

Proiectul “Calitate și performanță în administrația publică locală a municipiului Urziceni”

PLAN DE ACȚIUNI DE ÎMBUNĂȚIRE CAF 2019 - 2021 UAT Municipiul URZICENI

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 ÎMBUNĂȚIT 1 - MANAGEMENT STRATEGIC/OPERAȚIONAL

Nr. Crt.	Acțiuni de îmbunătățire PRIORITY	Activități	Rezultate	Indicatori de performanță	Surse de verificare	Resurse		Termen	Responsabil
						Financiare	Umane		
1.	Implementare a unui sistem de	Dezvoltarea unui sistem de obiective strategice și	Sistem de obiective strategice și	Nr. de întâlniri Nr. de	Memo întâlniri Intranet	Buget local	Conducere departamente	Iunie 2019	Conducere UAT



	management strategic/operational bazat pe criteriile de performanță și orientat către furnizarea serviciului public la un nivel calitativ optim	operaționale măsurabile;	operaționale măsurabile dezvoltat	propuneri / e-mail					
2.		Analizarea periodică a misiunii, valorilor și orientărilor la schimbările mediului extern;	Analiză periodică a misiunii, valorilor și orientărilor la schimbările mediului extern, realizată	Nr. de întâlniri Nr. de propuneri	Memo întâlniri Intranet / e-mail	Buget local	Conducere departamente	Anual	Conducere UAT
3.		Evaluarea periodică a calității planurilor strategice și operaționale precum și a acțiunilor și activităților realizate în termeni de rezultate și de impact;	Evaluarea periodică a calității planurilor strategice și operaționale precum și a acțiunilor și activităților realizate în termeni de rezultate și de impact, realizată	Nr. de întâlniri Nr. de propuneri	Memo întâlniri Intranet / e-mail	Buget local	Conducere departamente	Anual	Conducere UAT
4.		Elaborarea Planului Urbanistic General	Planul Urbanistic General elaborat	Nr. de întâlniri Nr. de propuneri Nr.	Site Afișaj Articole de presă	Buget local Alte surse	Arhitect șef Grup de lucru dedicate	Decembrie 2020	Conducere UAT



			Vizualizări site Nr. afișe	Intranet /e-mail		Resp comunicare Furnizori servicii consultanță		
5.	Elaborarea Strategiei de dezvoltare a serviciilor sociale și a planului de acțiune	Strategia de dezvoltare a serviciilor sociale și a planului de acțiune, elaborate	Nr. de întâlniri Nr. de propuneri Nr. Vizualizări site Nr. afișe	Site Afișaj Articole de presă Intranet /e-mail	Buget local Alte surse	1 coordonator Grup de lucru dedicate Resp comunicare	Decembrie 2020	Conducere UAT
6.	Monitorizarea/evaluarea/ revizuirea implementării Strategiei de dezvoltare durabilă a Municipiului Urziceni pentru perioada 2016 - 2020	Monitorizarea/evaluarea/ revizuirea implementării Strategiei de dezvoltare durabilă a Municipiului Urziceni pentru perioada 2016 - 2020, realizate	Nr. de întâlniri Nr. de propuneri	Memo întâlniri Intranet / e-mail	Buget local	Conducere departamente	Anual	Conducere UAT
7.	Formarea de grupuri de lucru mixte temporare executiv -	Grupuri de lucru mixte temporare executiv -	Nr. de întâlniri Nr. de propuneri	Memo întâlniri Intranet / e-mail	Buget local Alte surse	Conducere departamente Secretar	Anual	Aleși locali Conducere UAT



		deliberativ, pentru rezolvarea de probleme sectoriale	deliberative, funcționale						
8.		Formarea de grupuri de lucru mixte factori de decizie - factori de execuție din interiorul instituției, pentru rezolvarea de probleme sectoriale	Grupuri de lucru mixte factori de decizie - factori de execuție din interiorul instituției, funcționale	Nr. de întâlniri Nr. de propuneri	Memo întâlniri Intranet / e-mail	Buget local Alte surse	Conducere departamente Secretar	Anual	Aleși locali Conducere UAT
9.	Actionarea în direcția implementării unui sistem de management performant obținerii unei bune reputații și imagini a recunoașterii publice a instituției și a serviciilor prestate	Organizarea periodică unor acțiuni de consultare (sondaje, dezbateri) a cetățenilor/părților interesate în vederea dezvoltării standardelor de calitate ale serviciilor furnizate către aceștia pentru a putea fi gestionate la nivelul instituției	Acțiuni de consultare (sondaje, dezbateri) a cetățenilor/părților interesate, realizate	Nr. Sondaje Nr. de întâlniri Nr. de propuneri Nr articole de presă	Site Memo întâlniri Prelucre sondaje Intranet / e-mail	Buget local Alte surse	Conducere departamente	Semestrial	Conducere UAT
10.		Participarea la activitățile asociațiilor	Participarea la activitățile asociațiilor	Nr. Activități Nr. de	Site Memo întâlniri	Buget local Alte	Conducere departamente	Permanenent	Conducere UAT



		profesionale, ale organizațiilor reprezentative și ale cetățenilor	profesionale, ale organizațiilor reprezentative și ale cetățenilor, realizate	întâlniri Nr. de propuneri Nr articole de presă	Intranet / e-mail	surse			
11.		Elaborare de rapoarte trimestriale/semestriale de progres la nivelul instituției/proiectelor/compartimentelor pe baza indicatorilor și a rezultatelor ședințelor de analiză	Rapoarte trimestriale/se mestriale de progres la nivelul instituției/proiectelor/compartimentelor, realizate	Nr. Rapoarte Nr. de întâlniri Nr. de propuneri Nr articole de presă	Site Memo întâlniri Intranet / e-mail	Buget local Alte surse	Conducere departamente	Trimestrial/semestrial	Conducere UAT
12.		Realizarea de studii de impact a implementării documentelor strategice al UAT Municipiul Urziceni	Studii de impact a implementării documentelor strategice, realizate	Nr. Rapoarte Nr. de întâlniri Nr. de propuneri Nr articole de presă	Site Memo întâlniri Intranet / e-mail	Buget local Alte surse	Conducere departamente Furnizori servicii consultantță	Permanent	Conducere UAT
13.		Organizarea de evenimente - seminarii, conferințe, mese	Evenimente - seminarii, conferințe, mese rotunde,	Nr. evenimente Nr. de	Site Memo evenimente	Buget local Alte surse	Conducere departamente Furnizori	Permanent	Conducere UAT



