

Activitatea A 5.1 Realizarea evaluării integrate a performanței serviciilor publice



Raport cu recomandări de îmbunătățire a serviciilor publice

-SINTEZĂ-

Acest material a fost realizat în cadrul proiectului
**MONITORIZAREA ȘI EVALUAREA INTEGRATĂ A
PERFORMANȚEI SERVICIILOR PUBLICE,**
Cod MySMIS 127589 // Cod SIPOCA 616,
proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020.

PROIECT: Monitorizarea și evaluarea integrată a performanței serviciilor publice
Cod MySMIS 127589; cod SIPOCA 616

BENEFICIARI: Secretariatul General al Guvernului (SGG), Ministerul Dezvoltării, Lucrărilor
Publice și Administrației (MLPDA) și Patronatul Serviciilor Publice (PSP)

OBIECTIV GENERAL: Consolidarea capacității administrației publice din România prin
introducerea de sisteme și standarde comune care să conducă la îmbunătățirea activității de
monitorizare și evaluare a performanței serviciilor publice furnizate.

OBIECTIVE SPECIFICE:

- (1) Crearea unui cadru unitar de monitorizare/evaluare a performanței serviciilor publice;
- (2) Realizarea unei analize integrate privind performanța actuală a serviciilor publice;
- (3) Furnizarea unui cadru specific de îmbunătățire a performanțelor serviciilor comunitare de utilități publice;
- (4) Perfecționarea cunoștințelor și dezvoltarea abilităților personalului din cadrul administrației publice centrale.

REZULTATE:

Rezultatele obținute în cadrul proiectului constituie o bază de date importantă pentru:

- (1) Reformarea guvernării pentru serviciul public;
- (2) Îmbunătățirea politicilor publice;
- (3) Alocarea corectă a resurselor financiare și umane;
- (4) Îmbunătățirea performanței serviciilor în anumite sectoare;
- (5) Evaluarea generală a calității vieții;
- (6) Previziunile socio-economice, acolo unde este cazul.

Următoarele categorii de rezultate ale proiectului vor fi transferabile prin intermediul unor
evenimente de diseminare naționale și regionale:

- (1) rezultatele evaluării bazate pe indicatori agregați;
- (2) rezultatele evaluării sectoriale a performanței serviciilor publice;
- (3) rezultatele evaluării integrate a performanței serviciilor publice;
- (4) direcțiile strategice de dezvoltare a serviciilor comunitare de utilități publice.

GRUP ȚINTĂ: Personalul responsabil din cadrul autorităților administrației publice centrale,
autoritățile administrației publice locale și asociațiile de dezvoltare intercomunitară.

CUPRINS

Introducere	3
1. RECOMANDĂRI CU CARACTER GENERAL:	4
2. RECOMANDĂRI DE ÎMBUNĂTĂȚIRE A PERFORMANȚEI SPECIFICE SERVICIULUI PUBLIC	5
2.1.Învățământ primar	5
2.2.Monitorizarea calității aerului	5
2.3.Prevenirea șomajului	6
2.4.Transportul feroviar de persoane	6
2.5.Asigurări sociale de sănătate.....	7
2.6.Administrarea drumurilor județene	7
2.7.Asistență medicală primară	8
2.8.Evidența persoanelor	8
2.9.Poliția locală	9
2.10.Impozite și taxe locale	10
2.11.Cadastru și publicitate imobiliară	10
2.12.Gestionarea cazierului judiciar	10
2.13.Înmatriculări vehicule	11
2.14.Protecția copilului	13
2.15.Asistență medicală în unitățile cu paturi.....	13

Introducere

În cadrul proiectului „Monitorizarea și evaluarea integrată a performanței serviciilor publice”(cod SIPOCA 616 / MySMIS 127589), au fost dezvoltate metodologii sectoriale de monitorizare și evaluare pentru 15 servicii publice, în baza unei metodologii cadru care vizează cele 8 criterii, care acoperă cele mai importante aspecte ale performanței serviciilor publice, respectiv: *Capacitatea strategică, Eficacitatea, Calitatea, Eficiența, Accesibilitatea, Performanța proceselor, Bunele practici și Transparența.*

Metodologiile sectoriale dezvoltate au fost testate și pilotate pentru realizarea de evaluări sectoriale a performanței serviciilor publice pe baza metodologiilor dezvoltate.

