



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA: 1		DATA: 01.10.2018	
PROPRIETAR: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		ORDONATOR CREDITE		REDACTOR: SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING		PAGINI: 1/152	
		PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT					

**PROCEDURA OPERAȚIONALĂ
AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI
CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT**

cod: PRIM-CAF-01

REFERENȚIALE: CAF 2013

Exemplar - controlat

- necontrolat

Data intrării în vigoare: 01.10.2018



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	2/152

	Department	Nume	Data	Semnatura
Aprobat	Ordonator Credite	<i>Crăciun Ioan</i>	01.10.2018	
Aprobat	Financiar	<i>Foști Lucian</i>	01.10.2018	
Avizat	Audit intern	<i>BRATU ANDREEA</i>	01.10.2018	
Elaborat	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING SRL	<i>Quarțesea VASILICA</i>	01.10.2018	

PRIMARIA:

Acest document este proprietatea intelectuală a Primăriei Municipiului RAMNICU SARAT.
Orice utilizare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului, este interzisă.



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂTĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂTĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	3/152

LISTA DE DIFUZARE

Exemplar numar:	Nume si Prenume	Funcție	Semnatura si data de primire si retragere	
			A reviziei / editiei aplicabile	A reviziei / editiei retrase



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI					
NUMARUL DOCUMENTULUI:	PRIMARIA-PRIM-CAF-01	VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING
		PAGINI:	4/152		

LISTA MODIFICARILOR

Ed.	Data	Versiunea	Identificare		Descrierea modificarii
			Capitol	Pagina	
1	0	Tot documentul	Tot documentul	Elaborare initiala
2	1	Tot documentul	Tot documentul	Schimbarea ordonatorului de credite
3	2	Tot documentul	Tot documentul	Actualizare conform cerintelor stndardelor de referinta CAF 2013



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	5/152

Cuprins

- I. Scopul procedurii operaționale
- II. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale
- III. Documentele de referință/reglementările aplicabile activității procedurate
- IV. Terminologie și abrevieri ai termenilor utilizați în procedură
- V. Descrierea procedurii operaționale
- VI. Responsabilități și răspunderi în derularea activității
- VII. Anexe



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	6/152

I. Scopul procedurii operaționale

Prezenta procedură operațională are drept scop stabilirea modului de implementare și utilizare a instrumentului de autoevaluare de tip CAF (Cadrul comun de autoevaluare a modului de funcționare a instituțiilor publice) la nivelul PRIMARIEI MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT pentru creșterea performanței în administrația publică locală și îmbunătățirea serviciilor publice pentru comunitate.

Această procedură operațională este elaborată în cadrul proiectului “Servicii publice de calitate oferite de administrația publică locală a Municipiului Râmnicu Sarat”, proiect ce vizează consolidarea capacității administrative a PRIMARIEI MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT pentru susținerea unui management performant prin implementarea și utilizarea sistemelor ISO și a instrumentului CAF aplicabile administrației locale.

Această procedură operațională vizează atât procesul efectiv de autoevaluare de tip CAF, cât și procesul de elaborare a Planului de măsuri de îmbunătățire a PRIMARIEI MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT.



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	7/152

II. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale

Prezenta procedură operațională se aplică angajaților PRIMĂRIEI MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT implicați direct, sau indirect în procesul de autoevaluare CAF, inclusiv în elaborarea, implementarea și monitorizarea planului de îmbunătățire.

Activitatea vizată de această primă ediție a procedurii operaționale realizată în cadrul proiectului "Servicii publice de calitate oferite de administrația publică locală a Municipiului Râmnicu Sarat", Activitatea 2 - Sprijinirea introducerii CAF ca instrument de management al calitatii si performantei

Obiectivul general al proiectului/Scopul proiectului

Consolidarea capacității administrative a Unității administrativ teritoriale (UAT) Municipiul Ramnicu Sarat, județul Buzau, 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 calitatii CAF și ISO, aplicabile administrației locale, în concordanță cu "Planul de acțiuni pentru implementarea etapizată a managementului calitatii în autorități și instituții publice 2016-2020".

Proiectul contribuie la atingerea obiectivului general al POCA 2014 – 2020 prin implementarea la nivelul UAT Municipiul Ramnicu Sarat a două standarde/instrumente de management al calitatii (CAF și ISO) aplicabile



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	8/152

administratiei publice si instruirea specifica a personalului pentru implementarea sistemului/instrumentului de management al calitatii. Pe termen lung acestea vor contribui la crearea unei

administratii locale moderne, capabile sa faciliteze dezvoltarea socio-economica, prin intermediul unor servicii publice competitive, resurse umane competente/profesionalizate, si contribuind astfel la implementarea masurilor de reforma si la atingerea obiectivelor Strategiei Europa 2020.

Proiectul sustine Axa prioritara 2 POCA: „Administratie publica si sistem judiciar accesibile si transparente”, deoarece prin activitatile sale, Activitatea 2 (implementare instrument CAF), Activitatea 3 (consultanta pentru recertificare standard ISO 9001), Activitatea 4 (recertificare standard) si Activitatea 5 (instruire specifica a personalului) se urmareste implementarea unui management performant la nivelul UAT Municipiul Ramnicu Sarat, imbunatatirea procesului decisonal si consolidarea autonomiei publice locale.

Proiectul este in concordanta cu Obiectivul Specific 2.1 al POCA ”Introducerea de sisteme si standarde comune in administratia publica locala ce optimizeaza procesele orientate catre beneficiari in concordanta cu SCAP” deoarece urmareste implementarea unitara a managementului calitatii si performantei ISO 9001 si CAF la nivelul institutiei si instruirea personalului din cadrul prezentei autoritati locale pentru sprijinirea actiunilor vizate de acest obiectiv general.

Proiectul raspunde obiectivului general II propus prin Strategia pentru consolidarea administratiei publice 2014 - 2020 SCAP ” Implementarea unui management performant in administratia publica” prin implementarea celor doua sisteme unitare de management al



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂTĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂTĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	9/152

calitatii CAF si ISO, in paralel cu instruirea specifica a personalului din cadrul UAT Municipiul Ramnicu Sarat cu scopul de a oferi servicii de calitate, de a genera, gestiona si promova schimbare in scopul dezvoltarii.

Obiectivul general al proiectului este in concordanta cu Obiectivul tematic 11 din Politica de coeziune 2014 – 2020 (OT 11 Consolidarea capacitatii institutionale a autoritatilor publice si a partilor interesate si eficienta administratiei publice), abordand provocarea 5 Administratia si guvernarea si provocarea 2 Oamenii si societatea din Acordul de Parteneriat al Romaniei, prin actiuni specifice derulate la nivelul UAT Municipiul Ramnicu Sarat: implementarea instrumentului de auto-evaluare de tip CAF la nivelul primariei, actualizarea si recertificarea standardului ISO 9001 si pregatirea a 80 de persoane pentru o administratie eficienta si competitiva.

Totodata, proiectul urmeaza recomandarile stabilite in "Planul de actiuni pentru implementarea etapizata a managementului calitatii in autoritati si institutii publice 2016-2020" prin facilitarea implementarii CAF si CAF, instruirea personalului si alocarea de personal cu atributii inscrite in fisa postului privind implementarea managementului calitatii (fara modificarea structurii organizatorice).

Proiectul indeplineste cerintele din Ghidul Solicitantului POCA Cererea de proiecte CP4/2017: cererea cuprinde actiunile prevazute in POCA care au fost transpuse in activitati conform Ghidului: sprijinirea introducerii de instrumente, procese de management la nivel local – CAF si recertificare ISO (Activitatile 2, 3, si 4) si dezvoltarea abilitatilor a 80 de persoane din autoritatea publica locala prin programe de formare specifice (Activitatea 5), in calitate de Solicitant. Rezultatele proiectului ce decurg din implementarea activitatilor mentionate ating Rezultatele POCA R2 si R5 si indicatorii de program: o autoritate publica in care s-a implementat un instrument al calitatii CAF si care s-a certificat ISO 9001 si 80 de persoane din institutie certificate.



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	10/152

In anul 2015 standardul ISO 9001 a fost modificat si astfel toate institutiile care au implementat sistemul de management al calitatii in acord cu cerintele acestuia trebuie sa faca tranzitia catre noile cerinte. Din acest motiv, autoritatea locala isi propune pentru perioada urmatoare sa isi imbunatateasca procesul de management al calitatii, sa il actualizeze, sa ridice nivelul de cunostinte si competente al personalului din administratia publica locala necesare consolidarii unei administratii moderne, performante, eficiente in beneficiul comunitatii pe care unitatea administrativ teritoriala o deserveste. Din surse proprii municipalitatea a implementat ISO 9001 dar din anul 2013 standardul nu a fost recertificat din lipsa de fonduri.

Indeplinirea obiectivelor specifice mentionate anterior vor contribui la indeplinirea obiectivului general al proiectului. Obiectivele specific mentionate sunt indeplinite prin atingerea Rezultatelor POCA care se regasesc si in proiect, respectiv R2: 2 instrumente de management al performantei si calitatii CAF si ISO implementate in Municipiul Ramnicu Sarat (indeplinesc OS1 si OS2) si R5 atinge obiectivul specific OS 3: 80 de persoane certificate (personal de executie, de conducere sau/si alesi locali) din institutie, prin implementarea activitatilor descrise la pct 23 Activitati previzionate.

Activitatile prevazute in cadrul acestuia contribuie semnificativ la atingerea obiectivelor programului si ai indicatorilor de realizare si rezultat, in conformitate cu specificatiile din Ghidul Sollicitantului pentru CP 4/2017 si corelate cu "Planul de actiuni pentru implementarea etapizata a managementului calitatii in autoritati si institutii publice 2016-2020": Implementarea celor doua sisteme unitare de management al calitatii aplicabile administratiei locale – CAF si ISO contribuie la atingerea indicatorilor POCA - 5S19 indicatorul de rezultat si 5S58 indicatorul de realizare prin realizarea Activitatilor 2, 3 si 4. Participarea la activitati de instruire specifica si certificarea a 80 de persoane din diferite departamente, servicii, alesi locali contribuie la atingerea indicatorilor POCA - 5S23 indicator



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	11/152

de rezultat si 5S62 indicatorul de realizare prin realizarea Activitatii 5. Necesitatea proiectului rezulta din motive interne - dorinta municipalitatii de a avea un management de calitate al administratiei locale, sa ofere cetatenilor servicii eficiente care duc la un grad ridicat de satisfacere a nevoilor cetatenilor sau a consumatorilor de servicii publice, dar si din motive externe, cum ar fi alinierea la prioritatile documentelor strategice de la nivel national.