		rotunde, conferințe de presă, etc	conferințe de presă, etc, organizate	eveniment e de presă Nr. de propuneri Nr articole de presă	Intranet / e-mail Revista presei		servicii		
14.		Organizarea de dezbateri publice/consultări publice	Dezbateri/consultări publice, organizate	Nr. Dezbateri/consultări Nr. de evenimente de presă Nr. de propuneri Nr articole de presă	Site Memo dezbateri/consultări Intranet / e-mail Revista presei	Buget local Alte surse	Conducere departamente	Permanent	Conducere UAT
15.		Îmbunătățirea nivelului de conștientizare al publicului în ceea ce privește modul în care activitățile și acțiunile instituției influențează calitatea vieții cetățenilor	Campanii de conștientizare a publicului, organizate	Nr. campanii Nr. de evenimente de presă Nr articole de presă	Site Memo campanii Intranet / e-mail Revista presei	Buget local Alte surse	Conducere departamente Furnizori servicii	Permanent	Conducere UAT
16.	Implementare a unui sistem de măsurare a performanței	Monitorizarea indicatorilor interni, ca și factori ce pot alerta asupra	Sistem de măsurare a performanței în cadrul	Nr. Indicatori monitorizați	Site Memo evenimente	Buget local Alte surse	Conducere departamente Furnizori	Anual	Conducere UAT



	în cadrul instituției	necesității unei schimbări, și cerințele externe pentru modernizare și inovare	instituției, realizat	Nr. de evenimente de presă Nr articole de presă	Intranet / e-mail Revista presei		servicii		
17.	Stimularea participării cetățenilor la luarea deciziilor referitoare la dezvoltarea economico-socială a localității și la implementarea programelor în comunitate	Formularea și alinierea strategiei de e-government la obiectivele strategice și operaționale ale instituției	Actualizare strategie e-government, realizată	Nr. actualizări Nr. de evenimente de presă Nr articole de presă	Site Memo întâlniri Intranet / e-mail Revista presei	Buget local Alte surse	Conducere departamente Responsabil IT Furnizori servicii	Anual	Conducere UAT
18.	Încurajarea generalizării sistemului de management prin proiecte	Organizarea de sondaje de opinie (chestionare online) pe teme de interes ca: grad de satisfacție, nivel de acces la informații, transparență decizională, elaborarea bugetului anual/multianual, investiții	Sondaje de opinie, realizate	Nr. sondaje Nr. de evenimente de presă Nr articole de presă	Site Sondaje prelucrate Intranet / e-mail Revista presei	Buget local Alte surse	Conducere departamente dedicate Furnizori servicii	Semestrial	Conducere UAT
19.	Încurajarea generalizării sistemului de management prin proiecte	Atragerea de resurse prin realizarea de acțiuni de accesare fonduri europene/guvernamentale	Proiecte finanțate	Nr. Cereri de finanțare Nr. de proiecte finanțate	Site Intranet / e-mail Revista presei	Buget local Alte surse	Conducere departamente dedicate Furnizori servicii	Permanent	Conducere UAT



		pentru dezvoltarea diverselor proiecte		Valoarea sumelor atrase Nr articole de presă					
20.		Elaborare Ghid de corelare management instituțional vs management pe proiecte	Ghid de corelare management instituțional vs management pe proiecte, elaborate și diseminat	Ghid Nr întâlniri Nr propuneri Nr vizualizări site Nr articole de presă	Site Intranet / e-mail Revista presei	Buget local Alte surse	Colectiv de redactare Furnizori servicii	Permanent	Conducere UAT
21.	Valorificarea de inițiative în vederea incheierii de parteneriate-cheie cu sectorul privat, public și cu sectorul ONG	Dezvoltarea de parteneriate în domenii de interes pentru comunitate (Ex: cadastru, disciplină în construcții, activități sociale/civice/culturale, monitorizare procese, etc)	Parteneriate în domenii de interes pentru comunitate, dezvoltate	Nr întâlniri Nr propuneri parteneriat Nr contracte de parteneriat Nr articole de presă	Site Intranet / e-mail Revista presei	Buget local Alte surse	Conducere departamente dedicate Furnizori servicii	Permanent	Conducere UAT
22.		Organizare activități de schimburi de bune practici cu alte UAT-uri	Schimburi de bune practici cu alte UAT-uri, realizate	Nr. Schimburi de bune practici Nr articole	Site Intranet / e-mail Revista presei	Buget local Alte surse	Conducere departamente dedicate Furnizori	Permanent	Conducere UAT



				de presă			servicii		
23.		Identificarea de potențiali parteneri pentru realizarea unor servicii care să vină în sprijinul nevoilor cetățenilor	Potențiali parteneri pentru realizarea unor servicii care să vină în sprijinul nevoilor cetățenilor, identificați	Nr. Potențiali parteneri identificați Conținut bază de date	Site Intranet / e-mail	Buget local	Conducere departamente dedicate	Perman ent	Conduc ere UAT
24.	Asigurarea unei implicări mai mari a angajaților în dezvoltarea planurilor, strategiilor și obiectivelor instituției, în configurarea proceselor, cât și în identificarea și implementare a acțiunilor de îmbunătățire	Dezbateri interne pe diferite subiecte de interes	Dezbateri interne, organizate	Nr. Dezbateri Nr. de propuneri	Memo dezbateri Intranet / e-mail Revista presei	Buget local Alte surse	Conducere departamente dedicate	Perman ent	Conduc ere UAT
25.	Asigurarea unui management	Actualizarea registrului riscurilor, cu propuneri de măsuri	Registrul riscurilor, actualizat	Nr. întâlniri Nr. de propuneri	Site Memo întâlniri Intranet / e-mail	Buget local Alte surse	Resp. riscuri Grup de lucru dedicat	Anual	Conduc ere UAT
26.	Asigurarea unui management	Realizare și mediatizare Analiză venituri/mod de	Analiză venituri, realizată și	Analize Nr. întâlniri	Site Memo întâlniri	Buget local Alte	Conducere departamente	Anual	Conduc ere UAT



	financiar performant	realizare a acestora în UAT Municipiul Urziceni pentru perioada 2016 - 2018	mediatizată	Nr. de propuneri Nr articole de presă	Intranet / e-mail Revista presei	surse dedicate	Resp comunicare		
27.		Realizare și mediatizare plan de investiții 2019 - 2021, în corelare cu obiectivele strategice/operationale asumate	Plan investiții, realizată și mediatizat	Planuri investiții Nr. întâlniri Nr. de propuneri Nr articole de presă	Site Memo întâlniri Intranet / e-mail Revista presei	Buget local Alte surse	Conducere departamente dedicate Resp comunicare	Anual	Conducere UAT

