



INFORMAȚII PRIVIND IMPLEMENTAREA ȘI FINALIZAREA ETAPELOR MAJORE DIN PROIECT

Informații despre proiect

Denumirea proiectului: „Dezvoltarea unui management performant în cadrul Primăriei Sector 4 București prin optimizarea proceselor orientate către beneficiari și pregătirea resurselor umane” Cod proiect: SIPOCA 80/ cod SMIS 120503.

Locația implementării: Proiectul se implementează la sediul din Bd. Metalurgiei nr. 12-18, etaj 1 (incinta Grand Arena), sector 4, pe o perioadă de 14 luni.

Valoarea totală a proiectului: 394,020.81 lei, din care finanțare nerambursabilă în valoare de 386,140.39 lei.

Obiectivele proiectului

- Dezvoltarea unui management performant la nivelul Aparatului de Specialitate al Sectorului 4 al Municipiului București, în vederea creșterii calității, eficienței, transparenței și integrității serviciilor publice oferite cetățenilor;
- Îmbunătățirea furnizării serviciilor publice la nivelul Sectorului 4 al Municipiului București prin reevaluarea, actualizarea și menținerea permanentă a Standardului de Calitate;
- Optimizarea proceselor orientate către beneficiarii serviciilor publice, în urma analizei realizate, prin implementarea unui instrument managerial și Integrarea procedurală cu Sistemul de Control Intern/Managerial din cadrul primăriei, în sensul adoptării unor proceduri unitare care să le completeze pe cele existente;
- Dezvoltarea cunoștințelor și abilităților profesionale grupului țintă prin participarea la cursuri de formare și instruire pe teme specifice;
- Creșterea transparenței actului public prin organizarea unor acțiuni de diseminare a rezultatelor proiectului, cuprinzând și module de dezvoltare durabilă și egalitate de șanse.

Activitățile ce se desfășoară în cadrul proiectului, vin în sprijinul angajaților Aparatului de Specialitate al Primarului Sectorului 4, contribuie la dezvoltarea abilităților acestora în elaborarea documentelor strategice și a instrumentelor de monitorizare strategică, vizează întărirea continuă a capacității de ameliorare a rezultatelor, a schimbărilor și îmbunătățirea permanentă în viziunea și modul de lucru al angajaților. Inițiativele și cursurile propuse în proiect ajută personalul să acționeze în mod etic și transparent, să fie promotor activ al procesului de reformă a sistemului administrației publice și deschis provocărilor spațiului administrativ european.





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

Etape/activități majore din proiect și stadiul acestora de implementare/finalizare

Denumire activitate/etapă proiect	Stadiu implementare/finalizare
Activitatea 1 – Management de proiect	Implementată
Activitatea 2 – Promovare și publicitate	Implementată
Activitatea 3 - Analiza inițială privind sistemul actual de furnizare a serviciilor publice din cadrul Primăriei Sector 4, care va cuprinde problemele existente și soluții optime de rezolvare a acestora.	Implementată
Activitatea 4 – Implementarea și certificarea Standardului de Calitate în conformitate cu standardul SR EN ISO 9001: 2015	Implementată
Activitatea 5 – Implementarea unui instrument managerial	Implementată
Activitatea 6 -Participanți la activități de formare legate de OS 2.1	Implementată
Activitatea 7 – Evaluare, monitorizare, raportare (contribuie la obiectivul general al proiectului)	Implementată





UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

Titlu proiect: Dezvoltarea unui management performant în cadrul Primăriei Sector 4 București prin optimizarea proceselor orientate către beneficiari și pregătirea resurselor umane

Cod SMIS 2014+: 120503



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





UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

Obiectivul general al proiectului/Scopul proiectului

Dezvoltarea unui management performant la nivelul Primăriei Sector 4 București, în vederea creșterii calității, eficienței, transparenței și integrității serviciilor publice oferite cetățenilor, instituțiilor administrației publice centrale și locale, operatorilor economici privați și organismelor neguvernamentale cu care relaționează în spiritul dezvoltării durabile, egalității de șanse, prin actualizarea și recertificarea standardului ISO 9001/2015.

Obiectivele specifice ale proiectului

1. Îmbunătățirea furnizării serviciilor publice la nivelul Primăriei Sector 4 prin reevaluarea, actualizarea și menținerea permanentă a Standardului de Calitate;
2. Optimizarea proceselor orientate către beneficiarii serviciilor publice, în urma analizei realizate, prin implementarea unui instrument managerial și Integrarea procedurală cu Sistemul de Control Intern/Managerial din cadrul Primăriei, în sensul adoptării unor proceduri unitare care să le completeze pe cele existente.
3. Dezvoltarea cunoștințelor și abilităților profesionale grupului țintă prin participarea la cursuri de formare și instruire pe teme specifice.
4. Creșterea transparenței actului public prin organizarea unor acțiuni de diseminare a rezultatelor proiectului, cuprinzând și module de dezvoltare durabilă și egalitate de șanse.