Pe termen mediu si lung, proiectul va avea efecte benefice prin indeplinirea obiectivelor specifice:

- indeplinirea OS 1 va duce la un grad crescut de motivare a angajatilor si un grad mare de atingere a obiectivelor institutiei.
- Indeplinirea OS 2 va contribui la cresterea credibilitatii si a increderii cetatenilor in calitatea serviciilor oferite; o mai mare intelegere a proceselor organizatiei, ce implica angajamentul ferm al managementului, definirea clara a responsabilitatilor si autoritatilor, comunicarea interna si externa imbunatatita, utilizarea mai eficienta a resurselor si reducerea costurilor de neconformitate; crearea cadrului pentru imbunatatirea continua
- Indeplinirea OS 3 va ridica nivelul de cunostinte si competente al personalului din administratia publica locala necesare consolidarii unei administratii moderne, performante, eficiente in beneficiul comunitatii pe care unitatea administrativ teritoriala o deserveste.



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	12/152

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 Ramnicu Sarat 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 Ramnicu Sarat și își propune să îmbunătățească activitatea instituției.

2. OS 2. Implementarea și recertificarea sistemului de management al calității ISO 9001 în UAT Municipiul Ramnicu Sarat 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, deoarece ISO 9001 a expirat în anul 2013.

3. OS 3. Dezvoltarea/creșterea abilităților și certificarea unui număr de 80 de persoane din toate nivelurile ierarhice din cadrul aparatului propriu de specialitate al primarului municipiului Ramnicu Sarat pe teme



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!



Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	13/152

specifice in scopul implementarii unui management al calitatii si performantei si utilizarea managementului calitatii.

Formarea/instruirea specifica pentru implementarea sistemului/instrumentului de management al calitatii se va realiza ca parte a procesului de implementare al celor doua sisteme.;

Rezultate asteptate

1. Rezultat program 2 - Sisteme de management al performantei si calitatii corelate cu Planul de actiune in etape implementat in administratia publica locala; atins prin Rezultat proiect 1 - CAF implementat la nivelul institutiei UAT Municipiul Ramnicu Sarat
2. Rezultat program 2 - Sisteme de management al performantei si calitatii corelate cu Planul de actiune in etape implementat in administratia publica locala; atins prin Rezultat proiect 2 – Mecanisme si proceduri standard implementate la nivel local pentru fundamentarea deciziilor si planificarea strategica pe termen lung
3. Rezultat program 2 - Sisteme de management al performantei si calitatii corelate cu Planul de actiune in etape implementat in administratia publica locala; atins prin Rezultat proiect 3 - ISO 9001 implementat si alinierea la noul standard la nivelul institutiei UAT Municipiul Ramnicu Sarat
4. Rezultat program 5 - Cunostinte si abilitati ale personalului din autoritatile si institutiile publice locale imbunatatite, in vederea sprijinirii masurilor/actiunilor vizate de acest obiectiv specific; atins prin Rezultat proiect 4 – 80 de persoane din Primaria Ramnicu Sarat instruite in domenii specifice si certificate



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	14/152

5. Rezultat program 2- Sisteme de management al performantei si calitatii corelate cu Planul de actiune in etape implementat in administratia publica locala; si Rezultat program 5 - Cunostinte si abilitati ale personalului din autoritatile si institutiile publice locale imbunatatite, in vederea sprijinirii masurilor/actiunilor vizate de acest obiectiv specific; atinse prin Rezultat proiect 5 – Un proces de promovare si constientizare eficienta a beneficiilor oferite de proiect

Justificare

Nevoia identificata/Probleme identificate la nivel european si national: Unul dintre cele cinci domenii prioritare pe termen mediu pentru implementarea cu succes a Strategiei Europa 2020 consta in "modernizarea administratiei publice si de imbunatatire a eficientei si eficacitatii serviciilor publice furnizate de catre aceasta". In Strategia Programului Operational Capacitate Administrativa (POCA) 2014 - 2020 se mentioneaza ca administratiile publice si locale din Romania trebuie sa isi consolideze capacitatea administrativa, sa gestioneze mai bine resursele umane: "Romania are o capacitate redusa a administratiei publice de a elabora si de a pune in aplicare politici, care afecteaza dezvoltarea globala a tarii, mediul de afaceri si capacitatea de investitii publice si care, totodata, nu permite furnizarea unor servicii publice de o calitate suficienta". Totodata, Pozitia serviciilor Comisiei cu privire la dezvoltarea unui Acord de parteneriat si a unor programe in Romania in perioada 2014-2020 (PSC) mentioneaza o administratie publica ineficienta in Romania cu proceduri greoaie ce afecteaza capacitatea de functionare si de investitii publice, lipsa de competente de management si coordonarea ineficienta a politicii strategice si operationale. Aceste aspecte se regasesc in administratiile nationale si locale din tara noastra.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	15/152

Strategia Programului Operational Capacitate Administrativa (POCA) arata ca din 148 de economii analizate, Romania se afla pe locul 114 cu o performanta slaba a institutiilor, gradul de sofisticare a mediului de afaceri (locul 101) si infrastructura (locul 100). In cadrul aceleiasi analize, factori precum cotele de impozitare, nivelul de coruptie, reglementarile fiscale, accesul la finantare si birocratia guvernamentala sunt identificati ca fiind principalele obstacole in derularea afacerilor in Romania - "o capacitate redusa de planificare strategica si financiara, alocare deficitara a resurselor financiare, lipsa de eficacitate in punerea in aplicare a politicilor si furnizarea de servicii, o cooperare si o coordonare insuficiente intre diferitele niveluri de guvernanta si intre ministere, sistemele slabe de gestionare si control....".

Strategia pentru consolidarea administratiei publice 2014 -2020 (SCAP) mentioneaza la pagina 7 faptul ca "serviciile publice de calitate sunt direct legate de utilizarea sistemelor de management al calitatii, a instrumentelor moderne de monitorizare, de evaluare si control". Desi, au existat o serie de initiative, atat la nivelul unor ministere cat si al unor autoritati publice locale, de implementare a sistemelor si instrumentelor de management al calitatii (CAF, ISO, EMAS) si de management al performantei (Balanced Scorecard) in cadrul unor proiecte finantate in principal prin PODCA, nu a existat pana in prezent o abordare unitara de implementare a unui sistem recunoscut.

Nevoia identificata/Probleme identificate la nivel local: "Strategia de dezvoltare durabila a Municipiului Ramnicu Sarat, judetul Buzau, pentru perioada 2014 - 2020" mentioneaza la pg 122 ca punct slab "majoritatea angajatilor nu au rmat in ultimii ani cursuri de formare", "personal nepregatit suficient..." ce demonstreaza un grad scazut de formare si perfectionare a functionarilor publici si a personalului contractual de conducere si de executie reprezinta o problema. Totodata, din analiza SWOT reiese si "lipsa unor contacte mai stranse intre administratie si agenti private", "blocarea accesului la functiile publice vacante" care au aparut din lipsa unor proceduri clare, lipsa unor



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	16/152

servicii eficiente care continua sa produca o serie de aspecte negative. Astfel, ca urmare a aprobarii modificarii organigramei si statelor de functii din cadrul Primariei Municipiului Ramnicu Sarat (HCL din 31.10.2016), prin prezentul proiect, primaria intentioneaza sa perfectioneze personalul in functie de nevoile identificate la nivelul tuturor compartimentelor/serviciilor, pentru a obtine rezultate bazate pe eficienta, calitate si imbunatatirea protectiei mediului, a serviciilor furnizate de primarie. Totodata, o alta problema consta in faptul ca, la nivelul UAT Municipiul Ramnicu Sarat nu s-a utilizat pana in prezent instrumentul de autoevaluare CAF. Desi UAT-ul a detinut in trecut certificare ISO in anul 2013 acesta a expirat si va trebui recertificat si facuta trecerea la noul standard printr-o actualizare a documentelor si procedurilor existente si elaborarea altora noi si derularea auditului de recertificare.

Principalele motive pentru aparitia acestor probleme au fost determinate de o serie de factori, precum: lipsa unor resurse financiare alocate in acest scop, lipsa constientizarii personalului de conducere si personalul de executie privind utilitatea acestor intrumente de management.

Necesitatea implementarii acestui proiect este determinata de constientizarea institutiei de a imbunatati aceste aspecte, venind in sprijinul cresterii gradului de formare si perfectionare a personalului de conducere si a celor de executie. Functionarii publici instruiti asigura servicii publice de calitate si acest lucru conduce la imbunatatirea procesului de management in administratia publica. Proiectul raspunde la rezolvarea nevoilor identificate, deoarece activitatile propuse urmaresc atingerea obiectivului general al proiectului si anume, imbunatatirea procesului de management si perfectionarea continua a personalului prin furnizarea programelor de formare profesionala specializata, care sa asigure competente si cunostinte specifice in raport cu schimbarile actuale. Prin proiect, primaria doreste sa intareasca capacitatea administrative a institutiei, astfel incat aceasta sa-si poata



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	17/152

indeplini, atat rolul, cat si atributiile pentru care a fost creata. Asadar, finantarea prezenta, din Fondul Social European (FSE) prin POCA reprezinta unul dintre instrumentele utile care pot contribui la dezvoltarea capacitatii administratiei locale Ramnicu Sarat, in cazul de fata.

Urgenta implementarii proiectului: In "Planul de actiuni pentru implementarea etapizata a managementului calitatii in autoritati si institutii publice 2016-2020" pentru administratia publica locala se mentioneaza ca termen limita pentru implementarea sistemelor unitare de management al calitatii "decembrie 2020", dar ca urmare a lansarii cererii de propuneri de proiecte CP4/2017 UAT Municipiul Ramnicu Sarat si-a propus urgentarea si implementarea mai devreme a sistemelor unitare de management al calitatii in institutie si perfectionarea personalului pana la finalul anului 2018.

Contributia proiectului la solutionarea problemelor identificate: Conform documentului Strategia POCA 2014 – 2020 la pct 2.A.6.5 Indicatorii de realizare pe prioritate de investitie si, dupa caz, pe categorie de regiune mentioneaza pentru regiunea mai putin dezvoltata o tinta in anul 2023 pentru indicatorul de realizare 5S58 de 73 de institutii. Proiectul contribuie la atingerea acestui indicator prin faptul ca autoritatea locala Ramnicu Sarat va fi sprijinita, prin aceasta finantare CP 4 POCA sa introduca doua sisteme unitare de management al calitatii si al performantei conform Planului de actiune pentru prioritizarea si etapizarea implementarii managementului calitatii – CAF si ISO.