- Obiectiv specific 2 - îmbunătățirea calității managementului de resurse umane la nivelul UAT Municipiul URZICENI

DOMENIU DE ÎMBUNĂTĂȚIT 2 - MANAGEMENTUL RESURSELOR UMANE

Nr. Crt.	Acțiuni de îmbunătățire PRIORITYARE	Activități	Rezultate	Indicatori de performanță	Surse de verificare	Resurse		Termen	Responsabil
						Financiare	Umane		
28.	Echilibrarea sarcinilor/atri buțiilor	Actualizarea și corelarea structurării	Documente resurse umane, actualizate	Documente Nr întâlniri	Site Intranet / e-mail	Buget local Alte	Colectiv de redactare	Permanent	Conducere UAT



	angajaților, funcție de volumul, complexitatea lucrărilor care sunt de efectuat și timpul alocat, în corelare cu obiectivele asumate la nivel de instituție/ departament/ proiect	organigramei/regulamentelor/fișelor de post cu nevoile reale de personal/ competențe la nivel de factori de decizie/ personal executiv, cu facilitățile IT și cu metode inovative de management și aplicarea acestora		Nr propuneri Nr vizualizări site		surse	Responsabil IT Furnizori servicii		
29.		Construirea consensului între manageri și angajați cu privire la obiective și la modul de măsurare a gradului în care obiectivele au fost atinse	Consens între manageri și angajați cu privire la obiective și la modul de măsurare a gradului în care obiectivele au fost atinse, realizat	Nr întâlniri Nr propuneri Nr acorduri	Intranet / e-mail	Buget local Alte surse	Angajați implicați Furnizori servicii	Permanent	Conducere UAT
30.		Stabilirea unui cadru adecvat pentru munca în echipa	Cadru adecvat pentru munca în echipa, stabilit	Nr. metodologii Nr întâlniri Nr propuneri	Intranet / e-mail	Buget local Alte surse	Grup de lucru dedicat Furnizori servicii	Permanent	Conducere UAT
31.		Organizarea de misiuni periodice de	Misiuni periodice de	Nr. misiuni Nr întâlniri	Intranet / e-mail	Buget local	Compartiment	Permanent	Conducere UAT



		consiliere și îndrumare de către compartimentul audit	consiliere și îndrumare de către compartimentul audit, realizate	Nr propuneri		Alte surse	audit Furnizori servicii		
32.	Dezvoltarea managementul ui etic comportament al în UAT Municipiul Urziceni		Coduri de conduită elaborate/ actualizate	Coduri Nr. întâlniri Nr. de propuneri Nr. accesări site	Site Memo întâlniri Intranet / e-mail	Buget local Alte surse	Grup de lucru dedicat Consilier de etică	Permane nt	Conduce re UAT
33.		Creșterea accesului tuturor angajaților la valorile instituției, obiectivele strategice și indicatorii de performanță	Acces crescut al tuturor angajaților la valorile instituției, obiectivele strategice și indicatorii de performanță	Nr. întâlniri Nr. de propuneri Nr. Feedback	Site Memo întâlniri Intranet / e-mail	Buget local Alte surse	Conducer e departam ente dedicate Consilier de etică	Permane nt	Conduce re UAT
34.		Elaborarea/implem entarea participativă și diseminarea procedurilor standardului 1 - SCIM - Etică și	Procedurile standardului 1 - SCIM - Etică și integritate, elaborate și diseminate	Nr. proceduri Nr. întâlniri Nr. de propuneri	Site Memo întâlniri Intranet / e-mail	Buget local Alte surse	Comisie SCIM dedicate Consilier de etică	Permane nt	Conduce re UAT



		integritate							
35.	Elaborarea/implementarea/monitorizarea/evaluarea impactului planului anual de măsuri și activități privind formarea continuă a angajaților	Stabilirea domeniilor prioritare a procesului de formare continuă a angajaților	Domenii prioritare a procesului de formare continuă a angajaților, stabilite	Nr. domenii Nr. întâlniri Nr. de propuneri	Site Memo întâlniri Intranet / e-mail	Buget local Alte surse	Conducere departament dedicat Reprezentant salariați/sindicat	Anual	Conducere UAT
36.	continuă a angajaților	Organizarea de sesiuni de formare “la locul de muncă” pe bază de ghiduri suport	Sesiuni de formare “la locul de muncă” pe bază de ghiduri suport, organizate	Nr. Sesiuni Nr. Ghiduri suport Nr. întâlniri Calitate feedback	Chestionare evaluare sesiuni Intranet / e-mail	Buget local Alte surse	Conducere departament dedicat	Permanent	Conducere UAT
37.		Organizarea de schimburi de experiență la nivel instituțional	Schimburi de experiență la nivel instituțional, organizate	Nr. Schimburi Nr. întâlniri Calitate feedback Nr. Accesări site	Site Intranet / e-mail	Buget local Alte surse	Conducere departament dedicat Responsabil comunicare	Permanent	Conducere UAT
38.		Dezvoltarea unui sistem eficient și	Sistem eficient și eficace de	Nr. proceduri	Site Intranet	Buget local	Conducere	Permanent	Conducere UAT



		eficace de selectare/ angajare/ promovare/ recompensare a personalului	selectare/ angajare/ promovare/ recompensare a personalului, implementat	Nr. întâlniri Calitate feedback	/ e-mail	Alte surse	departament dedicat Reprezentant salariați/ sindicat		
39.		Pregătirea angajaților în funcție de domeniul în care își desfășoară activitatea, prin participarea la cursuri de perfecționare	Participare angajați la cursuri de perfecționare	Nr. cursuri Nr. participanți Calitate feedback evaluare cursuri	Site Intranet / e-mail	Buget local Alte surse	Conducere departament dedicat Participanți cursuri	Permanent	Conducere UAT
40.		Elaborarea unor planuri personalizate de formare și de dezvoltare profesională cu accent pe abilități manageriale, de conducere, de gestionare a relațiilor cu cetățenii/ clienți și cu partenerii	Planuri personalizate de formare și de dezvoltare profesională, elaborate și implementate	Nr. planuri Nr. întâlniri Calitate feedback	Site Intranet / e-mail	Buget local Alte surse	Conducere departament	Permanent	Conducere UAT
41.		Dezvoltarea și promovarea unor	Metode de formare	Nr. Cursuri/ev	Site Intranet	Buget local	Conducere	Permanent	Conducere UAT