UNIUNEA EUROPEANĂ



Grupul țintă al proiectului

Grupul țintă al proiectului este constituit pe două niveluri:

1. Instituțional

- Primăria Sector 4 (împreună cu serviciile deconcentrate), care va beneficia de o interacțiune îmbunătățită cu beneficiarii de servicii publice

2. Personal

- 300 de persoane instruite în urma implementării Standardului de Calitate
- 10 persoane formate ca auditori interni pentru Standardul de Calitate;
- 20 de participanți la cursul de Planificarea strategică;
- 20 de participanți la cursul de Planificarea bugetară;
- 25 de participanți la cursul de politici publice locale; - 30 de participanți la cursul de Fundamentare, elaborare, implementare, monitorizare și evaluare a deciziilor la nivelul administrației publice locale





UNIUNEA EUROPEANĂ



Activități previzionate – Rezultate atinse

1. Analiza inițială privind sistemul actual de furnizare a serviciilor publice

Scopul activității este de a analiza problemele specifice furnizării serviciilor publice la nivelul Primăriei Sector 4 în vederea simplificării și reducerii barierelor administrative pentru cetățeni.

A fost elaborată o analiză va fi de tip calitativ, prin utilizarea a două instrumente de cercetare – chestionarul de satisfacție aplicat beneficiarilor de servicii publice și ghidul de interviu aplicat funcționarilor publici/personalului contractual. În cadrul analizei au fost aplicate 50 de chestionare cu întrebări închise și deschise care s-au axat pe opinia cetățenilor cu privire la calitatea serviciilor publice la nivelul comunității.

Din rezultatele analizei cantitative și rezultatele analize calitative reiese că gradul de mulțumire, per ansamblu, al cetățenilor față de contactele cu primăria și serviciile furnizate de aceștia și al angajaților în raport cu echipa managerială și cetățenii, este unul satisfăcător.

De altfel, în urma analizei, reiese că soluția optimă pentru o desfășurare ideală a activității ar fi dezvoltarea unui management performant în același timp cu perfecționarea resursei umane.





UNIUNEA EUROPEANĂ



Activități previzionate – Rezultate atinse

2. Implementarea și certificarea Standardului de Calitate în conformitate cu standardul SR EN ISO 9001: 2015

A fost elaborat un **Studiu inițial** de evaluare a performanțelor serviciilor publice din cadrul administrației în cadrul căruia a fost comparat sistemul actual de desfășurare a activității cu cerințele standardului de calitate.

În urma analizei, a fost întocmită documentația sistemului având la bază un *Manual de Calitate - document ce descrie sistemul de management și referința în implementarea și menținerea sistemului* - și **Procedurile și Instrucțiunile de lucru**.

În cadrul activității, au fost organizate **cursuri de conștientizare** a personalului instituției (**300 persoane**) cu următoarele subiecte: Calitate: concept - evoluție; Standardul în domeniul calității; Certificare ISO; Organizarea sistemului de management; Documentația sistemului de management; Costurile calității.

De asemenea, au fost organizate cursuri de formare pentru **10 auditori interni**.