Pentru indicatorul de realizare 5S62 POCA mentioneaza o valoare tinta in anul 2013 de 12.923 persoane participante la activitati de formare legate de OS 2.1 din care 9692 persoane certificate (valoare tinta 2023 pentru indicatorul de rezultat 5S23), iar proiectul contribuie la atingerea celor 5S62 si 5S23 prin participarea la formare si



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI					
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING
		DATA:	01.10.2018		PAGINI:
				18/152	

certificarea a 80 de persoane care fac parte din cadrul aparatului propriu de specialitate al primarului municipiului Ramnicu Sarat, ca regiune mai puțin dezvoltată. Angajații din diferite departamente din cadrul unei instituții publice, în acest caz de la nivel local, cunosc cel mai bine problemele cu care se confruntă instituția intern și în relația cu cetățenii, dar cunosc și soluțiile cele mai potrivite pentru a ieși din diferite probleme. Pentru rezolvarea acestei probleme, prin proiect se va implementa instrumentul de auto-evaluare CAF (Cadrul comun de Autoevaluare al modului de Funcționare a instituțiilor publice). Acest instrument are un rol important prin implicarea personalului din diferite departamente și direcții ce realizează auto-evaluarea în identificarea domeniilor deficitare unde trebuie să se intervină precum și în propunerea de soluții concrete pentru îmbunătățirea și eficientizarea activității în domeniile respective. Astfel, aduși la aceeași masă, personal din diverse servicii și compartimente ale primăriei vor identifica soluții optime pentru a furniza servicii de calitate, pentru a satisface necesitățile cetățenilor, sau chiar pentru a simplifica anumite proceduri birocratice din interiorul și din afara instituției publice. Lipsa unor proceduri pentru toate departamentele din cadrul UAT Municipiul Ramnicu Sarat, lipsa unei strategii de comunicare, a unor fișe de post cu responsabilități bine delimitate îngreunează calitatea actului administrativ.

Prin prezentul proiect aparatul de specialitate al Primarului urmărește recertificarea și utilizarea managementului calității ISO 9001 pentru a răspunde prompt și eficient nevoilor părților interesate, prin identificarea permanentă de surse/resurse noi care să contribuie la o mai bună furnizare a serviciilor oferite de administrație beneficiarilor. În mod indirect proiectul va contribui, pe termen lung la: Creșterea abilității de a furniza consecvent servicii de calitate, servicii care să satisfacă cerințele clientului și cerințele reglementărilor aplicabile, prin aplicarea unui sistem de management al calității performant; Creșterea nivelului sau gradului de responsabilitate a personalului față de cetățeni sau contribuabili atât referitor la alocările de resurse și modul de cheltuire a acestora cât și referitor la



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂTĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂTĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI					
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1
PROPRIETAR:		ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING
				DATA:	01.10.2018
				PAGINI:	19/152

performantele institutiei; Cresterea eficientei si productivitatii in institutie prin evidentierea comparata a rezultatelor si performantelor in raport cu cantitatea de resurse cheltuite sau consumate; masuri de simplificare a procedurilor administrative aplicabile cetatenilor.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!



Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	20/152

Procedura urmărește Modelul CAF 2013 de autoevaluare.

III. Documentele de referință/reglementările aplicabile activității procedurate

- ❖ Planul de acțiuni pentru implementarea etapizată a managementului calității în autorități și instituții publice 2016-2020;
- ❖ ORDIN nr. 600/2018 al Secretarului General al Guvernului privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice;
- ❖ CAF (Cadrul comun de autoevaluare a modului de funcționare a instituțiilor publice) inițiat de Rețeaua Administrației Publice Europene ca instrument de management al calității dezvoltat de către sectorul public pentru sectorul public, ediția 2013;
- ❖ Chestionar CAF conform Modelului CAF 2013, 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.
- ❖ Cerere de finanțare proiect “Servicii publice de calitate oferite de administrația publică locală a Municipiului Râmnicu Sarat”



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!



Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	21/152

- ❖ HCL 123/27.04.2017 privind aprobarea Strategiei de Dezvoltare a MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT;
- ❖ HCL 141/10.09.2010 privind aprobarea ROI și ROF al PRIMARIEI MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT.
- ❖ Organigrama PRIMARIEI MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT, Anexa la HCL 135/30.05.2018



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!



Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI					
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01	VERSIUNEA:	1	DATA: 01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING
				PAGINI:	22/152

IV. Terminologie și abrevieri ai termenilor utilizați în procedură

Procedură - Prezentare în scris a pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat necesare îndeplinirii atribuțiilor și sarcinilor, având în vedere asumarea responsabilităților;

Procedură operațională - Prezentarea formalizată, în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea realizării activității, cu privire la aspectul procesual;

Ediție a unei proceduri operaționale - Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată și difuzată

Revizia în cadrul unei ediții - Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate;

Risc - Posibilitatea de a se produce un eveniment susceptibil, de a avea un impact asupra realizării obiectivelor. Riscul se măsoară în termeni de consecințe și de probabilitate;



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferențaInstrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂTĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂTĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	23/152

Documente - Acte cu caracter public sau intern prin care sunt reglementate anumite activități ale personalului UAT Municipiul RAMNICU SARAT, precum și actele elaborate în cadrul serviciilor, birourilor, compartimentelor ca urmare a efectuării anumitor acțiuni.

Nr. crt	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	PO	Procedură operațională
2.	E	Elaborare
3.	V	Verificare
4.	A	Aprobare
5.	Ap	Aplicare
6.	Ah	Arhivare
7.	I	Informare



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	24/152

8.	CAF	Cadrul comun de autoevaluare a modului de funcționare a instituțiilor publice
9.	GP	Ghid de procedură
10.	PSP	Procedură specifică
11.	RA	Responsabil de activitate
12.	RCAF	Responsabil CAF
13.	SMC	Sistemul de management al calității
14.	UAT	Unitate Administrativ teritorială



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI					
NUMARUL DOCUMENTULUI:	PRIMARIA-PRIM-CAF-01	VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING
				PAGINI:	25/152

V. Descrierea procedurii operaționale

Punctele I – IV din prezenta procedură reprezintă cadrul de elaborare a unei proceduri, cu referire la procedura operațională cadru.

În procedura operațională propriu-zisă sunt cuprinse instrucțiunile și conținutul descris în procedură; această procedură este în același timp un model de autoevaluare și o metodologie de lucru.

Procedura operațională de autoevaluare și plan de îmbunătățiri CAF în cadrul PRIMĂRIEI MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT, poate fi parte componentă a Manualului calității la nivelul PRIMĂRIEI MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT.

Această procedură este în concordanță cu politica UAT Municipiul RAMNICU SARAT, cu privire la sistemul instituțional de management al calității și cu instrumentul de autoevaluare de tip CAF în varianta actualizată la nivelul anului 2013, instrument dezvoltat la nivelul statelor membre.



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	26/152

Procedura operațională de autoevaluare și plan de îmbunătățiri CAF, urmărește Metodologia privind implementarea CAF în scopul îmbunătățirii activității instituției din Ghidul CAF 2013 și cuprinde următoarele faze principale ale procesului de implementare CAF:

1. Pregătirea și organizarea autoevaluării;
2. Procesul de autoevaluare;
3. Planul de acțiuni corective și prioritizarea acestora.

Principalele activități de care depinde și/sau care depind de activitatea procedurală sunt:

1. realizarea unei analize organizaționale și a unei evaluări a sistemului de control de la nivelul PRIMARIEI MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT
2. realizarea unui set de documente și proceduri privind derularea autoevaluării;
3. realizarea unei metodologii de evaluare a tuturor membrilor grupului de evaluatori;
4. realizarea unui set de documente elaborate, necesare procesului de autoevaluare;
5. crearea și instruirea unui grup de autoevaluare format din angajați de la diferite departamente/servicii din cadrul PRIMARIEI MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT;



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	27/152

6. realizarea autoevaluării;
7. stabilirea punctajului în urma reuniunii/reuniunilor de consens;
8. identificarea de acțiuni de îmbunătățire propuse de grupul de autoevaluare la nivelul UAT Municipiul RAMNICU SARAT;
9. elaborarea Raportului de autoevaluare;
10. prioritizarea acțiunilor de îmbunătățire identificate în cadrul procesului de autoevaluare;
11. elaborarea planului de îmbunătățire a activității PRIMARIEI MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT;
12. implementarea planului de îmbunătățire a activității PRIMARIEI MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT;
13. monitorizarea planului de îmbunătățire a activității PRIMARIEI MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT;
14. revizuirea planului de îmbunătățire a activității PRIMARIEI MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT.

Documentele aferente procedurii operaționale de autoevaluare și plan îmbunătățiri CAF Municipiul RAMNICU SARAT, cuprind categorii de documente necesare atât pentru elaborarea procedurii, cât și pentru activitatea procedurală.

Pentru elaborarea procedurii sunt necesare, fără a se limita la, următoarele:

Formular cod: PRIM – CAF-01



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	28/152

1. Declarația de angajament CAF a conducătorului PRIMARIEI MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT;
2. Procedură operațională în forma prezentă;
3. Chestionar CAF PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT;

Principalele instrucțiuni specifice de elaborare aprobate la nivel de PRIMARIE A MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT, cuprinse în Ghid de procedură autoevaluare și plan îmbunătățiri CAF PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT

Documentele aferente activităților specifice sunt cuprinse în Ghidul de procedură autoevaluare și plan îmbunătățiri CAF PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT, cu anexele aferente.

Procedura operațională se actualizează și este adusă la cunoștința personalului implicat direct, precum și a părților interesate.

Se recomandă ca procedura operațională de autoevaluare și plan îmbunătățiri CAF PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT să poată utiliza o aplicație dedicată de completare online a chestionarului CAF PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT.



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	29/152

Resurse utilizate

○ Resurse materiale

Resursele materiale constau în elemente de logistică: birouri, mobilier, consumabile (hârtie, toner), linii telefonice, computere, acces la baza de date, rețea, copiator și articole de papetărie.

○ Resurse umane

Resurse umane asigurate de PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT – departamente și/sau persoane care sunt implicate prin atribuțiile, sarcinile de serviciu la realizarea activității procedurale (ex: departament pentru asigurarea calității, responsabil CAF, coordonatori CAF).

Procesul de autoevaluare și elaborare plan de îmbunătățiri CAF poate fi externalizat.

○ Resurse financiare

Resurse interne (prin prevederea în buget a sumelor necesare cheltuielilor de funcționare, achiziții, etc) sau atrase prin proiecte.

○ Resurse nemateriale

Tehnologii necesare procesului, pregătirea personalului propriu, sau achiziționarea de servicii de specialitate.



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI					
NUMARUL DOCUMENTULUI:	PRIMARIA-PRIM-CAF-01	VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING
				PAGINI:	30/152

Modul de lucru

Modul de lucru pentru activități poate fi formalizat (transpus în proceduri), cu sprijinul personalului direct implicat în aceste activități.

o Planificarea operațiunilor

Operațiunile identificate se analizează (din perspectiva resurselor, a termenelor, a riscurilor identificate și a măsurilor de prevenire a acestora, a condițiilor de eficacitate, eficiență și legalitate) și se corelează în succesiune logică și cronologică.

Se evită suprapunerea de atribuții între structuri ale PRIMARIEI MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT, se delimitează procedurile de alte activități neprocedurate și se intercorelează cu alte proceduri ale managementului calității totale în instituție.

o Derularea operațiunilor

Procedurile operaționale, instrucțiunile de lucru, formularele/fișele și anexele se codifică. Modificările (de reglementare, organizatorice, sau de altă natură) determină revizia, sau, după caz, elaborarea unei noi ediții pentru procedura formalizată respectivă.

o Valorificarea rezultatelor operațiunilor



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!



Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	31/152

Se are în vedere, de exemplu:

- Analiza gradului de realizare a indicatorilor de performanță privind autoevaluarea și implementarea planului de îmbunătățiri CAF;
- Furnizarea de date relevante cu privire la rezultatele operațiunilor către beneficiarii acestora.