		metode de formare moderne (ex: multimedia, training la locul de muncă, e-learning)	moderne, promovate și dezvoltate	enimente de învățare Nr. Platforme dedicate Calitate feedback evenimnet e de învățare	/ e-mail	Alte surse	departament Responsabil IT Furnizori servicii		
42.	Îmbunătățirea gradului de satisfacție/ motivare a personalului	Realizarea și aplicarea, la intervale regulate, de chestionare pentru personal și publicarea rezultatele/sinteza / interpretarea acestora	Chestionare privind satisfacția personalului, aplicate și prelucrate	Nr. Chestionare aplicate Nr. Chestionare completate Calitate răspunsuri Prelucrări chestionare diseminate	Site Intranet / e-mail	Buget local Alte surse	Conducere departament Responsabil IT Furnizori servicii	Permanent	Conducere UAT
43.		Mediatizarea periodică a angajaților ca exemple de succes/ profesionalism și recompensarea	Angajați ca exemple de succes/profesionalism, mediatizați și recompensați	Nr. angajați Memo întâlniri comisie Nr.	Site Intranet / e-mail Revista presei	Buget local Alte surse	Conducere departament dedicat Comisie	Permanent	Conducere UAT



		acestora		eveniment e de presă Nr. Articole de presă Valoare recompens e			dedicată		
44.		Implicarea angajaților în ciclul managementului de proiecte la nivel instituțional	Angajați implicați în ciclul managementului de proiecte la nivel instituțional	Nr. angajați Nr. proiecte	Site Intranet / e-mail	Buget local Alte surse	Conducere departament dedicat Grupuri de lucru	Permanenț	Conducere UAT
45.		Asigurarea de condiții mai bune de lucru în cadrul instituției incluzând respectarea cerințelor de sănătate și securitate la locul de muncă	Condiții mai bune de lucru în cadrul instituției incluzând respectarea cerințelor de sănătate și securitate la locul de muncă, asigurate	Indicatori calitate mediu de lucru	Intranet /e-mail	Buget local Alte surse	Conducere departamente Reprezentanți salariați/ sindicat	Permanenț	Conducere UAT
46.		Recunoașterea și recompensarea eforturilor colective și individuale	Eforturile colective și individuale ale angajaților, recunoscute și	Indicatori calitate activitate Criterii departajare	Intranet /e-mail	Buget local Alte surse	Conducere departamente Reprezen	Permanenț	Conducere UAT



		recompensate	e	Memo întâlniri			tanți salariați/ sindicat		
--	--	--------------	---	-------------------	--	--	---------------------------------	--	--

- Obiectiv specific 3 - îmbunătățire sistemului de comunicare și de utilizare a tehnologiei informației la nivelul UAT Municipiul URZICENI

DOMENIU DE ÎMBUNĂTĂȚIT 3 - COMUNICARE ȘI TEHNOLOGIA INFORMAȚIILOR

Nr. Crt.	Acțiuni de îmbunătățire PRIORITYARE	Activități	Rezultate	Indicatori de performanță	Surse de verificare	Resurse		Termen	Responsabil
						Financiare	Umane		
47.	Creșterea gradului de acces la informații relevante a angajaților UAT Municipiul Urziceni pentru îmbunătățirea performanțelor acestora	Elaborarea/implementarea/monitorizarea/evaluarea periodică a unei strategii de comunicare internă a instituției privind obiectivele asumate, rezultatele de progres, sistemul de evaluare a	Strategie de comunicare internă elaborate/ implementată/ monitorizată	Calitate document Nr. Întâlniri Nr. propuneri Plan monitorizare/evaluare	Memo întâlniri	Buget local Alte surse	Grup de lucru dedicat Furnizori servicii	Permanenț	Conducere UAT



		performanțelor, sistemul de recompensare, etc							
48.		Organizare periodică (de ex. lunar) de ședințe de analiză/măsură cu factorii de decizie/personal executiv	Ședințe de analiză/măsură cu factorii de decizie/personal executive, organizate	Nr. Ședințe Nr. Participanți Nr. analize	Memo ședințe Rapoarte	Buget local Alte surse	Conducere departamente Angajați	Permanent	Conducere UAT
49.		Crearea în cadrul rețelei intranet a posibilității partajării de documente	Documente partajate pe rețeaua intranet	Nr. documente Nr. întâlniri Nr. propuneri	Memo întâlniri Dispoziții	Buget local Alte surse	Conducere departamente Responsabil IT Furnizori servicii	Permanent	Conducere UAT
50.		Acordarea tuturor angajaților unei adrese de e-mail pentru îmbunătățirea comunicării inter și intra-instituțională	Adrese de e-mail personalizate pentru toți angajații, funcționale	Nr. adrese e-mail	Meaie adrese funcționale	Buget local Alte surse	Conducere departamente Responsabil IT	Permanent	Conducere UAT
51.		Crearea în cadrul rețelei intranet a canalelor necesare comunicării eficiente între nivelurile ierarhice	Canale de comunicare diferențiate pe rețeaua intranet	Nr. canale Nr. întâlniri Nr. propuneri	Memo întâlniri Dispoziții	Buget local Alte surse	Conducere departamente Responsabil IT	Permanent	Conducere UAT



		ale instituției					Furnizori servicii		
52.	Creșterea gradului de acces la informații relevante a cetățenilor/părților interesate relevante	Actualizare/îmbunătățirea structurii/conținutului site-ului web cu informații de interes public	Site îmbunătățit/actualizat	Nr. secțiuni Nr. informații actualizate	Secțiuni site	Buget local Alte surse	Conducere departamente Responsabil info Responsabil IT Furnizori servicii	Permanent	Conducere UAT
53.		Dezvoltarea unei aplicații online pentru asigurarea unui cadru interactiv de sesizări din partea cetățenilor	Aplicație online funcțională	Nr. facilități aplicație Nr. informații aplicație Nr. accesări aplicație	Aplicații online	Buget local Alte surse	Conducere departamente Responsabil info Responsabil IT Furnizori servicii	Permanent	Conducere UAT
54.		Dezvoltarea Ghișeului unic (ex: impozite și taxe, urbanism, asistență socială, etc) pentru persoane fizice/persoane juridice, corelat cu stabilirea	Ghișeu unic funcțional	Nr. aplicații online Nr utilizatori online Nr beneficiar y program	Aplicații online Ghișeu unic	Buget local Alte surse	Conducere departamente Responsabil info Responsabil IT Furnizori	Decembrie 2020	Conducere UAT



