare calitate. Asigurarea calității

<p>Precizați pentru 2022, numărul de angajați (posturi ocupate) care, conform fișei postului, au avut obligații de implementare a normelor sau cerințelor legale privind asigurarea calității, precum și numărul titularilor acestora care au și urmat un curs de specializare în domeniul asigurării calității</p>	<p>Număr posturi ocupate cu atribuții de asigurare a calității la 31.12.2022: ...</p> <p>Număr posturi ocupate cu atribuții de asigurare a calității la 31.12.2022 în care titularii</p>
---	--

	urmășă anterior un curs de specializare în domeniul asigurării calității:
--	--

C5.4. Indice de capacitate a resursei umane

Care este număr total de angajați în anul fiscal curent?	
Care este număr total de posturi în anul fiscal trecut?	Număr total la 31.12.2022__
Care a fost numărul total de posturi ocupate în anul fiscal trecut?	Număr total posturi ocupate la 31.12.2022__
Câți angajați au participat la cursuri de formare profesională continuă în ultimii 2 ani? (cod: C5.4.2.1)	Număr angajați care au participat la cursuri în 2021: ... Număr angajați care au participat la cursuri în 2022
Câte persoane (posturi ocupate) de la nivelul instituției dvs. au fost implicate în gestiunea de proiecte cu finanțare externă nerambursabilă (FEN), în anul 2022?	Număr total posturi ocupate la 31.12.2022 cu atribuții implementare FEN__

C5.6.1 Indice digitalizare. Mijloace de furnizare a serviciilor

Câte servicii exclusiv online oferiți?	Nr servicii exclusiv online____ 99. NS (nu ;tiu) 97. NC (nu este cazul)
Câte servicii publice oferite mixt (ghișeu si online)	Nr servicii mixt____ 99. NS (nu ;tiu) 97. NC (nu este cazul)
Câte servicii publice oferiți față în față?	Nr servicii față in față____ 99. NS (nu ;tiu) 97. NC (nu este cazul)
Număr de servicii total furnizate anul trecut	Nr total servicii____ 99. NS (nu ;tiu)
Vă rugăm să precizați numărul total de programări online (email, platforma, aplicație, website al instituției) pe parcursul anului trecut	Nr. total Nu este cazul Nu știu

C.6. Bune practici

C6.1.1. Inovare

<p>Câte măsuri de inovare sau pentru îmbunătățirea performanței furnizării serviciului public au fost implementate la nivelul entității dvs. în ultimul an?</p>	<p>zero măsuri o măsură două măsuri trei măsuri sau mai multe</p>
<p>Cum pot beneficiarii serviciilor publice oferite de entitatea dvs. să comenteze sau să evalueze serviciile primite?</p>	<p>a. pot acorda note/stele calificative serviciului primit prin intermediul unui chestionar/pagina web/alt instrument pus la dispoziție de entitate; b. pot publica/scrie comentarii cu privire la serviciul primit prin intermediul unui chestionar/pagina web/alt instrument pus la dispoziție de entitate; c. pot evalua în alt mod; detaliați; d. nu pot evalua serviciile primite prin intermediul unui instrument pus la dispoziție de entitate. 97. NC (Nu este cazul) 99. NS/NR</p>
<p>Care este numărul total al beneficiarilor serviciului public în ultimul an?</p>	<p>97. Nu este cazul 99. NS</p>

Care este numărul persoanelor care au comentat sau evaluat serviciul public în ultimul an, prin intermediul instrumentelor puse la dispoziție de entitate?	97. Nu este cazul 99. NS
--	-----------------------------

C6.1.2. Implicare/co-creare

În cadrul serviciului public pe care îl gestionați, există o procedură internă, aprobată de conducere, privind consultarea beneficiarilor/ utilizatorilor serviciului public?	DA NU Dacă DA, vă rugăm să specificați denumirea și codul procedurii
Câte ședințe publice de consultare cu privire la serviciul public au fost organizate anul trecut?	zero ședințe o ședință două ședințe trei sau mai multe ședințe
Câte petiții ați primit anul trecut cu privire la serviciul public pe care îl gestionați? (Legea 544/2001 și Legea 233/2002)	Nr. petiții. Nr. petiții soluționate în termen de până la 30 de zile, Nr. de petiții soluționate în termen de peste 30 de zile 0. Instituția publică nu înregistrează petițiile defalcate pe serviciile publice oferite