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	32/152

VI. Responsabilități și răspunderi în derularea activității

Se urmărește identificarea tuturor acțiunilor (pașilor de lucru) care au loc în legătură cu activitatea procedurată, precum și fixarea acestora pe compartimentele (posturile) cărora le revin responsabilitățile și/sau, după caz, răspunderile față de acestea.

	Elaborator	Departament CAF/AUDIT	Departament juridic	Responsabil CAF	Conducere UAT	Compartimentele UAT
Identificare, codificare						
Documentare						



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	33/152

	Elaborator	Departament CAF/AUDIT	Departament juridic	Responsabil CAF	Conducere UAT	Compartimentele UAT
Elaborare						
Verificare conținut/formă						
Verificare temei legal						
Avizare						
Aprobare						



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	34/152

	Elaborator	Departament CAF/AUDIT	Departament juridic	Responsabil CAF	Conducere UAT	Compartimentele UAT
Aplicare						
Arhivare						



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	35/152

Responsabilități specifice

Responsabilitățile specifice vizează în principal:

- a. Responsabilul CAF;
- b. Grupul de evaluatori;
- c. Angajații UAT implicați direct;
- d. Consultantul extern CAF .

Atribuțiile și responsabilitățile specifice sunt dezvoltate în Ghidul de proceduri – autoevaluare și plan îmbunătățiri CAF.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!



Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	36/152

VII. Anexe

Sunt cuprinse în anexele la procedura operațională toate instrumentele relevante și care sunt aplicabile în realizarea activității procedurate.

- ❖ ANEXA 1PO - Declarație angajament CAF conducere UAT– PO-01-PSP-01
- ❖ ANEXA 2PO – Ghid de procedură autoevaluare și plan de îmbunătățiri CAF - PO-01 –GP-01
- ❖ ANEXA 3PO – Chestionar CAF– PO-01-PSP-02
- ❖ ANEXA 4PO – Cadrul Comun de Autoevaluare a modului de funcționare a Instituțiilor publice (CAF) – traducere, ediția CAF 2013



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA: 1		DATA: 01.10.2018	
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	37/152

ANEXA IPO CAF- PO-01-PSP-0

DECLARATIE DE ANGAJAMENT CAF

Cadrul comun de autoevaluare a Municipiului RAMNICU SARAT

Conștiența de creșterea continuă a așteptărilor locuitorilor municipiului RAMNICU SARAT, PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT a stabilit implementarea unui sistem de autoevaluare de tip CAF, pentru creșterea performanței în administrația publică locală și îmbunătățirea serviciilor publice pentru comunitate.

Sistemul de management al calitatii este bazat pe abordarea și elaborarea unor proceduri și mecanisme în concordanță cu modelul de excelență CAF și este finanțat prin proiectul **“Servicii publice de calitate oferite de administrația publică locală a Municipiului Râmnicu Sarat”**

Politica Primăriei municipiului RAMNICU SARAT în domeniul calității este de a furniza servicii de calitate pentru a satisface necesitățile explicite și implicite ale cetățenilor.

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT se angajează față de cetățeni și pretinde angajaților săi să implementeze sistemul de management al calității, pentru a putea realiza îmbunătățirea continuă a performanțelor proceselor și materializarea viziunii noastre despre viitorul instituției.



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	38/152

Participarea la imbunatatirea sistemului de management al calitatii este sarcina de serviciu a fiecarui angajat, acestia avand obligatia sa cunoasca si sa respecte intocmai responsabilitatile ce le revin, reglementarile aplicabile si sa depuna un efort constant pentru imbunatatirea sistemului de management al calitatii. Responsabilitatea pentru calitate este a tuturor si a fiecaruia in parte.

Scopul final al politicii manageriale este oferirea de servicii de calitate care sa asigure obtinerea satisfactiei si increderii cetatenilor, in conditii de eficienta si eficacitate. Atingerea obiectivelor generale referitoare la calitate va insemna respectarea angajamentului in domeniul calitatii si va constitui baza increderii cetatenilor in administratie.

Imi asum responsabilitatea ca personalul organizatiei sa fie familiarizat cu continutul documentelor Sistemului de Management al Calitatii si ca se vor conforma cu politicile si procedurile cuprinse in aceste documente

PRIMAR,

DATA



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	39/152

ANEXA 2PO CAF- PO-01 -GP-01

Ghid de procedură autoevaluare și plan de îmbunătățiri CAF

Cod: PO-01 – GP-01

REFERENȚIALE: CAF 2013

Ediția 1

Data elaborării: 01.10.2018



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!



Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	40/152

CUPRINS

Introducere

1. Scop

2. Domeniul de aplicare al ghidului

3. Referințe

4. Termeni utilizați și abrevieri

5. Descrierea procedurii de autoevaluare și plan de îmbunătățire CAF

5.1 Generalități

5.1.1 Modalitatea de lucru a Responsabilului CAF

5.3. Modalitatea de lucru a Grupului de evaluatori CAF

5.4. Modalitatea de implicare a angajaților UAT Municipiul RAMNICU SARAT

5.5. Modalitatea de lucru a Consultantului extern

5.6. Modalitatea de completare individuală a chestionarului CAF

Formular cod: PRIM – CAF-01



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!



Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	41/152

5.7. Modalitatea de desfășurare a reuniunii/reuniunilor de consens

5.8. Modalitatea de elaborare a Raportului de autoevaluare

5.9. Modalitatea de elaborare a Planului de îmbunătățiri

5.9.1. Stabilirea cadrului specific

5.9.2. Prioritizarea acțiunilor de îmbunătățire

5.9.3. Elaborarea Planului de îmbunătățiri

5.10. Modalitatea de implementare a Planului de îmbunătățiri

5.11. Modalitatea de monitorizare/evaluare a Planului de îmbunătățiri

5.12. Modalitatea de revizuire a Planului de îmbunătățiri

6. Dispoziții finale

7. Anexe

ANEXA 1GP - Fișa de consemnare a punctelor tari

ANEXA 2GP - Fișa de consemnare a domeniilor de îmbunătățit

ANEXA 3GP - Fișa de consemnare a acțiunilor de îmbunătățire

Formular cod: PRIM – CAF-01



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI					
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1
PROPRIETAR:		PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		REDACTOR:	SC AVANGARDE TECNOLOGIES CONSULTING
		ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	DATA:	01.10.2018
				PAGINI:	42/152

ANEXA 4GP - Fișa de consemnare a notelor evaluatorilor

ANEXA 5GP – Fișa de calcul a notelor evaluatorilor pe categorii

ANEXA 6GP – Structură cadru Plan de îmbunătățiri CAF

ANEXA 7GP – Structură cadru monitorizare/evaluare Plan de îmbunătățiri CAF

ANEXA 8GP - Model de chestionar de evaluare pentru angajați privind implementarea Planului de îmbunătățiri

DEFINIRE CRITERII FORMULARE AUTOEVALUARE



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI					
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01	VERSIUNEA:	1	DATA: 01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING
				PAGINI:	43/152

Introducere

Ghidul de procedură privind autoevaluarea și plan de îmbunătățiri CAF este un material suport, anexă la Procedura Operațională – Autoevaluare și plan de îmbunătățiri CAF.

Ghidul cuprinde procedurile necesare pentru implementarea cu succes a acțiunilor procedurate prin Procedura operațională.

Ghidul vizează acțiunile/activitățile necesare din momentul asumării prin **Declarație angajament** de către conducerea Primăriei Municipiului RAMNICU SARAT pentru implementarea și utilizarea instrumentului de autoevaluare de tip CAF (Cadrul comun de autoevaluare a modului de funcționare a instituțiilor publice) la nivelul UAT Municipiul RAMNICU SARAT, până la finalizarea implementării Planului de îmbunătățiri.

Acest Ghid este elaborat în cadrul proiectului “Servicii publice de calitate oferite de administrația publică locală a Municipiului Râmnicu Sarat” ce vizează consolidarea capacității administrative a UAT Municipiul RAMNICU SARAT, pentru susținerea unui management performant prin implementarea și utilizarea sistemelor ISO și a instrumentului CAF aplicabile administrației locale.

Scop



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI					
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1
PROPRIETAR:		ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING
				DATA:	01.10.2018
				PAGINI:	44/152

Ghidul de procedură privind autoevaluarea și plan d îmbunătățiri CAF are drept scop stabilirea procedurată a modului de aplicare a Procedurii operaționale – autoevaluare și plan de îmbunătățiri CAF în cadrul UAT Municipiul RAMNICU SARAT

Domeniul de aplicare al Ghidului

Prezentul ghid se aplică angajaților UAT Municipiul RAMNICU SARAT implicați direct, sau indirect în procesul de autoevaluare și plan de îmbunătățiri CAF.

Activitatea vizată este **Activitatea 2 - Sprijinirea introducerii CAF ca instrument de management al calitatii si performantei**



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	45/152

Descrierea procedurii de autoevaluare și plan de îmbunătățire CAF

Generalități

Ghidul de procedură este parte a Procedurii operaționale – Autoevaluare și Plan de îmbunătățire CAF– PO-01 și este în concordanță cu politica UAT Municipiul RAMNICU SARAT cu privire la sistemul instituțional de management al calității și cu instrumentul de autoevaluare de tip CAF dezvoltat la nivelul statelor membre.

Ghidul cuprinde o serie de proceduri formalizate, care urmează etapele necesare standard: inițiere/ elaborare/ avizare/ aprobare/ difuzare/ revizie/ arhivare.

Modalitatea de lucru a Responsabilului CAF

- 1) Pentru autoevaluarea CAF și pentru utilizarea rezultatelor procesului de autoevaluare (elaborare/ implementare/ monitorizare/ evaluare/ revizuire Plan de îmbunătățiri), conducerea UAT Municipiul RAMNICU SARAT, stabilește Responsabilul CAF.
- 2) Activitatea Responsabilului CAF are caracter permanent și are rolul de implementare CAF - autoevaluare, plan de îmbunătățiri, monitorizare, proces ce se repetă o dată la doi ani.
- 3) Responsabilul CAF răspunde de întregul proces CAF, asigurând coerența întregului proces CAF;



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!



Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI					
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1
		DATA:	01.10.2018		
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING
		PAGINI:	46/152		

- 4) Responsabilul CAF poate fi asistat în implementarea CAF de un consultant extern, specializat în domeniu, contractat de UAT Municipiul RAMNICU SARAT.
- 5) Responsabilul CAF poate avea sprijinul unui Grup de coordonare CAF format din factori de decizie din Primărie; acesta poate fi informal, sau poate fi formalizat prin decizia conducerii instituției.
- 6) Selectarea Responsabilului CAF se face de către conducerea UAT Municipiul RAMNICU SARAT, prin decizia Primarului, ținând cont ca persoana desemnată să fie factor de decizie în instituție – la nivel organizațional și/sau la nivel de management de proiecte.
- 7) Responsabilul CAF respectă normele de conduită ale instituției cu aplicare în procesul CAF.
- 8) Calitatea de Responsabil CAF încetează în momentul în care persoana nominalizată își încetează activitatea în instituția care a mandatat-o, la cerere sau prin decizia conducerii.
- 9) Responsabilul CAF are următoarele responsabilități în procesul de autoevaluare și plan de îmbunătățire CAF:
 - i. stabilește etapele procesului de autoevaluare CAF;
 - ii. adaptează/actualizează chestionarul de autoevaluare CAF (online sau pe suport de hârtie) pentru UAT Municipiul RAMNICU SARAT;
 - iii. testează chestionarul;



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI					
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1
DATA:		01.10.2018			
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECNOLOGIES CONSULTING
PAGINI:		47/152			

- iv. informază angajații despre derularea procesului de autoevaluare CAF;
- v. selectează evaluatorii voluntari CAF din cadrul instituției;
- vi. organizează și asigură instruirea evaluatorilor CAF selectați;
- vii. furnizează documentele necesare procesului de autoevaluare;
- viii. verifică dacă evaluatorii dispun de timpul necesar pentru a participa la procesul de autoevaluare;
- ix. verifică dacă evaluatorii sunt informați asupra naturii și obiectivelor autoevaluării și dacă dispun de informațiile și documentația necesară;
- x. gestionează problemele ce pot surveni în cursul autoevaluării;
- xi. asistă strict din punct de vedere procedural evaluatorii pentru aplicarea/completarea chestionarelor de autoevaluare;
- xii. asigură compilarea tuturor evaluărilor și listarea punctele tari, domeniile de îmbunătățire legate de fiecare sub-criteriu analizat;
- xiii. organizează și facilitează întâlnirea/ întâlnirile de consens privind scorurile pentru cele 28 subcriterii evaluate;



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	48/152

- xiv. asigură elaborarea Raportului de autoevaluare;
- xv. asigură păstrarea rezultatelor autoevaluării;
- xvi. prezintă raportul final al procesului de autoevaluare CAF conducerii UAT Municipiul RAMNICU SARAT;
- xvii. informează angajații despre derularea procesului de utilizare a rezultatelor procesului de autoevaluare CAF;
- xviii. furnizează documentele necesare pentru utilizarea rezultatelor procesului de autoevaluare CAF;
- xix. gestionează problemele ce pot surveni în cursul utilizării rezultatelor procesului de autoevaluare CAF;
- xx. asigură elaborarea Planului de îmbunătățiri CAF;
- xxi. asigură implementarea Planului de îmbunătățiri CAF;
- xxii. asigură monitorizarea Planului de îmbunătățiri CAF;
- xxiii. asigură evaluarea Planului de îmbunătățiri CAF;
- xxiv. asigură revizuirea Planului de îmbunătățiri CAF;



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	49/152

xxv. asigură păstrarea rezultatelor procesului de utilizare a rezultatelor procesului de autoevaluare CAF;

xxvi. prezintă rapoarte periodice conducerii UAT Municipiul RAMNICU SARAT.

10) Responsabilul CAF își poate stabili propriile proceduri interne de funcționare, inclusiv utilizarea unui secretariat tehnic.

11) Responsabilul CAF împreună cu membrii grupului suport de coordonare CAF au obligația de a se forma continuu privind procesul de autoevaluare CAF.

12) Comunicarea Responsabilului CAF cu terții se realizează de regulă în scris, inclusiv prin email, sau alte metode de tip forumuri de discuții, skype, utilizare social media, etc.

Modalitatea de lucru a Grupului de evaluatori CAF

1) Pentru procesul de autoevaluarea CAF, Responsabilul CAF, selectează grupul de evaluatori voluntari CAF la nivelul UAT Municipiul RAMNICU SARAT, format din 10 – 14 persoane.

2) Grupul de evaluatori CAF are caracter temporar și are în principal rolul de completare/aplicare a chestionarului CAF.



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	50/152

- 3) Grupul de evaluatori voluntari CAF poate fi asistat în implementarea CAF de un consultant extern, specializat în domeniu, contractat de UAT Municipiul RAMNICU SARAT.
- 4) Selectarea evaluatorilor CAF se face de către grupul de coordonare CAF, ținând cont de următoarele criterii orientative:
- i. persoanele selectate și-au declarat intenția de asumare în mod voluntar a rolului de evaluator CAF;
 - ii. grupul de evaluatori trebuie să fie cât mai eterogen, format din membri din diverse compartimente;
 - iii. evaluatorii CAF sunt selectați pe baza capacității de analiză, spiritului critic-constructiv, calităților relaționale și de cooperare, profesionalismului și experienței de lucru.
- 5) Membrii grupului de evaluatori CAF respectă normele de conduită ale instituției cu aplicare în procesul de autoevaluare CAF.
- 6) Membrii grupului de coordonare CAF au următoarele atribuții în procesul de autoevaluare CAF:
- i. participă la sesiunea de formare privind metodologia de completare a chestionarelor CAF în format online, sau pe suport de hârtie;
 - ii. completează toate rubricile chestionarului CAF în perioada stabilită;



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	51/152

iii. participă la întâlnirea/întâlnirile de consens privind scorurile pentru cele 28 subcriterii evaluate;

7) Comunicarea cu Responsabilul CAF și/sau terții se realizează direct, sau prin email, sau alte metode de tip forumuri de discuții, skype, utilizare social media, etc.

Modalitatea de implicare a angajaților UAT Municipiul RAMNICU SARAT

- 1) Toți angajații UAT Municipiul RAMNICU SARAT sunt informați prin grija Responsabilului CAF cel puțin cu următoarele detalii:
 - i. în instituție urmează să se desfășoare procesul de autoevaluare și plan de îmbunătățiri CAF;
 - ii. condițiile pentru a se putea înscrie ca evaluatori voluntari;
 - iii. responsabilitățile evaluatorilor voluntari în procesul de autoevaluare și plan de îmbunătățiri CAF;
 - iv. persoanele care asigură asistență pentru clarificări;
 - v. modul de înscriere ca evaluator voluntar.



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	52/152

- 2) Angajații instituției pot fi asistați cu informații despre procesul CAF de un consultant extern, specializat în domeniu, contractat de UAT Municipiul RAMNICU SARAT.
- 3) Angajații instituției respectă normele de conduită ale instituției cu aplicare în procesul de autoevaluare CAF.
- 4) Comunicarea cu angajații instituției referitor la procesul CAF se realizează prin afișare în locuri vizibile, prin organizarea de evenimente, prin adrese, prin sms, direct, sau prin email, sau alte metode de tip forumuri de discuții, skype, utilizare social media, etc.

Modalitatea de lucru a Consultantului extern pentru autoevaluarea și pentru utilizarea rezultatelor procesului de autoevaluare CAF

- 1) Dacă UAT Municipiul RAMNICU SARAT apelează la servicii externe de consultanță CAF, se asigură de avantajul expertizei în domeniu și a neutralității unor experți externi instituției, inclusiv cu avantajul facilitării într-o mai mare măsură a schimbului de idei între membrii echipei de evaluatori.
- 2) consultantul extern asigură împreună cu Responsabilul CAF și grupul suport:



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	53/152

- i. pregătirea grupului de evaluare și elaborarea documentației necesare pentru implementarea CAF;
- ii. derularea procesului de auto-evaluare;
- iii. gestionarea problemelor ce pot surveni în cursul procesului de autoevaluare;
- iv. elaborarea Raportului de evaluare cu concluzii privind auto-evaluarea, dezvoltarea și implementarea unui plan de îmbunătățire;
- v. gestionarea problemelor ce pot surveni în cursul utilizării rezultatelor procesului de autoevaluare CAF;
- vi. elaborarea Planului de îmbunătățiri CAF;
- vii. implementarea Planului de îmbunătățiri CAF;
- viii. monitorizarea/evaluarea Planului de îmbunătățiri CAF;
- ix. revizuirea Planului de îmbunătățiri CAF.

3) Pentru autoevaluarea și plan de îmbunătățiri CAF în UAT Municipiul RAMNICU SARAT, consultantul propune metodologia de aplicare a procesului de autoevaluare și de elaborare, implementare și monitorizare a planului de îmbunătățiri CAF.



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	54/152

- 4) Activitatea de consultanță CAF are caracter temporar și are rolul de implementare CAF - autoevaluare, plan de îmbunătățiri și monitorizare.
- 5) Consultantul extern respectă normele de conduită ale instituției cu aplicare în procesul de autoevaluare CAF.
- 6) Consultantul extern CAF are următoarele atribuții în procesul de autoevaluare și plan de îmbunătățire CAF:
 - i. propune etapele procesului de autoevaluare CAF;
 - ii. propune procedura operațională - autoevaluare CAF;
 - iii. propune formularea declarației de angajament a conducerii UAT Municipiul RAMNICU SARAT, ca parte a procedurii operaționale - autoevaluare și plan de îmbunătățiri CAF;
 - iv. propune Ghidul de proceduri CAF, ca parte a procedurii operaționale - autoevaluare și plan de îmbunătățiri CAF;
 - v. adaptează/actualizează chestionarul de autoevaluare CAF (online sau pe suport de hârtie) pentru UAT Municipiul RAMNICU SARAT, ca parte a procedurii operaționale;



UNIUNEA EUROPEANĂ



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	55/152

- vi. asigură asistență pentru Responsabilul CAF și eventual pentru membrii grupului suport pentru testarea chestionarului;
- vii. asistă procesul de informare a angajaților despre derularea procesului de autoevaluare CAF;
- viii. asistă procesul de selectare a evaluatorilor CAF din cadrul instituției;
- ix. asigură instruirea evaluatorilor CAF selectați;
- x. asistă strict din punct de vedere procedural evaluatorii pentru aplicarea/completarea chestionarelor de autoevaluare;
- xi. compilează toate evaluările și listează punctele tari, domeniile de îmbunătățire legate de fiecare sub-criteriu analizat;
- xii. facilitează întâlnirea/întâlnirile de consens privind scorurile pentru cele 28 subcriterii evaluate;
- xiii. propune Responsabilului CAF Raportul de autoevaluare;
- xiv. propune etapele procesului de utilizare a rezultatelor procesului de autoevaluare CAF;
- xv. furnizează documentele necesare pentru utilizarea rezultatelor procesului de autoevaluare CAF;



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!



Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	56/152

xvi. asistă procesul de informare al angajaților despre derularea procesului de elaborare/implementare/monitorizare plan de îmbunătățire CAF.

- 7) Comunicarea consultantului extern CAF cu conducerea UAT Municipiul RAMNICU SARAT, cu Responsabilul CAF și cu grupul de evaluatori se realizează direct, sau în scris, inclusiv prin email, sau alte metode de tip forumuri de discuții, skype, utilizare social media, etc.



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	57/152

Modalitatea de completare individuală a chestionarului¹ CAF

Chestionarul CAF este conceput conform Modelului CAF 2013, 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.

Chestionarul cuprinde 28 de secțiuni (28 subcriterii) aferente a 9 criterii de evaluare.

Criteriile 1-5 se concentrează asupra capacităților de gestionare și de guvernanță ale organizațiilor numite "factori determinanți". Acești "factori determinanți" caracterizează modul în care instituțiile publice oferă rezultate cetățenilor, clienților și altor părți interesate.