Prezentul document - Sinteză raport cu recomandări de îmbunătățire a serviciilor publice redă sintetic principalele recomandări, atât cu caracter general, cât și la nivel de serviciu public, de îmbunătățire a următoarelor servicii publice:

- Învățământ primar;
- Monitorizarea calității aerului;
- Prevenirea șomajului;
- Transportul feroviar de persoane;
- Asigurări sociale de sănătate;
- Administrarea drumurilor județene;
- Asistență medicală primară;
- Evidența persoanelor;
- Poliția locală;
- Impozite și taxe locale;
- Cadastru și publicitate imobiliară;
- Gestionarea cazierului judiciar;
- Înmatriculări vehicule;
- Protecția copilului;
- Asistență medicală în unitățile cu paturi.



1. Recomandări cu caracter general

Pentru înțelegerea aprofundată a performanței unui serviciu public, a monitorizării acestuia pe baza unor indicatori specifici, se recomandă formarea personalului cu sarcini legate de monitorizarea performanței. Este important de avut în vedere ca instituirea oricărui cadru de evaluare a performanței serviciilor publice să fie însoțit de indicații clare legate de rolul indicatorilor de performanță, modalitatea de colectare, analiză și raportare a acestora, precum și de măsurile care trebuie întreprinse după evaluarea performanței serviciului public pe o anumită perioadă de timp.

Metodologiile sectoriale de evaluare a performanței serviciilor publice ar putea să cuprindă indicatori care sunt urmăriți la nivelul instituției, prin implicarea mai multor departamente de specialitate. De asemenea, *se recomandă adaptarea criteriilor de evaluare și indicatorilor prevăzuți în metodologiile sectoriale dezvoltate în cadrul proiectului la specificul indicatorilor deja existenți, precum și corelarea metodologiilor sectoriale de evaluare a performanței acestor servicii publice.*

Ca și recomandări cu caracter general pot fi avute în vedere următoarele tipuri de măsuri care să contribuie la îmbunătățirea performanței serviciilor publice:

- **Măsuri structurale:**
 - alocarea unui număr mai mare de resurse umane;
 - alocarea mai multor resurse financiare;
 - depășirea deficiențelor și provocărilor legate de capacitatea instituțională.

- **Măsuri legate de proces:**
 - digitizarea proceselor;
 - asigurarea implicării efective a utilizatorilor în procesele decizionale și în sistemele de monitorizare a serviciilor;
 - implementarea serviciului de monitorizare a serviciilor;
 - asigurarea alocării adecvate a resurselor și proiectarea adecvată a programelor și activităților.

2. Recomandări de îmbunătățire a performanței specifice serviciului public

În continuare sunt propuse o serie de recomandări de îmbunătățire a serviciului public care decurg din experiența acumulată în primul exercițiu pilot de evaluare a performanței fiecăruia din cele 15 servicii publice:

2.1. Învățământ primar

Criteriul	Recomandări de îmbunătățire a performanței serviciului public
Capacitatea strategică	<ul style="list-style-type: none">Documentele de planificare strategică corelate și care respectă normele Ministerului Educației.Instrumentele de monitorizare a performanței serviciului de învățământ primar pot fi adaptate la contextul local, adică la situația din fiecare școală în parte.
Eficacitatea	<ul style="list-style-type: none">Atragerea de cadre didactice competente din învățământul primar, precum și atragerea și sprijinirea tinerilor specialiști în educație, precum profesori de sprijin, consilieri școlari, logopezi etc.Menținerea performanței cadrelor didactice din sistemul de învățământ prin asigurarea de condiții optime privind stimularea performanțelor profesionale ale cadrelor didactice și manageriale.
Calitatea	<ul style="list-style-type: none">Investiții continue în infrastructura școlară, echipamente, materiale didactice, facilități interne și externe pentru fiecare școală;Creșterea gradului de participare a populației școlare obligatorii la un sistem educațional eficient;Asigurarea unei oferte educaționale adecvate, accesibile și de calitate în învățământul primar, prin construirea/modernizarea de spații educaționale adecvate și prin furnizarea de mobilier școlar, materiale didactice etc.
Accesibilitatea	<ul style="list-style-type: none">Implementarea de proiecte de sprijinire și promovare a educației incluzive prin diseminarea de bune practici;Dezvoltarea și promovarea educației incluzive pentru copiii cu dizabilități și pentru profesorii care lucrează cu aceștia;Creșterea gradului de conștientizare a publicului cu privire la dreptul la educație al tuturor copiilor.
Eficiența	<ul style="list-style-type: none">Aprobarea unui set de coeficienți pentru finanțarea diferențiată a unităților de învățământ în funcție de nivelul de dezvoltare socio-economică a fiecărei comunități.Un mecanism de feedback și monitorizare a problemelor de finanțare în școli.
Performanța proceselor	Achiziționarea de mobilier, materiale didactice și echipamente digitale este necesară pentru a respecta standardele minime de dotare stabilite prin ordin de ministru (OME nr. 3674/2023).