		programului cu publicul		cu publicul			servicii		
55.		Stabilirea și asigurarea unui program cu publicul diseminat și respectat (până la asigurarea funcționalității sistemului de Ghișeu unic)	Program cu publicul stabilit și diseminat	Nr. beneficiari program cu publicul Nr. reclamații	Program cu publicul afișat Registru program cu publicul	Buget local Alte surse	Conducere departamente	Permanent	Conducere UAT
56.		Dezvoltarea sistemului de afișaj public, inclusiv cel de tip electronic	Sistem de afișaj public, realizat	Nr. locuri afișaj Nr. afișe Nr. sisteme electronice de afișaj	Locuri de afișaj Site Intranet / e-mail	Buget local Alte surse	Conducere departament Furnizori servicii	Permanent	Conducere UAT
57.		Diseminarea de informații privind pregătirea ședințelor de Consiliul local/comisii de specialitate, luarea deciziilor și implementarea hotărârilor	Proces de luarea hotărârilor de Consiliu Local, îmbunătățit	Nr consultări publice Nr invitați la Ședințe de comisii Nr rapoarte monitorizare hotărâri	Site Afișaj	Buget local Alte surse	Secretar	Permanent	Conducerea UAT
58.	Îmbunătățirea relației cu	Organizarea periodică de	Conferințe de presă	Nr. de participanți	Site Articole	Buget local	Conducere	Permanent	Conducere UAT



	mass media	conferințe de presă	organizate	i Nr. articole presă	de presă	Alte surse	departam ent Reponsab il relații presă		
59.		Elaborarea periodică de comunicate de presă	Comunicate de presă elaborate și diseminate	Nr. de comunicate Nr. articole presă	Site Articole de presă	Buget local Alte surse	Conducer e departam ent Reponsab il relații presă	Permane nt	Conduce re UAT
60.		Organizarea de evenimente de presă	Evenimente de presă organizate	Nr. de eveniment e Nr. articole presă	Site Articole de presă	Buget local Alte surse	Conducer e departam ent Reponsab il relații presă	Permane nt	Conduce re UAT
61.	Îmbunătățirea infrastructurii IT; Dezvoltarea infrastructurii IT&C în instituție	Achiziționarea și utilizarea de softuri specializate (dezvoltarea unei platforme online multifuncționale; achiziție softuri specializate gen e-petiție, managementul documentelor, arhivă electronică	Softuri specializate achiziționate	Nr. softuri	Site Intranet / e-mail	Buget local Alte surse	Conducer e departam ente Furnizori servicii	Decembri e 2019	Conduce re UAT



		etc)							
62.		Implementarea PATRIMVEN urmare a semnării protocolului cadru cu ANAF	PATRIMVEN funcțional	Nr. utilizatori	Site Intranet / e-mail	Buget local Alte surse	Conducere departamente Furnizori servicii	Decembrie 2019	Conducere UAT
63.		Achiziționarea de calculatoare și tehnică IT la nivelul fiecărui serviciu sau compartiment din cadrul instituției pentru funcționare în rețea	Calculatoare și tehnică IT la nivelul fiecărui serviciu sau compartiment din cadrul instituției pentru funcționare în rețea, achiziționate	Nr. Calculatoare/tehnică IT	Site Intranet / e-mail	Buget local Alte surse	Conducere departamente Furnizori servicii	Decembrie 2019	Conducere UAT
64.		Asigurarea infrastructurii pentru schimbul de date cu alte instituții	Infrastructură funcțională	Nr baze date accesibile	Site Intranet / e-mail	Buget local Alte surse	Conducere departamente Furnizori servicii	Decembrie 2019	Conducere UAT
65.		Securizarea sistemului informatic	Sistem informatic securizat	Nr baze date / sisteme securizate	Site Intranet / e-mail	Buget local Alte surse	Conducere departamente Responsa	Decembrie 2019	Conducere UAT



							bil IT Furnizori servicii		
66.	Implementarea de politici integrate de gestiune a resurselor tehnologice în concordanță cu obiectivele strategice și operaționale ale instituției	Strângerea și analizarea, în mod regulat, a informații relevante pentru activitatea instituției	Informații relevante pentru activitatea instituției, colectate, analizate și diseminate	Nr informații colectate Nr. Informații analizate Nr. Informații diseminate	Site Intranet / e-mail	Buget local Alte surse	Conducere departamente Furnizori servicii	Octombrie 2019	Conducere UAT
67.	operaționale ale instituției	Asigurarea managementului integrat al documentelor în instituție	Management integrat al documentelor, funcțional	Nr baze de date / sisteme securizate	Site Intranet / e-mail	Buget local Alte surse	Conducere departamente Responsabil IT Furnizori servicii	Iunie 2020	Conducere UAT

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

DOMENIU DE ÎMBUNĂȚĂȚIT 4 - PROCESE INTERNE

Nr. Crt.	Activități	Rezultate	Indicatori de	Resurse	Termen	Responsabil
----------	------------	-----------	---------------	---------	--------	-------------



