



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

PROGRAMUL OPERAȚIONAL CAPACITATE ADMINISTRATIVĂ 2014-2020

CALITATE ȘI PERFORMANȚĂ ÎN ADMINISTRAȚIA PUBLICĂ
PRIMĂRIA MUNICIPIULUI URZICENI

BROȘURĂ CAF

*Cadrul comun de autoevaluare a modului
de funcționare a instituțiilor publice*

UAT Municipiul Urziceni



UAT Municipiul Urziceni





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

1. Introducere

Această broșură este elaborată în cadrul proiectului **“Calitate și performanță în administrația publică – Primăria Municipiului Urziceni”** vizează consolidarea capacității administrative a (UAT) a Municipiul Urziceni, județul Ialomița, din regiunea mai puțin dezvoltată Sud-Muntenia, pentru susținerea unui management calitativ și performant prin implementarea și utilizarea a doua sisteme unitare de management al calității CAF și ISO, aplicabile administrației locale.

Obiectivele specifice ale proiectului sunt:

- OS 1. Implementarea și utilizarea instrumentului de autoevaluare de tip CAF (Cadru comun de autoevaluare a modului de funcționare a instituțiilor publice) la nivelul UAT Municipiul Urziceni pentru susținerea schimbării în vederea obținerii de performanță, de îmbunătățire a modului de realizare a activităților și de prestare a serviciilor publice.
- OS 2. Implementarea și certificarea sistemului de management al calității ISO 9001 în UAT Municipiul Urziceni pentru o administrație publică locală consolidată și eficientă și îmbunătățirea serviciilor publice furnizate. Pentru a-și îmbunătăți procesul de management al calității la nivelul întregii organizații, instituția va implementa noul standard de management al calității ISO 9001.
- OS 3. Dezvoltarea/creșterea abilităților și certificarea unui număr de 70 de persoane din toate nivelurile ierarhice din cadrul unității administrativ teritoriale, UAT Municipiul Urziceni.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

Pentru atingerea OS1, pentru implementarea Activității 2 – Sprijinirea introducerii CAF ca instrument de management al calității și performanței s-a achiziționat un serviciu de consultanță și expertiză asigurat de S.C. ADMINISTER PLUS S.R.L

Modelul CAF (Cadrul comun de autoevaluare a modului de funcționare a instituțiilor publice) a fost inițiat de Rețeaua Administrației Publice Europene și a fost lansat în 2000 ca primul instrument de management al calității dezvoltat de către sectorul public pentru sectorul public

Modelului CAF 2013 este ultima versiune rezultată a colaborării intensive dintre Corespondenții CAF Naționali din statele membre sprijiniți de Centrul European de Resurse CAF din cadrul Institutului European de Administrație publică din Maastricht.

Principalele **obiective** ale CAF sunt:

- Să introducă administrațiile publice în cultura excelenței și a principiilor TQM/MCT (Managementului Calității Totale);
- Să ghideze progresiv administrațiile publice către un ciclu complet PDCA/PIVA (planificare, implementare, verificare, acțiune);
- Să faciliteze autoevaluarea unei organizații din sectorul public pentru a obține o analiză diagnostic și o definiție a acțiunilor de îmbunătățire;
- Să funcționeze ca o punte de legătură între diferite metode folosite în managementul calității, atât în sectorul public, cât și în cel privat;
- Să faciliteze bench learningul între diferite instituții din sectorul public.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

Principalele **faze** de implementare CAF UAT Municipiul Urziceni au fost:

- faza de organizare;
- faza de evaluare;
- faza de utilizare a rezultatelor procesului de autoevaluare CAF.

2. Procesul de autoevaluare CAF Urziceni

Resursele umane direct implicate în procesul de autoevaluare CAF din cadrul UAT Urziceni au fost selectate de factorii de decizie din instituție, pe baza criteriilor propuse de consultantul extern și pot fi grupate astfel:

- 1 responsabil CAF;
- Grup evaluatori voluntari (15 angajați).

În 12 noiembrie 2018 consultantul extern a susținut o primă sesiune de instruire pentru cei 15 evaluatori voluntari. Dintre cei 15 evaluatori voluntari selectați, 12 evaluatori au completat cu succes chestionarul CAF.

Evaluatorii au primit asistență online sau telefonică de la consultantul extern, pe toată perioada completării chestionarelor.

În cadrul procedurii de autoevaluare, s-au consemnat:

- punctele tari UAT URZICENI 2018;
- domeniile de îmbunătățit UAT URZICENI 2018;
- acțiunilor de îmbunătățire UAT URZICENI 2018;
- notele evaluatorilor UAT URZICENI 2018.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operational Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

Pe 29 noiembrie 2018, consultantul extern a facilitat întâlnirea de consens, la care au participat 9 dintre cei 12 evaluatori voluntari. În aceste condiții, 5 evaluatori au mai făcut reglaje la scorurile individuale dar nu s-a obținut consens pentru niciunul dintre cele 28 subcriterii luate în discuție, iar scorurile finale au fost obținute ca medie aritmetică a scorurilor individuale.