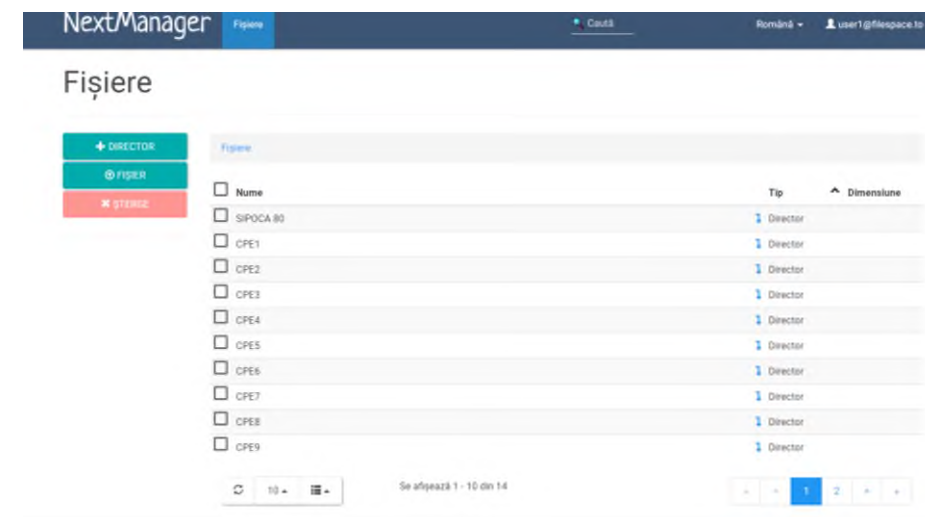




Activități previzionate – Rezultate atinse

3. Implementarea unui instrument managerial

A fost implementat instrumentul informatic, care permite stocarea, gestiunea, urmărirea tuturor procedurilor și documentelor create/primate/ existente la nivelul Sectorului 4, inclusiv a fluxurilor/ proceselor de lucru modelate cu ajutorul instrumentului informatic freeware (de tip open source). Instrumentul sprijină direct integrarea procedurală din punct de vedere al Managementului riscurilor și al procedurilor specifice Sistemului de Control Intern/Managerial din cadrul Sectorului 4 și îmbunătățirea performanței instituției prin gestionarea și optimizarea proceselor de lucru cu documente în cadrul acesteia.



De asemenea, personalul din cadrul Sectorului 4 al Municipiului Bucuresti a fost instruit in vederea utilizarii instrumentului informatic.





UNIUNEA EUROPEANĂ



Activități previzionate – Rezultate atinse

4. Participanți la activități de formare

Au fost identificate o serie de cursuri care vor avea un impact mare asupra grupului țintă al proiectului, în contextul în care Sectorul 4 al Municipiului București are nevoie de personal care să poată implementa noile proceduri.

Astfel, în perioada de implementare, au fost organizate următoarele cursuri de formare:

Curs de Planificarea strategică – 20 de persoane

Curs de Planificare bugetară – 20 persoane

Curs de Politici publice locale – 25 persoane

Curs de Fundamentare, elaborare, implementare, monitorizare și evaluare a deciziilor la nivelul administrației publice locale – 30 de pers





UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

Activități previzionate – Rezultate atinse

5. Indicatori suplimentari de rezultat și de realizare

A. Indicatori de program (de rezultat)

Denumire indicator	Unitate de măsură (număr, procent)	Valoarea realizată în perioada de implementare	Valoarea (țintă) indicatorului din cererea de finanțare
(1)	(2)	(3)	(4)
Autorități și instituții publice locale sprijinite pentru introducerea sistemelor unitare de management al calității și al performanței conform Planului de acțiune pentru prioritizarea și etapizarea implementării managementului calității	Nr.	1	1
Participanți la activități de formare legate de OS 2.1	Nr.	300	300





UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

Activități previzionate – Rezultate atinse

5. Indicatori suplimentari de rezultat și de realizare

B. Indicatori de program (de realizare)

Denumire indicator	Unitate de măsură (număr, procent)	Valoarea realizată în perioada de implementare	Valoarea (țintă) indicatorului din cererea de finanțare
(1)	(2)	(3)	(4)
Participanți la Cursul de Planificare strategică	Nr.	20	20
Participanți la cursuri de Planificare bugetară	Nr.	20	20
Participanți la cursuri de Politici publice locale	Nr.	25	25
Participanți la cursuri de Fundamentare, elaborare, implementare, monitorizare și evaluare a deciziilor la nivelul administrației publice locale	Nr.	30	30





UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

Activități previzionate – Rezultate atinse

5. Indicatori suplimentari de rezultat și de realizare

A. Indicatori de program (de realizare)

Denumire indicator	Unitate de măsură (număr, procent)	Valoarea realizată în perioada de implementare	Valoarea (țintă) indicatorului din cererea de finanțare
(1)	(2)	(3)	(4)
Participanța cursuri ISO	Nr.	300	300
Participanți la cursuri de formare auditori	Nr.	10	10
Manuale de instruire realizate	Nr.	4	4
Rapoarte evaluări	Nr.	2	2





UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

Activități previzionate – Rezultate atinse

5. Indicatori suplimentari de rezultat și de realizare

A. Indicatori de program (de realizare)

Denumire indicator	Unitate de măsură (număr, procent)	Valoarea realizată în perioada de implementare	Valoarea (țintă) indicatorului din cererea de finanțare
(1)	(2)	(3)	(4)
Număr sisteme informatice implementate	Nr.	1	1
Număr instituții în care s-a implementat instrumentul managerial și soluții manageriale	Nr.	1	1
Număr instituții în care s-a implementat sistemul integrat de management al calității	Nr.	1	1
Număr Certificate ISO acordate	Nr.	1	1
Număr diplome de participare în urma cursurilor	Nr.	95	95
Număr certificate acreditate acordate în urma cursurilor de auditori	Nr.	10	10