2.2. Monitorizarea calității aerului

Criteriul	Recomandări de îmbunătățire a performanței serviciului public
Capacitatea strategică	<ul style="list-style-type: none">Este necesară o definiție mai precisă a strategiei la nivel național și local, astfel încât să indice obiectivele generale și specifice ale serviciului, atât la nivel central, cât și la nivel local. Documentul ar trebui distribuit ulterior tuturor birourilor județene ale ANPM, explicând principiile generale pentru implementarea serviciului.Dorința de a implementa un sistem de monitorizare eficient ar putea aduce îmbunătățiri substanțiale serviciului, însă necesită o revizuire a procedurilor

	în ceea ce privește structurile operaționale existente și a resurselor financiare adecvate.
Eficacitatea	<ul style="list-style-type: none"> Definirea unui sistem specific de indicatori de eficiență a serviciului va face posibilă obținerea unor parametri suplimentari; Utilizarea unui format standard pentru toate județele în vederea raportării rezultatelor obținute; Realizarea unui sondaj de teren privind satisfacția utilizatorilor în ceea ce privește utilizarea website-ului ANPM. Rezultatele sondajului vor contribui la înțelegerea utilității acestui instrument, precum și la identificarea problemelor privind utilizarea. De asemenea, ar fi utilă o "secțiune de comentarii" prin care utilizatorii să poată transmite observații; Îmbunătățirea formării adecvate a personalului.
Calitatea	<ul style="list-style-type: none"> Indicații din partea ANPM cu privire la modul de abordare a standardelor de calitate în ceea ce privește furnizarea serviciului către public; Pregătirea și utilizarea de chestionare pentru evaluarea gradului de satisfacție al beneficiarilor în cadrul birourilor județene ale ANPM; Îmbunătățirea formării adecvate a personalului.
Accesibilitatea	<ul style="list-style-type: none"> Pregătirea și utilizarea chestionarelor de evaluare a gradului de satisfacție al beneficiarilor în cadrul birourilor județene ale ANPM.
Eficiența	<ul style="list-style-type: none"> Realizarea unei analize preliminare a nivelului costurilor la nivel european raportat la activitățile comparabile/similare și stabilirea unui nivel de referință adecvat pentru România.
Performanța proceselor	<ul style="list-style-type: none"> Alocarea/mentinerea unui număr adecvat de resurse umane; Centralizarea datelor privind numărul de cursuri de formare organizate, precum și costul total al acestora; Îmbunătățirea formării adecvate a personalului; Organizarea activităților de monitorizare referitoare la estimarea "timpului în care sistemele informatice nu funcționau (dar ar fi trebuit să funcționeze)".
Transparența	<ul style="list-style-type: none"> Colectarea de informații privind numărul de accesări ale website-ului; Pregătirea și utilizarea chestionarelor de evaluare a gradului de satisfacție al beneficiarilor în cadrul birourilor județene ale ANPM.

2.3. Prevenirea șomajului

Lipsa datelor nu permite, în totalitate, formularea de recomandări pentru acest sector,. În pofida dificultăților întâmpinate în aplicarea metodologiei, a analizei rezultatelor și în special a datelor calitative provenite în urma interviurilor structurate, sunt formulate următoarele recomandări:

Criteriul	Recomandări de îmbunătățire a performanței serviciului public
Capacitatea strategică	<ul style="list-style-type: none"> Îmbunătățirea la nivel județean a capacității strategice prin elaborarea și aprobarea unui plan multianual de investiții aferent managementului/prestării serviciului public;
Eficiența	<ul style="list-style-type: none"> Implementarea eficienței alocative și aplicarea standardului de cost.
Colectarea adecvată a datelor relevante	<p>Recomandări cu privire la procesul de colectare a datelor</p> <ul style="list-style-type: none"> Utilizarea indicatorilor identificați în metodologie și nu a altor indicatori.