Punctajul cel mai mare (80,08 puncte) s-a obținut la criteriul 4 – Parteneriate și resurse, subcriteriul 4.3 – Gestionarea finanțelor.

Pentru acest subcriteriu se consideră că în sistemul PDCA (PIVA) “Planul de acțiuni este pus în aplicare și este monitorizat/verificat și pe baza verificării/revizuirii se fac modificările necesare”.

Un punctaj mare s-a obținut și la criteriul 4 - Parteneriate și resurse, subcriteriul 4.2 - Dezvoltarea și punerea în aplicare a parteneriatelor cu cetățenii /beneficiarii (71,83 puncte).

Punctajul cel mai mic (48,33 puncte) s-a obținut la criteriul 2 – Strategie și planificare, subcriteriul 2.1 – (Strângerea informației privind nevoile prezente și viitoare ale factorilor interesați).

3. Utilizarea rezultatelor procesului de autoevaluare CAF Urziceni

Rezultatele obținute în urma procesului de autoevaluare au fost consistente, apoi au fost prelucrate pentru ca împreună cu conducerea UAT Urziceni să se elaboreze Planul de acțiuni de îmbunătățire CAF 2019 – 2021.

Pentru aceasta a fost nevoie ca împreună cu conducerea UAT Urziceni să se identifice domeniile de îmbunătățit și să se prioritizeze acțiunile de îmbunătățire pe baza punctelor tari identificate de evaluatori.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

În luna februarie 2019 a fost elaborat Planul de acțiuni de îmbunătățiri CAF 2019 – 2021 UAT Municipiul Urziceni care este rezultatul prelucrării datelor rezultate în urma procesului de autoevaluare CAF (Cadrul comun de autoevaluare a modului de funcționare a instituțiilor publice): completarea chestionarelor (puncte tari, domenii de îmbunătățire, măsuri de îmbunătățit, scor general pentru fiecare dintre cele 28 subcriterii CAF), feedback-lui obținut în cadrul cursurilor (managementul calității și planificare strategică) organizate în cadrul proiectului, prelucrarea datelor și asumarea conducerii instituției a domeniilor/temelor și a măsurilor prioritare.

În cadrul Planului de acțiuni de îmbunătățire CAF 2019 – 2021 UAT Municipiul Urziceni, s-a stabilit Structura cadru și s-au asumat următoarele obiective:

OBIECTIV GENERAL

Creșterea nivelului de îmbunătățire a serviciilor publice pentru comunitatea UAT Municipiul Urziceni

Obiectiv specific 1 – Îmbunătățirea calității managementului strategic/operațional la nivelul UAT Municipiul Urziceni

DOMENIU DE ÎMBUNĂTĂȘIT – Management strategic/operațional

Obiectiv specific 2 – Îmbunătățirea calității managementului de resurse umane la nivelul UAT Municipiul Urziceni

DOMENIU DE ÎMBUNĂTĂȘIT – Managementul resurselor umane.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

Obiectiv specific 3 – Îmbunătățirea sistemului de comunicare si de utilizare a tehnologiei informației la nivelul UAT Municipiul Urziceni

DOMENIU DE ÎMBUNĂȚĂȚIT – Comunicare si tehnologia informațiilor

Obiectiv specific 4 – Îmbunătățirea proceselor /procedurilor din perspectiva managementului integrat al calității la nivelul UAT Municipiul Urziceni

DOMENIU DE ÎMBUNĂȚĂȚIT – Procese interne

Obiectiv specific 5 – Îmbunătățirea valorificării rezultatelor obținute la nivelul UAT Municipiul Urziceni

DOMENIU DE ÎMBUNĂȚĂȚIT – Inventarierea si valorificarea rezultatelor.

**PRIMAR,
Ec. SAVA CONSTANTIN**

**MANAGER DE PROIECT,
Jr. ANDREI CRISTINA**



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

**PROIECT COFINANȚAT DIN FONDUL SOCIAL EUROPEAN PRIN
PROGRAMUL OPERAȚIONAL CAPACITATE ADMINISTRATIVĂ
2014 – 2020!**

**Titlul proiectului: CALITATE ȘI PERFORMANȚĂ ÎN ADMINISTRAȚIA
PUBLICĂ - PRIMĂRIA MUNICIPIULUI URZICENI**

Cod proiectului: SIPOCA 83

Denumirea beneficiarului: MUNICIPIUL URZICENI

Data publicării: AUGUST 2019

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

Material distribuit gratuit