	Acțiuni de îmbunătățire PRIORITARE			performanță	Surse de verificare	Financiare	Umane		
68.	Implementare Managementul calității totale la nivelul UAT Municipiul Urziceni, în condiții de simplificare administrativă și utilizarea de mijloace tehnologice inovative suport	Implementare CAF - Cadrul comun de autoevaluare la nivelul instituțiilor publice;	Sistemul CAF implementat	Nr domenii de îmbunătățit Nr măsuri de îmbunătățire	Site Intranet / e-mail	Buget local Alte surse	Conducere departamente Responsabil CAF Furnizori servicii	Aprilie 2019	Conducere UAT
69.		(Re)certificarea pentru sisteme de management al calității/reactualizările ISO 9001:2015	ISO 9001:2015 CERTIFICAT	Nr proceduri	Site Intranet / e-mail	Buget local Alte surse	Conducere departamente Furnizori servicii	Iulie 2019	Conducere UAT
70.		Actualizare/implementare SCIM	SCIM actualizat	Nr standarde actualizate	Memo Comisie Site Intranet / e-mail	Buget local Alte surse	Comisie SCIM Furnizori servicii	Iunie 2019	Conducere UAT
71.		Implementare GDPR	GDPR Implementat	Nr proceduri funcționale	Site Intranet / e-mail	Buget local Alte surse	Conducere departamente Responsa	Iunie 2019	Conducere UAT



							bil GDPR Furnizori servicii		
72.	Actualizare/elaborare proceduri pentru asigurarea managementului performant la nivelul UAT Municipiul Urziceni	Înființarea unui departament specializat în managementul calității	Departament managementul calității înființat	Nr personal alocat Nr. Proceduri de funcționare	Site Intranet / e-mail	Buget local Alte surse	Conducere departamente Furnizori servicii	Iunie 2020	Conducere UAT
73.		Actualizarea/revizuirea procedurilor de sistem/ operaționale, regulamente în funcție de schimbările legislative	Proceduri de sistem/ operaționale, regulamente, actualizate/revizuite	Nr. Proceduri/ regulamente	Site Intranet / e-mail	Buget local Alte surse	Conducere departamente Furnizori servicii	Permanent	Conducere UAT
74.	Dezvoltarea procesului de management al riscului în UAT Urziceni	Actualizarea procedurilor în instituție cu elemente ce țin de managementul riscurilor	Proceduri managementul riscului actualizate	Nr. proceduri	Site Intranet / e-mail	Buget local Alte surse	Conducere departamente Furnizori servicii	Permanent	Conducere UAT
75.		Revizuirea registrului de riscuri	Registrul riscurilor revizuit	Nr. riscuri	Registru Site Intranet	Buget local Alte	Conducere departam	Anual	Conducere UAT



				/ e-mail	surse	ente Furnizori servicii		
--	--	--	--	----------	-------	-------------------------------	--	--

- Obiectiv specific 5 - îmbunătățirea valorificării rezultatelor obținute la nivelul UAT Municipiul URZICENI

DOMENIU DE ÎMBUNĂTĂȚIT 5 - INVENTARIEREA ȘI VALORIFICAREA REZULTATELOR

Nr. Crt.	Acțiuni de îmbunătățire PRIORITYARE	Activități	Rezultate	Indicatori de performanță	Surse de verificare	Resurse		Termen	Responsabil
						Financiare	Umane		
76.	Inventarierea rezultatelor obținute de UAT Municipiul Urziceni, pe baza implementării unui management performant pe bază de	Analizarea periodică a rezultatelor privind serviciile publice (de exemplu: calitatea, fiabilitatea, îndeplinirea standardelor de calitate, timpul de procesare/execuție calitatea îndrumării oferite cetățenilor)	Analize ale rezultatelor privind serviciile publice, elaborate și diseminate	Nr. Analize Nr. Accesări site	Analize Site Intranet / e-mail	Buget local Alte surse	Conducere departamente	Semestrul	Conducere UAT
77.	planificare strategică/ope	Măsurarea rezultatelor pe baza	Rezultate instituție	Nr. Indicatori	Site Intranet	Buget local	Conducere	Semestrul	Conducere UAT



	rațională, indicatori de monitorizare, analize cost/beneficiu și studii de impact	indicatorilor de management intern (de exemplu, timpul de procesare, timpul de așteptare, numărul plângerilor) pentru toate structurile	măsurate pe bază de indicatori	Nr. rezultate	/ e-mail	Alte surse	departamente Furnizori servicii		
78.		Evaluarea în mod regulat, a proceselor, rezultatelor și naturii parteneriatelor	Parteneriate instituție evaluate	Nr. Parteneriate evaluate Nr accesări site	Site Intranet / e-mail	Buget local Alte surse	Conducere departamente Furnizori servicii	Anual	Conducere UAT
79.	Crearea unui knowledge base (bază de cunoștințe)	Organizarea de întâlniri/schimburi de bune practici cu alte UAT -uri	Întâlniri/schimburi de bune practici cu alte UAT -uri, organizate	Nr. întâlniri	Site Intranet / e-mail	Buget local Alte surse	Conducere departamente Furnizori servicii	Permanent	Conducere UAT
80.		Evaluarea impactului politicilor, măsurilor, strategiilor și proiectelor și compararea cu studiile de impact inițiale	Impact al politicilor, măsurilor, strategiilor și proiectelor, evaluat	Nr. Evaluări impact	Site Intranet / e-mail	Buget local Alte surse	Conducere departamente Furnizori servicii	Permanent	Conducere UAT
81.	Valorificarea rezultatelor	Includerea rezultatelor și a	Rezultatele și experiențele	Nr. rezultate	Site Intranet	Buget local	Conducere	Periodic	Conducere UAT



	UAT Municipiul Urziceni în relația cu cetățenii/părților interesate relevante	experiențelor pozitive în elaborarea strategiilor pe termen lung	pozitive incluse în elaborarea strategiilor pe termen lung		/ e-mail	Alte surse	departamente Furnizori servicii		
82.		Publicarea/Evidențierea în mod transparent a rezultatelor și impactului în comunitate a parteneriatelor cu părți interesate relevante, proiectelor derulate	Rezultate și impactului în comunitate a parteneriatelor cu părți interesate relevante, proiectelor derulate, publicate/evidențiate	Nr. Rezultate evidențiate Nr. Evenimente de diseminare Nr accesări site Nr evenimente de presă dedicate	Site Intranet / e-mail Articole de presă	Buget local Alte surse	Conducere departamente Furnizori servicii	Permanente	Conducere UAT



RAPORT DE PROGRES

LUNA 5

Servicii de consultanță și expertiză pentru realizarea analizelor/diagnozelor instituționale CAF, analiza documentelor interne, pregătirea documentelor, proceduri pentru fiecare departament pentru implementarea ISO 9001

SC Administer Plus SRL

Adresa: Str. Davidești nr.2B, Sector 5, București

Tel./Fax: 0372 875 418

Telefon: 0735533185

Email: aurelian.stanculescu@gmail.com

Administer+

Perioada: 17.02.2018-17.03.2019

1. Contextul proiectului

1.1. Proiectul

Scopul proiectului: Consolidarea capacității administrative a Unității administrativ teritoriale (UAT) Municipiul Urziceni, județul Ialomița, din regiunea mai puțin dezvoltată Sud-Est, pentru susținerea unui management performant și calitativ prin implementarea și utilizarea a două sisteme unitare de management al calității CAF și ISO, aplicabile administrației locale, în concordanță cu "Planul de acțiuni pentru implementarea etapizată a managementului calității în autorități și instituții publice 2016-2020".