C.7. Transparența

C7.1.1. Grad de informare publică

Care este numărul de accesări pe anul 2022 a paginii de Internet aferentă serviciului public?	
---	--

Care este numărul de posturi și de posturi ocupate la 31.12. 2022 în cadrul compartimentului de relații cu publicul al instituției dvs.?	Număr total posturi în organigramă la 31.12.2022 relații publice ... Număr total posturi ocupate la 31.12.2022 relații publice ... Nu există departament de relații cu publicul
În cadrul entității dvs. este implementat Standardul general privind publicarea informațiilor de interes public, disponibil în anexa 4 din HG nr. 583/2016?	DA NU Parțial

C7.1.2. Gradul de livrare a datelor deschise

Sunt disponibile public (de exemplu pe site-ul instituției) următoarele informații?	informații privind achizițiile publice în cadrul serviciului public: DA/NU/ Nu este cazul informații privind contractele: DA/NU/ Nu este cazul informații privind execuția bugetară pe anul trecut: DA/NU/ Nu este cazul
---	--

C7. 1.3. Disponibilitatea obiectivelor de performanță și a rezultatelor organizației

Sunt disponibile public (de exemplu pe site-ul instituției) următoarele informații?	informații privind performanța serviciului public, gradul de atingere a rezultatelor: DA/NU/ Nu este cazul datele de contact ale persoanelor direct responsabile de performanță: DA/NU/ Nu este cazul
---	--

C7.2.1. Rata serviciilor afectate de abateri disciplinare

Câte sesizări disciplinare au fost înregistrate în ultimul an la nivelul serviciului?	
---	--

C7.2.2. Rata serviciilor afectate de incidente de integritate

Câte incidente de integritate ați înregistrat în ultimul an?	
--	--

C.8. Indicatori sectoriali

Rata proprietăților înregistrate digital (detaliat pe clădiri/terenuri, mediu urban/rural) și disponibile pentru servicii digitale, din numărul total de proprietăți din județul dvs.	___% clădiri înregistrate digital urban ___% clădiri înregistrate digital rural ___% terenuri înregistrate digital urban ___% terenuri înregistrate digital rural
Numărul de rețele/proiecte internaționale la care instituția dvs. a participat în 2022	

Vă mulțumim pentru participarea la interviu!



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

Anexa 2. Modelul de acord de consimțământ informat

Sunteți rugat(ă) să citiți prevederile acest/acestui formular cu multă atenție și să adresați orice întrebare referitoare la participarea dumneavoastră la acest studiu, înainte de a vă da acordul în acest sens.

Sunteți invitat să participați la un studiu realizat în cadrul proiectului Monitorizarea și evaluarea integrată a performanței serviciilor publice, Cod MySMIS 127589 // Cod SIPOCA 6”, realizat de Secretariatul General al Guvernului. Studiul include interviuri individuale cu persoane implicate în procesul de coordonare, monitorizare și evaluare a serviciilor publice din România.

Componenta de cercetare a acestui proiect, în cadrul căreia vă solicităm participarea (Consultarea diverselor structuri responsabile cu implementarea serviciilor publice (A3.3), este realizată de Institutul de Cercetare a Calității Vieții (ICCV), institut al Academiei Române, în colaborare cu SC Encore Research, în perioada iulie-august 2023.

Datele dumneavoastră personale din acest consimțământ informat vor fi păstrate confidențiale, la acestea având acces doar membrii echipei de proiect din instituțiile implicate (ICCV, Encore Research, SGG). Prelucrarea datelor cu caracter personal se face în conformitate cu legislația europeană în domeniu (GDPR). Toate datele colectate vor fi utilizate DOAR în scopuri de cercetare statistică. În cazul publicării datelor, nicio informație individuală nu va fi divulgată. Echipa de proiect se obligă să respecte standardele de etică și să asigure confidențialitatea datelor în conformitate cu Legea nr. 363 din 28 decembrie 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.