	<p>Să nu se identifice/colecteze sub-indicatori care nu facilitează aplicarea metodologiei sectoriale, întrucât corelarea sub-indicatorilor cu indicatorii de performanță nu este posibilă;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizarea metodei de colectare a datelor stabilite în cadrul metodologiei (de ex. utilizarea ca unitate de măsură a „Nr. de..” și nu a unității "da sau nu"); ▪ Includerea nivelului teritorial (nivel central și județean) pentru indicatorii de performanță, atunci când este solicitat prin metodologie; ▪ Includerea în eșantionul grupului țintă a reprezentanților autorităților publice centrale, nu doar ai celor județene.
--	--

2.4. Transportul feroviar de persoane

Criteriul	Recomandări de îmbunătățire a performanței serviciului public
Capacitatea strategică	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Introducerea unei structuri cu sarcini formalizate privind măsurarea performanței; ▪ Implementarea strategiilor de limitare a întârzierilor;
Eficacitatea	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alocarea unui număr mai ridicat de resurse umane;
Calitatea	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Îmbunătățirea activității de întreținere a infrastructurii;
Accesibilitatea	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Îmbunătățirea accesibilității pentru persoanele cu dizabilități;
Performanța proceselor	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Introducerea serviciilor de asistență on-line;
Bunele practici	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Continuarea eforturilor privind digitalizarea în ceea ce privește achiziționarea de bilete online, plata cu cardul în trenuri și furnizarea de informații în timp real privind circulația trenurilor.
Colectarea adecvată a datelor relevante	<p>Recomandări cu privire la procesul de colectare a datelor</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ colectarea datelor care răspund nevoilor de raportare a indicatorilor; ▪ verificarea la momentul colectării, a răspunsurilor variabilelor dihotomice; ▪ aprofundarea în cadrul interviurilor a întrebărilor ce pot fi prezentate mai detaliat, întrucât metodele specifice interviurilor și focus-grupurilor permit acest lucru.

2.5. Asigurări sociale de sănătate

Criteriul	Recomandări de îmbunătățire a performanței serviciului public
Eficacitatea	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Creșterea numărului de personal pentru a reduce timpii de așteptare;
Calitatea	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Îmbunătățirea procedurilor privind satisfacția beneficiarilor; ▪ Alocarea mai multor resurse financiare sectorului pentru a răspunde la creșterea cererii;
Performanța proceselor	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Extinderea cursurilor de formare profesională către un număr mai ridicat de angajați;
Bunele practici	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organizarea de consultări publice
Transparența	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementarea unor măsuri care să favorizeze participarea efectivă a utilizatorilor la deciziile ce deservesc interesul public.
Colectarea adecvată a datelor relevante	<p>Recomandări cu privire la procesul de colectare a datelor</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Colectarea de date care să răspundă nevoilor de calculare a indicatorilor; ▪ Verificarea, în momentul colectării, a răspunsurilor variabilelor dihotomice;

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprofundarea în cadrul interviurilor a întrebărilor care pot fi prezentate mai detaliat, întrucât metodele specifice interviurilor și focus grupurilor permit acest lucru.
--	--

2.6. Administrarea drumurilor județene

Criteriul	Recomandări de îmbunătățire a performanței serviciului public
Eficacitate	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Creșterea personalului;
Accesibilitatea	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementarea unor proceduri de monitorizare a satisfacției beneficiarilor;
Eficiența	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificarea de noi surse de finanțare;
Performanța proceselor	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Introducerea de servicii de asistență online.
Bunele practici	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementarea unor măsuri care favorizează participarea efectivă a utilizatorilor la deciziile de interes public;
Transparența	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Introducerea unei secțiuni a website-ului accesibile publicului;
Colectarea adecvată a datelor relevante	<p>Recomandări cu privire la procesul de colectare a datelor</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Colectarea de date care să răspundă nevoilor de calculare a indicatorilor; ▪ Verificarea, în momentul colectării, a răspunsurilor variabilelor dihotomice; ▪ Aprofundarea în cadrul interviurilor a întrebărilor care pot fi prezentate mai detaliat, întrucât metodele specifice interviurilor și focus grupurilor permit acest lucru.