Obiectivele specifice ale proiectului

1. OS 1. Implementarea și utilizarea instrumentului de auto-evaluare de tip CAF (Cadrul comun de autoevaluare a modului de funcționare a instituțiilor publice) la nivelul UAT Municipiul Urziceni pentru sprijinirea schimbării pentru performanță, îmbunătățirea modului de realizare a activităților și de prestare a serviciilor publice.

Pentru atingerea acestui obiectiv se va implementa instrumentul CAF (Cadru Comun de autoevaluare a modului de funcționare a instituțiilor publice) pentru autoevaluarea instituției publice, prin care angajații acesteia identifică punctele forte și slabe ale funcționării instituției publice și propun soluții de îmbunătățire a activității. Acest instrument este inovativ pentru UAT Municipiul Urziceni și își propune să îmbunătățească activitatea instituției.

2. OS 2. Implementarea și recertificarea sistemului de management al calității ISO 9001 în UAT Municipiul Urziceni pentru o administrație publică locală consolidată și eficientă și îmbunătățirea serviciilor publice furnizate. Din dorința de a-și îmbunătăți procesul de management al calității la nivelul întregii organizații, instituția va îndeplini acest obiectiv prin implementarea, actualizarea procedurilor pentru fiecare direcție/compartiment și trecerea la noul standard de management al

calității ISO 9001, care a fost implementat în anul 2010 printr-un proiect PODCA derulat de Instituția Prefectului, județul Ialomița.

3. OS 3. Dezvoltarea/creșterea abilităților și certificarea unui număr de 120 de persoane din toate nivelurile ierarhice din cadrul unității administrativ teritoriale, UAT Municipiul Urziceni autorității locale pe teme specifice în scopul implementării unui management al calității și performanței și utilizarea managementului calității.

Formarea/instruirea specifică pentru implementarea sistemului/instrumentului de management al calității se va realiza ca parte a procesului de implementare al celor două sisteme.

Rezultate așteptate:

1. Sisteme de management al performanței și calității corelate cu Planul de acțiune în etape implementat în administrația publică locală; atins prin Rezultat proiect 1 - CAF implementat la nivelul instituției UAT Municipiul Urziceni

2. Rezultat program 2 - Sisteme de management al performanței și calității corelate cu Planul de acțiune în etape implementat în administrația publică locală; atins prin Rezultat proiect 2 – Mecanisme și proceduri standard implementate la nivel local pentru fundamentarea deciziilor și planificarea strategică pe termen lung

3. Rezultat program 2 - Sisteme de management al performanței și calității corelate cu Planul de acțiune în etape implementat în administrația publică locală; atins prin Rezultat proiect 3 - ISO 9001 implementat și trecerea la noul standard la nivelul instituției UAT Municipiul Urziceni

4. Rezultat program 5 - Cunostințe și abilități ale personalului din autoritățile și instituțiile publice locale îmbunătățite, în vederea sprijinirii măsurilor/acțiunilor vizate de acest obiectiv specific; atins prin Rezultat proiect 4 – 120 de persoane din UAT Municipiul Urziceni instruite în domenii specifice și certificate

5. Rezultat program 2- Sisteme de management al performanței și calității corelate cu Planul de acțiune în etape implementat în administrația publică locală; și Rezultat program 5 - Cunostințe și abilități ale personalului din autoritățile și instituțiile publice locale îmbunătățite, în vederea sprijinirii măsurilor/acțiunilor vizate de acest

Administer+

obiectiv specific; atinse prin Rezultat proiect 5 – Un proces de promovare si constientizare eficienta a beneficiilor oferite de proiect.

2. Obiectivele și rezultatele contractului

Obiectul contractului: Servicii de consultanță și expertiză pentru realizarea analizelor/diagnozelor instituționale CAF analiza documentelor interne, pregătirea documentelor, proceduri pentru fiecare departament pentru implementarea ISO 9001

CPV 72225000 Servicii de evaluare si de analiza a asigurării calității sistemelor

3. Activități:

3.1. SA2.1 Pregătirea grupului de auto-evaluare si elaborarea documentatiei necesare pentru implementarea CAF În cadrul acestei subactivități timp de 4 luni se vor pregăti documentele necesare implementării instrumentului denumit cadrul de auto-evaluare a modului de functionare a institutiilor Cadrul de auto-evaluare a modului de functionare a institutiilor administratiei publice sau Common Assessment Framework (CAF). Scopul este de a elabora un plan de îmbunătățire instituțională Acesta este un instrument implementat etapizat care identifica trasaturile specifice de ale unei organizații din sectorul public cu scopul de a îmbunătăți performanța respectivei organizații.

Conform documentelor oficiale (sursa: http://www.eipa.eu/files/CAF_RO_CAF%202013.pdf) în aceasta subactivitate serviciul de consultanță achiziționat împreună cu personalul desemnat din Primărie va parcurge o serie de etape: obținerea angajamentului conducerii primar, viceprimar, secretar sau alte persoane cu rol de decizie) și informarea tuturor angajaților în legătură cu derularea procesului de autoevaluare; desemnarea unui șef de proiect, stabilirea grupului de evaluatori și furnizarea documentației necesare către aceștia; prezentarea metodologiei de evaluare a tuturor membrilor grupului de evaluatori. Pentru o autoevaluare eficientă componența grupul auto-evaluare trebuie să reprezinte o varietate de puncte de vedere din diferite departamente/servicii ale primăriei și să fie în număr restrâns (specialiștii recomandă evitarea unui număr mai mare de 10 persoane). Subactivitatea se va derula în cadrul UAT Municipiul Urziceni, în săli puse la dispoziție de aceasta.