Criteriile 6-9 se concentrează asupra rezultatelor activităților instituției cu impact asupra angajaților, cetățenilor, clienților și altor părți interesate.

Fiecare secțiune din chestionar se bazează pe aceeași structură constând din următoarele câmpuri de răspuns:

- i. Puncte tari;

¹ Completarea chestionarelor se realizează individual.



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	58/152

- ii. Domenii de îmbunătățit;
- iii. Acțiuni de îmbunătățire;
- iv. Scala de evaluare 0-100 puncte.

Structura documentelor de colectare a informațiilor din chestionarul CAF sunt anexe la prezentul Ghid de procedură, astfel:

- i. Fișa de consemnare a punctelor tari;
- ii. Fișa de consemnare a domeniilor de îmbunătățit;
- iii. Fișa de consemnare a acțiunilor de îmbunătățire;
- iv. Fișa de consemnare a notelor evaluatorilor;
- v. Fișa de calcul a notelor evaluatorilor pe categorii.

Pentru ghidarea evaluatorilor, pentru fiecare secțiune există exemple orientative, respectiv subscale de evaluare specifice, însă este recomandabil să se completeze evaluarea pe bază de fapte și dovezi în directă corelare cu UAT Municipiul RAMNICU SARAT.



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	59/152

Această evaluare trebuie să fie „spontană”, adică evaluatorii nu trebuie să discute despre aceasta nici între ei, nici cu „specialiștii” din domeniul fiecărui sub-criteriu evaluat. Important pentru evaluare este punctul de vedere obiectiv al fiecărui evaluator, bazat pe fapte pe care le cunoaște și pe percepții proprii.

Chestionarul complet este prezentat în procedura specifică PO-01-PSP-02, ANEXA 3PO – la Procedura operațională Autoevaluare și Plan de îmbunătățiri CAF Municipiul RAMNICU SARAT.

Se recomandă completarea online a chestionarelor CAF, cu avantaje atât în procesul de completare pentru evaluatori, cât și în procesul de prelucrare a datelor.

Datele cuprinse în acest chestionar vor fi tratate confidențial, în conformitate cu prevederile Regulamentului UE 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului și a Directivei UE 2016/680 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date.

Modalitatea de desfășurare a reuniunii/reuniunilor de consens

După faza de evaluare individuală, se va trece la prelucrarea notelor, funcție de categoria de notare 0 – 5 în care se încadrează, conform tabelor de note orientative cuprinse în chestionarele de autoevaluare CAF .

În situația în care apar diferențe mai mari de un punct (pe categorie), la cel puțin un subcriteriu, se organizează reuniunea/reuniunile de consens, facilitată/facilitate de responsabilul CAF sau de consultantul extern, dacă acesta există.



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	60/152

La data stabilită, după ce toate autoevaluările au fost compilate, toți evaluatorii vor fi reuniți cu scopul de a discuta toate acele sub-criterii pentru care diferențele de categorie au fost de cel puțin 1 punct și se va încerca ajungerea la un consens, după ce fiecare evaluator își va exprima opiniile asupra observațiilor punctelor tari și domeniilor de îmbunătățit, care justifică notele (respectiv categoriile), precum și asupra acțiunilor de îmbunătățire identificate.

În cursul schimbului de opinii dintre evaluatori, notele pot fi revizuite în mod individual de către evaluatori.

Practic, în urma reuniunii/reuniunilor de consens se actualizează datele din:

- i. ANEXA 4GP - Fișa de consemnare a notelor evaluatorilor;
- ii. ANEXA 5GP – Fișa de calcul a notelor evaluatorilor pe categorii.

Procesul de negociere asistat este necesar pentru a se ajunge la un consens; dacă nu se va putea ajunge la acest consens și numai în acest caz, se va putea trece la calcularea mediei statistice a grupului pentru fiecare subcriteriu.



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI					
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01	VERSIUNEA:	1	DATA: 01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECNOLOGIES CONSULTING
				PAGINI:	61/152

Modalitatea de elaborare a Raportului de autoevaluare

Documentele rezultate în urma procesului de completare a chestionarelor și a reuniunii/reuniunilor de consens, respectiv punctele tari, domeniile de îmbunătățit, acțiunile de îmbunătățire și scorurile generale (obținute după reuniunea/reuniunile de consens) aferente fiecăruia dintre cele 28 subcriterii completate în chestionarul CAF sunt colectate și păstrate prin grija responsabilul CAF.

Pe baza acestor documente se întocmește de către responsabilul CAF/consultantul extern, raportul de autoevaluare ce va fi înaintat, conducerii UAT Municipiul RAMNICU SARAT.

Raportul face o trecere în revistă a procesului CAF desfășurat în cadrul UAT Municipiul RAMNICU SARAT și cuprinde o secțiune importantă, numită „compilație” a evaluărilor cu datele neprelucrate din documentele rezultate în urma procesului de completare a chestionarelor și a reuniunii/reuniunilor de consens.

Raportul conține fișe cu rezultatele compilate ale autoevaluării astfel:

- i. Fișa de consemnare a punctelor tari – ANEXA 1R
- ii. Fișa de consemnare a domeniilor de îmbunătățit – ANEXA 2R
- iii. Fișa de consemnare a acțiunilor de îmbunătățire – ANEXA 3 R
- iv. Fișa de consemnare a notelor evaluatorilor după reuniunea/reuniunile de consens– ANEXA 4R
- v. Fișa de calcul a notelor evaluatorilor pe categorii după reuniunea/reuniunile de consens– ANEXA 5R



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI					
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01	VERSIUNEA:	1	DATA: 01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECNOLOGIES CONSULTING
				PAGINI:	62/152

Modalitatea de elaborare a Planului de îmbunătățiri

Stabilirea cadrului specific

Raportul de evaluare ce cuprinde punctele tari identificate ale UAT Municipiul RAMNICU SARAT, domeniile de îmbunătățit, acțiunile de îmbunătățire și scorurile generale (obținute după reuniunea/reuniunile de consens), aprobat de conducerea instituției reprezintă fundamentul pentru elaborarea Planului de acțiuni de îmbunătățire.

Planul se realizează astfel pe baza rezultatelor procesului de autoevaluare și are ca scop asumat îmbunătățirea performanței UAT Municipiul RAMNICU SARAT. Planul reprezintă un instrument important al factorilor de decizie din instituție în procesul de planificare și pentru actualizarea strategiei instituției.

Elaborarea Planului de acțiuni de îmbunătățire prezintă câteva caracteristici specifice:

- i. integrează acțiuni de îmbunătățire care vizează funcționarea sistemică a UAT Municipiul RAMNICU SARAT;
- ii. este bazat pe dovezi și informații/date furnizate în urma procesului de autoevaluare, din perspectiva angajaților instituției;
- iii. se bazează pe punctele tari identificate ale instituției din procesul de autoevaluare;



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	63/152

- iv. propune acțiuni adecvate de îmbunătățire pentru domeniile identificate în procesul de autoevaluare.

Întrebările cheie ale conducerii UAT Municipiul RAMNICU SARAT pentru care urmează să se evidențieze răspunsuri în Planul de acțiuni de îmbunătățire sunt:

“Unde vrem să ajungem în următorii doi ani, ținând cont de viziunea și strategia UAT Municipiul RAMNICU SARAT?”

”Ce acțiuni trebuie implementate pentru atingerea obiectivelor strategice asumate de UAT Municipiul RAMNICU SARAT?”

Se recomandă implicarea în procesul de elaborare/ implementare/ monitorizare/ evaluare/ revizuire a Planului de îmbunătățiri și a evaluatorilor voluntari implicați în procesul de autoevaluare CAF prin completarea chestionarelor și participarea la reuniunea/reuniunile de consens.



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	64/152

Prioritizarea acțiunilor de îmbunătățire

Prioritizarea acțiunilor de îmbunătățire presupune prioritizarea în prealabil a domeniilor de îmbunătățire, identificate în urma procesului de autoevaluare CAF.

Responsabilul CAF împreună cu grupul suport și/sau cu consultantul extern (dacă este cazul), cu conducerea UAT Municipiul RAMNICU SARAT și cu alte părți interesate relevante, au ca responsabilități în această etapă a procesului de autoevaluare CAF:

- i. examinarea fiecărei soluții propuse în chestionare și identificarea domeniilor în care este cel mai necesar o îmbunătățire;
- ii. gruparea domeniilor de îmbunătățire evidențiate în chestionarele completate de evaluator după teme comune;
- iii. corelarea domeniilor de îmbunătățire și acțiunilor de îmbunătățire aferente cu obiectivele strategice ale UAT Municipiul RAMNICU SARAT;
- iv. prioritizarea domeniilor de îmbunătățire;



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	65/152

v. - prioritizarea acțiunilor de îmbunătățire, ținând cont de unele criterii, ca de exemplu: o concordanța cu planurile strategice/operaționale ale UAT Municipiul RAMNICU SARAT, dar și cu structura CAF;

a. impactul acțiunilor (scăzut, mediu, mare) în comunitate;

b. impactul acțiunilor (scăzut, mediu, mare) în instituție;

c. gradul de dificultate din perspectiva resurselor (umane, materiale, financiare) necesare pentru implementare;

d. timpul necesar pentru implementare (sunt de dorit măsuri cu impact ce se pot implementa relativ rapid, cu implicații benefice în motivarea părților interesate în implementarea planului și menținerea entuziasmului);

e. plus valoarea adăugată (vizibilitate, grad de încredere, exemplu de bună practică)

f. complementaritatea cu alte mecanisme/proceduri deja în implementare;

vi. obținerea aprobării din partea conducerii UAT Municipiul RAMNICU SARAT pentru acțiunile prioritare.



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	66/152

Elaborarea Planului de îmbunătățiri

Responsabilul CAF împreună cu membrii grupului suport și/sau cu consultantul extern (dacă este cazul), elaborează planul de îmbunătățiri în corelare cu obiectivele generale/specifice ale UAT Municipiul RAMNICU SARAT, domenii prioritare identificate, criteriile/subcriterii CAF.

Prezentul Ghid de procedură are cuprinsă în ANEXA 6GP – o Structură cadru Plan de îmbunătățiri CAF Municipiul RAMNICU SARAT, sub formă tabelară, care cuprinde următoarele coloane:

- i. - Acțiuni de îmbunătățire PRIORITYRE;
- ii. - Rezultate;
- iii. - Activități;
- iv. - Indicatori;
- v. - Surse de verificare;
- vi. - Termen;
- vii. - Responsabil;
- viii. - Resurse alocate
 - a. Umane



UNIUNEA EUROPEANA

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	67/152

b. Financiare.

Observații

Este important ca în procesul participativ de elaborare a Planului de îmbunătățiri să fie implicați și evaluatorii CAF.

Persoanele responsabile din cadrul UAT Municipiul RAMNICU SARAT vor comunica tuturor angajaților orientările și Planul de îmbunătățire pentru corectarea deficiențelor identificate cu ajutorul CAF.