2.7. Asistență medicală primară

Criteriul	Recomandări de îmbunătățire a performanței serviciului public
Eficacitate	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Îmbunătățirea capacității de depistare a bolilor cu impact major asupra sănătății;
Accesibilitatea	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Extinderea serviciului către zonele rurale sau zonele cu o slabă acoperire a serviciului; ▪ Elaborarea unui chestionar standard la nivel național cu privire la gradul de satisfacție al pacienților, cât și cu privire la percepția accesibilității serviciului, care să includă informații despre toate facilitățile puse la dispoziție, exterioare și interioare, interacțiunea cu personalul cabinetelor de medicină a familiei, toate formele de comunicare, online și offline etc;
Performanța proceselor	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Creșterea numărului personalului medical care deservește serviciul; ▪ Îmbunătățirea sistemului informațional integrat;

2.8. Evidența persoanelor

Criteriul	Recomandări de îmbunătățire a performanței serviciului public
Capacitatea strategică	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Este necesară o definiție mai precisă a strategiei la nivel național și județean, astfel încât să indice obiectivele generale și specifice ale serviciului. Un astfel de document ar trebui distribuit ulterior tuturor instituțiilor/serviciilor județene și locale, explicând principiile generale pentru implementarea serviciului.
Eficacitatea	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definierea unui sistem specific de indicatori de performanță ai serviciului va face posibilă monitorizarea și măsurarea nivelului de atingere a acestora; ▪ Utilizarea unui format standard pentru toate județele în vederea raportării rezultatelor obținute; ▪ Îmbunătățirea formării adecvate a personalului.

Calitatea	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indicații din partea DGEP cu privire la modul de abordare a standardelor de calitate în ceea ce privește furnizarea serviciului către public; ▪ Pregătirea și utilizarea de chestionare pentru evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor în toate instituțiile județene și locale care furnizează serviciile de evidență a persoanelor; ▪ Realizarea unui sondaj de teren privind satisfacția utilizatorilor în ceea ce privește calitatea serviciilor, cu aceleași variabile colectate și măsurate la nivelul tuturor județelor și localităților. Ar fi utilă o "secțiune de comentarii" în care utilizatorii să poată transmite observațiile; ▪ Îmbunătățirea formării adecvate a personalului.
Accesibilitatea	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pregătirea și utilizarea chestionarelor de evaluare a gradului de satisfacție al beneficiarilor, menținând aceleași variabile colectate și măsurate la nivelul tuturor județelor.
Eficiența	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizarea unei analize preliminare a nivelului costurilor la nivel european privind activități similare/comparabile și stabilirea unui nivel de referință adecvat pentru România.
Performanța proceselor	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alocarea/menținerea unui număr adecvat resurse umane; ▪ Îmbunătățirea formării adecvate a personalului;
Bunele practici	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Soluții și exemple de bune practici ar trebui să fie utilizate pe scară largă, la nivel național.
Transparența	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Colectarea de informații privind numărul de accesări ale website-ului; ▪ Pregătirea și utilizarea chestionarelor de evaluare a gradului de satisfacție al beneficiarilor, menținând aceleași variabile colectate și măsurate la nivelul tuturor județelor.

2.9. Poliția locală

Criteriul	Recomandări de îmbunătățire a performanței serviciului public
Capacitatea strategică	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indicatorii de performanță incluși în metodologia sectorială de monitorizare și evaluare să fie menținuți pentru evaluările viitoare.
Eficacitatea	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizarea unui format standard pentru toate instituțiile în vederea raportării rezultatelor obținute; ▪ Îmbunătățirea formării adecvate a personalului. ▪ Se recomandă colectarea indicatorilor de performanță incluși în metodologia sectorială de monitorizare și evaluare
Calitatea	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizarea unui sondaj de teren privind satisfacția utilizatorilor în ceea ce privește calitatea serviciilor, menținând aceleași variabile colectate și măsurate la nivelul tuturor județelor. Ar fi utilă o "secțiune de comentarii" în care utilizatorii să poată transmite observațiile;
Eficiența	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Redefinirea sau colectarea adecvată a indicatorilor de performanță propuși pentru criteriul de eficiență. Ca soluție alternativă, se poate lua în considerare, de către viitorii responsabili de asigurarea monitorizării performanței serviciilor publice, posibilitatea de a analiza fezabilitatea introducerii unor indicatori suplimentari/alternativi pentru criteriul de eficiență.
Performanța proceselor	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alocarea/menținerea unui număr adecvat de resurse umane; ▪ Îmbunătățirea formării adecvate a personalului; ▪ Repartizarea personalului cu responsabilități în gestionarea proiectelor cu finanțare nerambursabilă, în funcție de proiectele implementate și volumul de muncă necesar pentru implementarea acestora; ▪ Intensificarea gradului de digitalizare.