Participarea dumneavoastră în acest studiu este voluntară, nu va fi remunerată și nici nu va implica costuri din partea dumneavoastră. Participarea la acest studiu nu implică nici un fel de risc pentru sănătatea dumneavoastră. Dumneavoastră vă puteți retrage în orice moment din cadrul cercetării, fără a oferi niciun fel de explicație. Răspunsurile dumneavoastră vor fi analizate anonimizat în cadrul raportului final al cercetării calitative, planificat a fi finalizat la sfârșitul lunii august 2023.

Pentru a nu uita nici o idee importantă și a fi siguri că reflectăm opiniile tuturor participanților, vă solicităm permisiunea să înregistrăm această discuție. Ea va fi folosită numai pentru scopuri de cercetare. Focus grupul/interviul se va desfășura sub forma unei discuții structurate pe anumite teme, intermediată de o platformă online de comunicare (Skype, Zoom, WhatsApp, etc.) sau telefonic. Această declarație de consimțământ informat nu va fi păstrată împreună cu transcrierea interviului,





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

răspunsurile dvs. neputând fi identificate. În cazul publicării datelor, nicio informație individuală nu va fi divulgată.

În măsura în care doriți să aflați informații suplimentare despre acest studiu, puteți contacta coordonatorii studiului: persoana de contact din partea ICCV este Cristina Tomescu (crisdobos@yahoo.com); persoana de contact din partea Encore Research este Alina Birsan (birsan.alina@gmail.com).

Pentru a putea reflecta cât mai obiectiv experiențele dumneavoastră directe, am aprecia foarte mult dacă ne-ați putea răspunde la întrebările din cadrul acestei discuții. Înțelegem în același timp că ați putea considera o parte din întrebări ca personale sau sensibile, puteți oricând să alegeți să nu răspundeți la ele. Estimăm că discuția noastră va dura, în cazul interviului, aproximativ 30 de minute, iar în cazul focus grupului, aproximativ 50 de minute

Datele dumneavoastră personale vor fi păstrate de Institutul de Cercetare a Calității Vieții (ICCV)/ Encore Research, Secretariatul General al Guvernului și Unitatea de implementare a proiectelor POCA, în vederea documentării proiectului cinci ani de zile de la data încheierii proiectului, în conformitate cu regulile aferente programului. După această perioadă, informațiile vor fi distruse. Informațiile vor fi stocate de către ICCV/ Encore Research într-un mediu securizat, în conformitate cu standardele de protecție a datelor¹⁰. [1]

Prin participarea dvs. la studiu veți contribui la o mai bună înțelegere a modului în care se monitorizează performanța serviciilor publice în România.

Prin acordul verbal, la începerea interviului/focus grupului, confirmați că

- Ați citit și ați înțeles acest formular de consimțământ;
- Aveți posibilitatea să adresați întrebări privind cercetarea;
- Dacă au fost solicitate, ați primit clarificările necesare;
- Sunteți de acord cu participarea la acest studiu;

Înțeleg că am dreptul de a accesa, rectifica și solicita ștergerea, în orice moment, parțial sau în totalitate a datelor personale furnizate în cadrul studiului. Acest lucru nu anulează acordul meu prezent pentru a folosi informațiile pe care le furnizez pentru scopul studiului. Odată ce o astfel de solicitare a fost primită, ea va fi soluționată în termen de 15 zile și voi fi înștiințat/ă în acest sens.

¹⁰ Legea nr. 190 din 18 iulie 2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (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).





UNIUNEA EUROPEANĂ



- Înțeleg că mă pot adresa oricând liber și gratuit autorității naționale de protecție a datelor - Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal - www.dataprotection.ro

Nume respondent _____

Data _____

Semnătura respondent





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: 2023

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

Material distribuit gratuit