Acțiuni:

-deemnarea grupului de autoevaluatori din instituție (10-15 persoane), prin dispoziție – 15 noiembrie 2018

-metodologie de lucru elaborata

-întâlnire inițială cu grupul de autoevaluatori, pentru prezentarea metodologiei – noiembrie-decembrie 2018

Rezultate anticipate:

- 1 set de documente și proceduri privind derularea auto-evaluării
- Un grup de auto-evaluare creat și format din persoane de la diferite departamente/servicii cadrul instituției locale
- 1 metodologie de evaluare a tuturor membrilor grupului de evaluatori
- Set de documente elaborate, necesare în procesul de auto-evaluare

3.2. Subactivitatea 3.2 va consta în evaluarea individuală, pe baza unor criterii, a organizației și a experienței de muncă a evaluatorului. În urma compilării auto-evaluarilor, va avea loc reuniunea de consens. Conform specialiștilor (sursa: <http://www.administratie.ro/articol.php?id=12934&cmd=print>) aceasta etapă are un rol important deoarece implică personalul ce realizează auto-evaluarea în identificarea domeniilor deficitare unde

Administer+

trebuie sa se intervina precum si in propunerea de solutii concrete pentru imbunatatirea/eficientizarea activitatii in domeniile respective. Expertii pot obtine, astfel, un diagnostic cu privire la modul real de functionare si de identificare a problemelor si solutiilor posibile ce duc la imbunatatire

Acțiuni

-aplicarea chestionarului de autoevaluare – noiembrie-decembrie 2018

-intalniri de consens – ianuarie 2019

Rezultate anticipate:

- Un set de probleme identificate si acțiuni de imbunatatire identificate

3.3. În aceasta subactivitate experții vor prioritiza acțiunile de imbunatatire identificate, vor întocmi raportul de implementare CAF si vor înainta raportul echipei de conducere. Astfel, vor fi identificate o serie de acțiuni care pot avea un impact semnificativ asupra îmbunătățirii activității instituției. Avantajul unui instrument modern precum CAF este ca ideile angajați sunt cele de care se tine cont si cele care vor fi puse in aplicare in vederea imbunatatirii continue a modului de functionare. Totodata, prin implementarea acestui instrument, vor fi pusi la aceeasi masa oameni din diverse departament pentru ca imaginea de ansamblu a institutiei si a comunitatii pe care o reprezenta sa poata fi cunoscuta de catre toti si pentru ca fiecare sa -si aduca contributia in realizarea strategiei de dezvoltare a zonei, de solutionare a problemelor cu care se confrunta, de identificare a nevoilor si de gasire a solutiilor potrivite unei administratii moderne.

În materialele specifice elaborate (proceduri, recomandari, rapoarte de implementare, alte documente interne ale instituției) vor fi integrate principii ale egalității de sanse, prevenirea discriminării, promovarea dezvoltării durabile. Subactivitatea se va derula în cadrul UAT Municipiul Urziceni, în salii puse la dispoziție de aceasta.

Actiuni:

-elaborare, diseminare, finalizare plan de acțiuni – februarie-martie 2019

Rezultate anticipate:

- 1 plan de acțiuni de îmbunătățire elaborat si implementat

- CAF ca instrument de management al calitatii si performantei implementat

3.4. În cadrul acestei subactivități timp de 4 luni, prin intermediul serviciului de consultanța si expertiza care va implementa ISO, se va iniția o atenta analiza a managementului existent, a conformitatii lui cu cerintele standardului pentru proiectarea sistemului de management al calitatii si elaborarea documentatiei conform cu standardul de referinta.

Menționam faptul ca UAT Municipiul Urziceni a implementat sistemul de management al calitatii ISO 9001 în anul 2010 printr-un proiect cu finanțare europeana PODCA derulat de catre Prefectura – Județul Ialomița (SMIS 8949) prin care au participat la instruire un numar limitat de angajați. Instituția isi propune pentru perioada urmatoare sa isi imbunatateasca procesul de management al calitatii, sa elaboreze documentele specifice standadului si sa treaca la noul standard.

Acțiuni:

-aplicare fișe, chestionare de analiză, elaborare raport de analiză – ianuarie-februarie 2019

Rezultate anticipate:

- Un document de analiză preliminară al autorității publice locale Primaria Urziceni elaborate

Administer+

3.5. Pe baza informatiilor furnizate in cadrul evaluarii preliminare se vor intocmi sau se vor actualiza (in functie de caz) toate documentele cerute de standardul de referinta. Documentele enumerate mai jos sunt cu titlu de exemplificare, deoarece in urma analizei serviciul de consultanță va specifica în mod clar lista documentelor: Organigrama Instituției, Regulamentul de organizare si functionare, Regulamentul de ordine interioara, Cod etic, fise de post, regulamente de functionare a unor servicii publice (asistenta sociala, politia locala, transport in comun, evidenta persoanei, de utilizare a domeniului public etc.); regulamente privind concesionarea si inchirierea domeniului public; Planul strategic al aparatului de specialitate; proceduri operationale si de sistem; Strategia de comunicare a Instituției; Strategia de control; manual de politici contabile, functii sensibile, registrul riscurilor; Alte proceduri obligatorii cerute de standardul de referinta; Fomulare specifice aferente procedurilor elaborate; Manualul calitatii pentru ISO 9001. Odata finalizate documentele sistemului de management al calitatii, angajatii vor fi instruiti si institutiya va trebui sa dovedeasca ca sistemul de management al calitatii este implementat si functioneaza corespunzator.

Dupa o perioada de implementare, conform specialistilor (sursa: <http://certificat-iso.ro/servicii/iso-9001-2008>; <http://www.srac.ro/calitate-iso-9001?gclid=CO6Cirv50tICFYoQ0wodvs0FFg>) în instituție se va efectua un audit intern pentru investigarea si identificarea aspectelor pozitive, localizarea punctelor de nerespectare a ceea ce a fost definit, îmbunatatirea continua a sistemului de management al calitatii implementat pentru ca acesta sa fie apt de a atinge. În materialele specifice elaborate (proceduri, recomandari, rapoarte de implementare, alte documente interne ale institutiiei) vor fi integrate principii ale egalitații de sanse, prevenirea discriminarii, promovarea dezvoltarii durabile.

Acțiuni:

-elaborare, diseminare documente martie-aprilie 2019

Rezultate anticipate:

- Un set de documente cerute de standardul de referinta ISO 9001 aplicabile respectivei autoritați publice locale

4.Activități realizate în perioada de raportare

S-au realizat:

- **PLAN DE ACȚIUNI DE ÎMBUNĂTĂȚIRE CAF 2019 - 2021**
UAT Municipiul URZICENI