Bunele practici	▪ Soluții și exemple de bune practici ar trebui să fie utilizate pe scară largă, la nivel național.
------------------------	---

2.10. Impozite și taxe locale

Criteriul	Recomandări de îmbunătățire a performanței serviciului public
Eficacitatea	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Continuarea modernizării și digitalizării serviciului de impozite și taxe locale; ▪ Creșterea conformării voluntare la declarare și la plată, prin reducerea timpului petrecut de cetățeni cu plata taxelor și impozitelor; ▪ Creșterea numărului de persoane fizice și juridice deservite, prin eliminarea limitărilor birocratice și modernizarea aparatului instituțional;
Calitatea	▪ Nevoia de monitorizare și raportare a activităților întreprinse, începând de la nivel local până la nivel național pentru o mai bună cooperare inter și intra instituțională;
Accesibilitatea	▪ Îmbunătățirea serviciilor de asistență (fizică/online) a contribuabililor.
Eficiența	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asigurarea cursurilor de formare profesională continuă la nivelul serviciului; ▪ Introducerea de tehnologii avansate și a unor soluții informatice moderne;
Performanța proceselor	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asigurarea unei forțe de muncă calificate care să acopere deficitul de personal; ▪ Îmbunătățirea calității datelor și a modalităților de analiză a acestora; ▪ Asigurarea securității și protecției datelor cu caracter personal, în conformitate cu prevederile Regulamentului General privind Protecția Datelor și a legislației naționale corespunzătoare, pentru prevenirea atacurilor cibernetice, prin dezvoltarea unor sisteme, proceduri și utilizarea de resurse umane instruite și calificate;
Bunele practici	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accesul și disponibilitatea cloud-ului digital și arhivarea datelor (managementul electronic al documentelor); ▪ Dezvoltarea serviciilor online pentru a facilita accesul cetățenilor la informații și servicii;
Transparența	▪ Creșterea transparenței și a accesului la informații cu privire la datele legate de impozite și taxe locale.

2.11. Cadastru și publicitate imobiliară

Criteriul	Recomandări de îmbunătățire a performanței serviciului public
Capacitatea strategică	▪ Indicatorii de performanță incluși în metodologia sectorială de monitorizare și evaluare, actualizați în baza propunerilor formulate în exercițiul pilot, să fie menținuți pentru evaluările viitoare.
Eficacitatea	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizarea unui format standard pentru toate județele în vederea raportării rezultatelor obținute; ▪ Îmbunătățirea formării adecvate a personalului.
Calitatea	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pregătirea și utilizarea de chestionare pentru evaluarea gradului de satisfacție al beneficiarilor în toate instituțiile județene care furnizează serviciile de cadastru și publicitate imobiliară; ▪ Realizarea unui sondaj de teren privind satisfacția utilizatorilor în ceea ce privește calitatea serviciilor, menținând aceleași variabile colectate și măsurate la nivelul tuturor județelor. Ar fi utilă o "secțiune de comentarii" în care utilizatorii să poată transmite observațiile; ▪ Pentru a asigura calitatea și competența în domeniul cadastrului, este important să existe mecanisme de monitorizare și evaluare a performanței profesionale a experților. Aceste mecanisme pot include examene de autorizare, evaluări periodice sau alte instrumente de evaluare a cunoștințelor și abilităților profesionale.

Accesibilitatea	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pregătirea și utilizarea chestionarelor de evaluare a gradului de satisfacție al beneficiarilor, menținând aceleași variabile colectate și măsurate la nivelul tuturor județelor.
Eficiența	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Redefinirea sau colectarea adecvată a indicatorilor de performanță propuși pentru criteriul de eficiență. Ca soluție alternativă, se poate lua în considerare, de către viitorii responsabili de asigurarea monitorizării performanței serviciilor publice, posibilitatea de a analiza fezabilitatea introducerii unor indicatori suplimentari/ alternativi pentru criteriul de eficiență.
Performanța proceselor	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alocarea/menținerea unui număr adecvat de resurse umane; ▪ Îmbunătățirea formării adecvate a personalului; ▪ Repartizarea personalului cu responsabilități privind managementul proiectelor cu finanțare nerambursabilă, în funcție de proiectele implementate și volumul de muncă necesar pentru implementarea acestor proiecte; ▪ Intensificarea gradului de digitalizare.
Bunele practici	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Soluții și exemple de bune practici ar trebui să fie utilizate pe scară largă, la nivel național.
Transparența	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Includerea unei secțiuni de întrebări și răspunsuri frecvente pe website-ul ANCPİ; ▪ Pregătirea și utilizarea chestionarelor de evaluare a gradului de satisfacție al beneficiarilor, menținând aceleași variabile colectate și măsurate la nivelul tuturor județelor.

2.12. Gestionarea cazierului judiciar

Criteriul	Recomandări de îmbunătățire a performanței serviciului public
Capacitatea strategică	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dezvoltarea la nivelul IGPR a unui set general de instrumente de evaluare a activității direcțiilor de gestionare a cazierului judiciar, care să operaționalizeze și să detalieze principiile menționate prin L. 290/2004; ▪ Menținerea modelului actual de implementare a evaluării performanțelor, dezvoltat în jurul elaborării documentelor SCIM la nivel județean, în concordanță cu prevederile stabilite la nivelul IGPR.
Eficacitatea	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definirea unui sistem specific de indicatori de performanță ai serviciului, va face posibilă monitorizarea și măsurarea nivelului de atingere a acestora; ▪ Utilizarea unui format standard pentru toate județele în vederea raportării rezultatelor obținute; ▪ Îmbunătățirea formării adecvate a personalului.
Calitatea	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Generalizarea la nivelul IPJ-urilor/ DGPMB a unui sistem de evaluare periodică a gradului de satisfacție al beneficiarilor privind serviciile oferite; ▪ Realizarea unui sondaj de teren privind satisfacția utilizatorilor în ceea ce privește calitatea serviciilor, menținând aceleași variabile colectate și măsurate la nivelul tuturor județelor. Ar fi utilă o "secțiune de comentarii" în care utilizatorii să poată transmite observații;
Accesibilitatea	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pregătirea și utilizarea chestionarelor de evaluare a gradului de satisfacție al beneficiarilor, cu aceleași variabile măsurate la nivelul tuturor județelor. ▪ Diversificarea serviciilor oferite prin intermediul platformei HubMAI.gov.ro ▪ Promovarea în rândul populației a serviciilor online oferite de către direcțiile de gestionare a cazierului judiciar.
Eficiența	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Redefinirea sau colectarea adecvată a indicatorilor de performanță propuși pentru criteriul de eficiență. Ca soluție alternativă, se poate lua în considerare, de către viitorii responsabili de asigurarea monitorizării

	performanței serviciilor publice, posibilitatea de a analiza fezabilitatea introducerii unor indicatori suplimentari/ alternativi pentru criteriul de eficiență.
Performanța proceselor	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alocarea/menținerea unui număr adecvat de resurse umane (atât din punct de vedere cantitativ, cât și calitativ); ▪ Îmbunătățirea formării adecvate a personalului;
Bunele practici	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementarea unui program de decizie participativă prin organizarea unor ședințe destinate consultării periodice a cetățenilor.
Transparența	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Colectarea de informații privind numărul de accesări ale website-ului; ▪ Pregătirea și utilizarea chestionarelor de evaluare a gradului de satisfacție al beneficiarilor, menținând aceleași variabile colectate și măsurate la nivelul tuturor județelor.

2.13. Înmatriculări vehicule

Criteriul	Recomandări de îmbunătățire a performanței serviciului public
Capacitatea strategică	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Este necesară o definiție mai precisă a strategiei la nivel național și județean, astfel încât să indice obiectivele generale și specifice ale serviciului, atât la nivel central, cât și la nivel județean. Un astfel de document ar trebui distribuit ulterior tuturor instituțiilor/serviciilor județene, explicând principiile generale pentru implementarea serviciului.
Eficacitatea	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definiția unui sistem specific de indicatori de performanță ai serviciului, va face posibilă monitorizarea și măsurarea nivelului de atingere a acestora; ▪ Utilizarea unui format standard pentru toate județele în vederea raportării rezultatelor obținute; ▪ Îmbunătățirea formării adecvate a personalului.
Calitatea	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indicații din partea DGPCIV cu privire la modul de abordare a standardelor de calitate în ceea ce privește furnizarea serviciului către public; ▪ Utilizarea de chestionare pentru evaluarea gradului de satisfacție al beneficiarilor în cadrul instituțiilor județene care furnizează servicii de înmatriculări vehicule; ▪ Realizarea unui sondaj de teren privind satisfacția utilizatorilor în ceea ce privește calitatea serviciilor, menținând aceleași variabile colectate și măsurate la nivelul tuturor județelor. Ar fi utilă o "secțiune de comentarii" în care utilizatorii să poată transmite observații; ▪ Îmbunătățirea formării adecvate a personalului.
Accesibilitatea	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pregătirea și utilizarea chestionarelor de evaluare a gradului de satisfacție al beneficiarilor, menținând aceleași variabile colectate și măsurate la nivelul tuturor județelor.
Eficiența	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizarea unei analize preliminare a nivelului costurilor la nivel european privind activități similare/ comparabile și stabilirea unui nivel de referință adecvat pentru România.
Performanța proceselor	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alocarea/menținerea unui număr adecvat de resurse umane; ▪ Îmbunătățirea formării adecvate a personalului;
Bunele practici	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Soluții și exemple de bune practici ar trebui să fie utilizate pe scară mai largă la nivel național.
Transparența	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Colectarea de informații privind numărul de accesări ale website-ului; ▪ Pregătirea și utilizarea chestionarelor de evaluare a gradului de satisfacție al beneficiarilor, menținând aceleași variabile colectate și măsurate la nivelul tuturor județelor.

2.14. Protecția copilului

Criteriul	Recomandări de îmbunătățire a performanței serviciului public
<i>Capacitatea strategică</i>	<ul style="list-style-type: none"> implementarea sistemelor de management al calității și de măsurare a performanței în acele DGASPC-uri care nu dispun de astfel de sisteme; implementarea unui sistem integrat de raportare și monitorizare a performanței pentru diferitele direcții;
<i>Calitatea</i>	<ul style="list-style-type: none"> promovarea importanței evaluărilor în rândul beneficiarilor;
<i>Performanța proceselor</i>	<ul style="list-style-type: none"> îmbunătățirea infrastructurii IT, digitalizarea serviciilor și recrutarea de specialiști TIC;
<i>Bunele practici</i>	<ul style="list-style-type: none"> organizarea de consultări participative cu beneficiarii;
<i>Transparența</i>	<ul style="list-style-type: none"> introducerea unui format de publicare comun și universal în rândul tuturor serviciilor publice de protecție a copilului și utilizarea formatelor moderne de baze de date deschise.

2.15. Asistență medicală în unitățile cu paturi

Criteriul	Recomandări de îmbunătățire a performanței serviciului public
<i>Accesibilitatea</i>	<ul style="list-style-type: none"> Elaborarea unui chestionar standard la nivel național cu privire la gradul de satisfacție al pacienților, cât și cu privire la percepția accesibilității serviciului, care să includă informații despre toate facilitățile puse la dispoziție, exterioare și interioare, interacțiunea cu personalul medical, comunicare online și offline etc.
<i>Eficiența</i>	<ul style="list-style-type: none"> Nevoia determinării unui cost standard pentru furnizarea serviciului, care să țină cont de specificitatea și individualitatea fiecărei instituții în parte, în funcție de adresabilitate, poziționare geografică și utilitate publică.
<i>Performanța proceselor</i>	<ul style="list-style-type: none"> Alocarea unui număr mai mare de persoane în cadrul compartimentelor de asigurarea a calității din cadrul serviciul public de asistență medicală în unități cu paturi (spitale), pentru a putea răspunde nevoilor cu privire la asigurarea calității serviciilor. Nevoia de training-uri sau sesiuni de pregătirea a personalului din instituțiile publice cu privire la importanța instrumentelor de măsurare a satisfacției beneficiarilor. Realizarea unor training-uri specifice pentru medici în ceea ce privește comunicarea medic-pacient. Finanțarea unor ample procese de digitalizare, pentru a eficientiza timpul de lucru în aspectele repetitive ale muncii, precum și în ușurarea procesului de arhivare a documentației. Anularea înghețării posturilor pentru a putea atrage resursă umană profesionistă în cadrul instituțiilor.
<i>Bunele practici</i>	<ul style="list-style-type: none"> Efectuarea unor sesiuni de schimb de experiență pentru a expune personalul medical la bune practici, pe care să le poată implementa în cadrul instituțiilor în care activează.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

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: DECEMBRIE 2023

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

Material distribuit gratuit