Această etapă este importantă fiindcă ea reprezintă motivul de bază al procesului de autoevaluare CAF, practic justificarea acesteia.



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI					
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1
PROPRIETAR:		ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING
				DATA:	01.10.2018
				PAGINI:	68/152

Modalitatea de implementare a Planului de îmbunătățiri

Planul de îmbunătățiri odată elaborat, urmează a fi implementat, monitorizat, evaluat periodic și revizuit. În cadrul unor acțiuni complexe, este de dorit să existe în plan și acțiuni bazate pe scenarii alternative.

Conducerea UAT Municipiul RAMNICU SARAT are responsabilități în coordonarea strategică a procesului de implementare a planului. Responsabilul CAF și eventual membrii grupului suport au responsabilități în coordonarea operațională a implementării planului, iar responsabilii nominalizați în plan au atribuții în implementarea acțiunilor de îmbunătățire.

Dacă se apelează la serviciile unui consultant extern, acesta asigură asistență tehnică pentru implementarea cu succes a planului de îmbunătățiri al UAT Municipiul RAMNICU SARAT.

Este important ca și în procesul de implementare a Planului de acțiuni de îmbunătățire să fie implicați și evaluatorii CAF.

Persoanele responsabile din cadrul UAT Municipiul RAMNICU SARAT vor comunica în permanență angajaților, părților interesate și comunității Municipiului Municipiul RAMNICU SARAT stadiul implementării măsurilor prioritare din plan (prin mijloacele specifice utilizate – ședințe operative, sistem intranet, buletine informative, comunicate de presă, afișe etc).



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	69/152

Modalitatea de monitorizare/evaluare a Planului de îmbunătățiri

Abordarea implementării acțiunilor prioritare din Planul de îmbunătățiri trebuie să fie adecvată și coerentă și să fie corelată cu procesul de monitorizare și evaluare.

După ce a fost elaborat planul de acțiune și a început implementarea lui, este important să se verifice impactul pe care l-au avut acțiunile întreprinse. Este recomandabil să se introducă o monitorizare continuă pentru a susține procesul de fixare a obiectivelor și pentru a se da posibilitatea ajustării unor aspecte ale planului.

Monitorizarea se va realiza prin rapoarte de progres trimestriale/semestriale pe baza indicatorilor cantitativi/calitativi prevăzuți în plan, ținându-se cont și de sursele de verificare ale acestora.

În ANEXA 7GP la Ghidul de procedură este prezentat un model de **structură cadru pentru monitorizarea/evaluarea Planului de îmbunătățiri CAF UAT Municipiul RAMNICU SARAT**

În ANEXA 8GP la Ghidul de procedură este prezentat un **Model de chestionar** pentru angajați, pentru evaluarea periodică a implementării planului, pe bază de indicatori calitativi.

Un tip asemănător de chestionar se poate aplica și altor părți interesate relevante precum: parteneri, furnizori, reprezentanți societate civilă, parteneri sociali, mediul de afaceri, etc.

Alte tipuri de instrumente de monitorizare/evaluare calitative ce pot fi utilizate sunt: interviuri cu angajați și/sau alte părți interesate relevante, focus grupuri, organizarea de evenimente de tip mese rotunde, dezbateri, etc.



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	70/152

Anual se va realiza un Raport de evaluare care va prezenta modul în care a fost implementat Planul de măsuri de îmbunătățire CAF la nivelul UAT Municipiul RAMNICU SARAT. Chiar dacă autoevaluarea prin CAF marchează începutul unei strategii de îmbunătățire pe termen lung, evaluarea va arăta în mod sigur și alte probleme care vor putea fi abordate relativ repede și ușor.

Dacă se acționează în sensul remedierii dificultăților evidențiate de evaluare, credibilitatea programului de îmbunătățire a instituției va spori, iar rezultatele imediate nu vor întârzia să apară.

Modalitatea de revizuire a Planului de îmbunătățiri

Utilizarea ciclului PDCA (PIVA) pentru gestionarea planului de acțiuni corective implică o nouă autoevaluare CAF la nivelul UAT Municipiul RAMNICU SARAT. Astfel, pentru a observa impactul măsurilor care au fost luate și pentru a identifica noile priorități de îmbunătățire continuă, se va relua ciclul de autoevaluare, după o perioadă de 2 ani de la prima aplicare.

Este de dorit ca începând cu al doilea proces de autoevaluare CAF, să se apeleze în plus și la feedback-ul extern (din partea părților interesate relevante).

Ideal este ca aceste exerciții de autoevaluare în procesul de planificare a acțiunilor prioritare să se permanentizeze pentru susținerea stabilirii obiectivelor anuale ale UAT Municipiul RAMNICU SARAT și a alocării resurselor, într-un proces integrat al managementului calității totale pentru îmbunătățirea



UNIUNEA EUROPEANA

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI					
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1
PROPRIETAR:		ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING
				DATA:	01.10.2018
				PAGINI:	71/152

performanțelor instituției, pentru creșterea calității serviciilor oferite comunității și implicit pentru creșterea nivelului de satisfacție a cetățenilor, clienților și angajaților.

Dispoziții finale

Ghidul de procedură autoevaluare și plan de îmbunătățiri CAF, anexă la Procedura operațională autoevaluare și plan de îmbunătățiri CAF reprezintă un instrument util atât pentru conducerea UAT Municipiul RAMNICU SARAT, cât și personalului responsabil cu aplicarea acestuia, pentru îmbunătățirea modului de realizare a activităților și de prestare a serviciilor publice.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!



Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI					
NUMARUL DOCUMENTULUI:	PRIMARIA-PRIM-CAF-01	VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING
				PAGINI:	72/152

Anexe:

- ❖ ANEXA 1GP – Fișa de consemnare a punctelor tari;
- ❖ ANEXA 2GP – Fișa de consemnare a domeniilor de îmbunătățit;
- ❖ ANEXA 3GP – Fișa de consemnare a acțiunilor de îmbunătățire;
- ❖ ANEXA 4GP – Fișa de consemnare a notelor evaluatorilor;
- ❖ ANEXA 5GP – Fișa de calcul a notelor evaluatorilor pe categorii;
- ❖ ANEXA 6GP – Structură cadru Plan de îmbunătățiri CAF;
- ❖ ANEXA 7GP – Structură cadru monitorizare/evaluare Plan de îmbunătățiri CAF;
- ❖ ANEXA 8GP – Model de chestionar de evaluare pentru angajați privind implementarea Planului de îmbunătățiri.



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI					
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01	VERSIUNEA:	1	DATA: 01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING
				PAGINI:	73/152

ANEXA 1GP

Fișa de consemnare a PUNCTELOR TARI

I. RESPONDENT nr. ...

CRITERIU/ SUBCRITERIU	PUNCTE TARI
Criteriul 1. Conducerea instituției	
1.1	
1.2	
1.3	



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!



Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	74/152

1.4	
Criteriul 2. Strategie și planificare	
2.1	
2.2	
2.3	
2.4	
Criteriul 3. Angajații instituției	
3.1	
3.2	



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!



Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	75/152

3.3	
Criteriul 4. Parteneriat și resurse	
4.1	
4.2	
4.3	
4.4	
4.5	
4.6	
Criteriul 5. Procese	



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!



Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA: 1		DATA: 01.10.2018	
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	76/152

5.1	
5.2	
5.3	
Criteriul 6. Rezultate orientate către cetățeni/clienti	
6.1	
6.2	
Criteriul 7. Rezultate referitoare la angajați	
7.1	
7.2	



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA: 1		DATA: 01.10.2018	
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:		SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI: 77/152

Criteriul 8. Rezultate cu privire la responsabilitatea socială

8.1

8.2

Criteriul 9. Rezultate cheie referitoare la performanța instituției

9.1

9.2



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI					
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01	VERSIUNEA:	1	DATA: 01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING
				PAGINI:	78/152

II. TABEL COLAȚIONARE TOȚI RESPONDENȚII

CRITERIU/ SUBCRITERIU	PUNCTE TARI
Criteriul 1. Conducerea instituției	
1.1	
1.2	
1.3	
1.4	
Criteriul 2. Strategie și planificare	
2.1	



UNIUNEA EUROPEANA



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!



Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI					
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1
PROPRIETAR:		ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING
				DATA:	01.10.2018
				PAGINI:	79/152

2.2	
2.3	
2.4	
Criteriul 3. Angajații instituției	
3.1	
3.2	
3.3	
Criteriul 4. Parteneriat și resurse	
4.1	



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA: 1		DATA: 01.10.2018	
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	80/152

4.2

4.3

4.4

4.5

4.6

Criteriul 5. Procese

5.1

5.2

5.3



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!



Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	81/152

Criteriul 6. Rezultate orientate către cetățeni/clienti

6.1

6.2

Criteriul 7. Rezultate referitoare la angajați

7.1

7.2

Criteriul 8. Rezultate cu privire la responsabilitatea socială

8.1

8.2



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!



Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI					
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1
PROPRIETAR:		ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING
				DATA:	01.10.2018
				PAGINI:	82/152

Criteriul 9. Rezultate cheie referitoare la performanța instituției

9.1	
9.2	



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	83/152

ANEXA 2GP

Fișa de consemnare DOMENII DE ÎMBUNĂȚĂȚIT

I. RESPONDENT nr. ...

CRITERIU/ SUBCRITERIU	DOMENII DE ÎMBUNĂȚĂȚIT
Criteriul 1. Conducerea instituției	
1.1	
1.2	



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	84/152

1.3	
1.4	
Criteriul 2. Strategie și planificare	
2.1	
2.2	
2.3	
2.4	
Criteriul 3. Angajații instituției	
3.1	



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!



Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA: 1		DATA: 01.10.2018	
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	85/152

3.2	
3.3	
Criteriul 4. Parteneriat și resurse	
4.1	
4.2	
4.3	
4.4	
4.5	
4.6	



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA: 1		DATA: 01.10.2018	
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	86/152

Criteriul 5. Procese

5.1

5.2

5.3

Criteriul 6. Rezultate orientate către cetățeni/clienti

6.1

6.2

Criteriul 7. Rezultate referitoare la angajați

7.1



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI					
NUMARUL DOCUMENTULUI:	PRIMARIA-PRIM-CAF-01	VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING
				PAGINI:	87/152

7.2

Criteriul 8. Rezultate cu privire la responsabilitatea socială

8.1

8.2

Criteriul 9. Rezultate cheie referitoare la performanța instituției

9.1

9.2



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	88/152

II. TABEL COLAȚIONARE TOȚI RESPONDENȚII



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!



Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT						
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT						
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI								
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:		1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:		SC AVANGARDE TECNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	89/152

CRITERIU/ SUBCRITERIU	DOMENII DE ÎMBUNĂȚĂȚIT
Criteriul 1. Conducerea instituției	
1.1	
1.2	
1.3	
1.4	
Criteriul 2. Strategie și planificare	
2.1	
2.2	



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	90/152

2.3

2.4

Criteriul 3. Angajații instituției

3.1

3.2

3.3

Criteriul 4. Parteneriat și resurse

4.1

4.2



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!



Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	91/152

4.3	
4.4	
4.5	
4.6	
Criteriul 5. Procese	
5.1	
5.2	
5.3	
Criteriul 6. Rezultate orientate către cetățeni/clienti	



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!



Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI					
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01	VERSIUNEA:	1	DATA: 01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING
				PAGINI:	92/152

6.1

6.2

Criteriul 7. Rezultate referitoare la angajați

7.1

7.2

Criteriul 8. Rezultate cu privire la responsabilitatea socială

8.1

8.2

Criteriul 9. Rezultate cheie referitoare la performanța instituției



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂTĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂTĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI					
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1
PROPRIETAR:		ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING
				DATA:	01.10.2018
				PAGINI:	93/152

9.1	
9.2	



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	94/152

ANEXA 3GP

Fișa de consemnare ACȚIUNI DE ÎMBUNĂȚĂȚIRE

I. RESPONDENT nr. ...

CRITERIU/ SUBCRITERIU	ACȚIUNI DE ÎMBUNĂȚĂȚIRE
Criteriul 1. Conducerea instituției	
1.1	
1.2	
1.3	



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	95/152

1.4	
Criteriul 2. Strategie și planificare	
2.1	
2.2	
2.3	
2.4	
Criteriul 3. Angajații instituției	
3.1	
3.2	



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI					
NUMARUL DOCUMENTULUI:	PRIMARIA-PRIM-CAF-01	VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING
		PAGINI:	96/152		

3.3	
Criteriul 4. Parteneriat și resurse	
4.1	
4.2	
4.3	
4.4	
4.5	
4.6	
Criteriul 5. Procese	



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	97/152

5.1	
5.2	
5.3	
Criteriul 6. Rezultate orientate către cetățeni/clienți	
6.1	
6.2	
Criteriul 7. Rezultate referitoare la angajați	
7.1	
7.2	



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!



Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂTĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂTĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI					
NUMARUL DOCUMENTULUI:	PRIMARIA-PRIM-CAF-01	VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING
				PAGINI:	98/152

Criteriul 8. Rezultate cu privire la responsabilitatea socială

8.1	
8.2	

Criteriul 9. Rezultate cheie referitoare la performanța instituției

9.1	
9.2	

II. TABEL COLAȚIONARE TOȚI RESPONDENȚII



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență



Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	99/152

CRITERIU/ SUBCRITERIU	ACTIUNI DE IMBUNATATIRE
Criteriul 1. Conducerea instituției	
1.1	
1.2	
1.3	
1.4	
Criteriul 2. Strategie și planificare	
2.1	
2.2	



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI					
NUMARUL DOCUMENTULUI:	PRIMARIA-PRIM-CAF-01	VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING
PAGINI:	100/152				

2.3	
2.4	
Criteriul 3. Angajații instituției	
3.1	
3.2	
3.3	
Criteriul 4. Parteneriat și resurse	
4.1	
4.2	



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI					
NUMARUL DOCUMENTULUI:	PRIMARIA-PRIM-CAF-01	VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING
				PAGINI:	101/152

4.3	
4.4	
4.5	
4.6	
Criteriul 5. Procese	
5.1	
5.2	
5.3	
Criteriul 6. Rezultate orientate către cetățeni/clienti	



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	102/152

6.1

6.2

Criteriul 7. Rezultate referitoare la angajați

7.1

7.2

Criteriul 8. Rezultate cu privire la responsabilitatea socială

8.1

8.2

Criteriul 9. Rezultate cheie referitoare la performanța instituției



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:	PRIMARIA-PRIM-CAF-01	VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018		
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	103/152

9.1	
9.2	



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	104/152

ANEXA 4 GP

FIȘA DE CONSEMNARE A NOTELOR EVALUATORILOR

I. NOTE INDIVIDUALE

EVALUATORI/RESPONDENȚI 1 – 12 (NOTA)													
	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	OBS
Criteriul 1. Conducerea instituției													
1.1													
1.2													



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	105/152

EVALUATORI/RESPONDENȚI 1 – 12 (NOTA)													
	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	OBS
1.3													
1.4													
Criteriul 2. Strategie și planificare													
2.1													
2.2													
2.3													
2.4													



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT						
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT						
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI								
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:		1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	106/152	

EVALUATORI/RESPONDENȚI 1 – 12 (NOTA)													
	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	OBS
Criteriul 3. Angajații instituției													
3.1													
3.2													
3.3													
Criteriul 4. Parteneriat și resurse													
4.1													
4.2													



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	107/152

EVALUATORI/RESPONDENȚI 1 – 12 (NOTA)													
	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	OBS
4.3													
4.4													
4.5													
4.6													
Criteriul 5. Procese													
5.1													
5.2													



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT						
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT						
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI								
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:		1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	108/152	

EVALUATORI/RESPONDENȚI 1 – 12 (NOTA)													
	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	OBS
5.3													
Criteriul 6. Rezultate orientate către cetățeni/clienti													
6.1													
6.2													
Criteriul 7. Rezultate referitoare la angajați													
7.1													
7.2													



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT						
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT						
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI								
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:		1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	109/152	

EVALUATORI/RESPONDENȚI 1 – 12 (NOTA)													
	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	OBS
Criteriul 8. Rezultate cu privire la responsabilitatea socială													
8.1													
8.2													
Criteriul 9. Rezultate cheie referitoare la performanța instituției													
9.1													
9.2													



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	110/152

II. ÎNCADRAREA NOTELOR INDIVIDUALE PE CATEGORII

EVALUATORI/RESPONDENȚI 1 – 12 (CATEGORIE 0-5)													
	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	OBS
Criteriul 1. Conducerea instituției													
1.1													
1.2													
1.3													
1.4													
Criteriul 2. Strategie și planificare													



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	111/152

EVALUATORI/RESPONDENȚI 1 – 12 (CATEGORIE 0-5)													
	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	OBS
2.1													
2.2													
2.3													
2.4													
Criteriul 3. Angajații instituției													
3.1													
3.2													



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT						
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT						
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI								
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:		1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	112/152	

EVALUATORI/RESPONDENȚI 1 – 12 (CATEGORIE 0-5)													
	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	OBS
3.3													
Criteriul 4. Parteneriat și resurse													
4.1													
4.2													
4.3													
4.4													
4.5													



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂTĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT						
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂTĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT						
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI								
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:		1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	113/152	

EVALUATORI/RESPONDENȚI 1 – 12 (CATEGORIE 0-5)													
	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	OBS
4.6													
Criteriul 5. Procese													
5.1													
5.2													
5.3													
Criteriul 6. Rezultate orientate către cetățeni/clienti													
6.1													



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT						
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT						
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI								
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:		1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	114/152	

EVALUATORI/RESPONDENȚI 1 – 12 (CATEGORIE 0-5)													
	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	OBS
6.2													
Criteriul 7. Rezultate referitoare la angajați													
7.1													
7.2													
Criteriul 8. Rezultate cu privire la responsabilitatea socială													
8.1													
8.2													



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	115/152

EVALUATORI/RESPONDENȚI 1 – 12 (CATEGORIE 0-5)													
	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	OBS
Criteriul 9. Rezultate cheie referitoare la performanța instituției													
9.1													
9.2													



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI					
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1
				DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING
				PAGINI:	116/152

ANEXA 5GP

FIȘA DE CALCUL A NOTELOR EVALUATORILOR PE CATEGORII

SITUAȚIA CATEGORIILOR DE NOTARE				
	MIN.	MAX.	MEDIE	DIF.
	(1)	(2)	(3=(1+2)/2)	(2-1)
Criteriul 1. Conducerea instituției				
1.1				
1.2				



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI					
NUMARUL DOCUMENTULUI:	PRIMARIA-PRIM-CAF-01	VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING
				PAGINI:	117/152

SITUAȚIA CATEGORIILOR DE NOTARE				
	MIN.	MAX.	MEDIE	DIF.
	(1)	(2)	$(3=(1+2)/2)$	(2-1)
1.3				
1.4				
Criteriul 2. Strategie și planificare				
2.1				
2.2				
2.3				



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI					
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1
				DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING
				PAGINI:	118/152

SITUAȚIA CATEGORIILOR DE NOTARE				
	MIN.	MAX.	MEDIE	DIF.
	(1)	(2)	$(3=(1+2)/2)$	(2-1)
2.4				
Criteriul 3. Angajații instituției				
3.1				
3.2				
3.3				
Criteriul 4. Parteneriat și resurse				



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!



Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	119/152

SITUAȚIA CATEGORIILOR DE NOTARE				
	MIN.	MAX.	MEDIE	DIF.
	(1)	(2)	(3=(1+2)/2)	(2-1)
4.1				
4.2				
4.3				
4.4				
4.5				
4.6				



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI					
NUMARUL DOCUMENTULUI:	PRIMARIA-PRIM-CAF-01	VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING
				PAGINI:	120/152

SITUAȚIA CATEGORIILOR DE NOTARE				
	MIN.	MAX.	MEDIE	DIF.
	(1)	(2)	$(3=(1+2)/2)$	(2-1)
Criteriul 5. Procese				
5.1				
5.2				
5.3				
Criteriul 6. Rezultate orientate către cetățeni/clienti				
6.1				



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI					
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1
				DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING
				PAGINI:	121/152

SITUAȚIA CATEGORIILOR DE NOTARE				
	MIN.	MAX.	MEDIE	DIF.
	(1)	(2)	(3=(1+2)/2)	(2-1)
6.2				
Criteriul 7. Rezultate referitoare la angajați				
7.1				
7.2				
Criteriul 8. Rezultate cu privire la responsabilitatea socială				
8.1				



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	122/152

SITUAȚIA CATEGORIILOR DE NOTARE				
	MIN.	MAX.	MEDIE	DIF.
	<i>(1)</i>	<i>(2)</i>	<i>(3=(1+2)/2)</i>	<i>(2-1)</i>
8.2				
Criteriul 9. Rezultate cheie referitoare la performanța instituției				
9.1				
9.2				



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA: 1		DATA: 01.10.2018	
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	123/152

ANEXA 6GP

STRUCTURĂ CADRU PLAN DE ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF

Obiectiv general :

Obiectiv specific :

DOMENIU DE ÎMBUNĂȚĂȚIRE :

CRITERIU/SUBCRITERIU :

Ațiuni de îmbunătățire PRIORITARE	Rezultate așteptate	Activi tăți	Indicatori de rezultat	Surse de verificare	Ter men	Reaspo nsabil	Resu rse



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	124/152

ANEXA 7GP

STRUCTURĂ CADRU PENTRU MONITORIZARE/EVALUARE PLAN DE ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF

Obiectiv general :

Obiectiv specific :

DOMENIU DE ÎMBUNĂȚĂȚIRE :

CRITERIU/SUBCRITERIU :

Rezultate așteptate	Indicatori de rezultat	Valori de bază	Valoare		Propuneri corective	Reaspo nsabil	Obser vatii
			indicatori Tr I	indicatori Tr II ...			



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI					
NUMARUL DOCUMENTULUI:	PRIMARIA-PRIM-CAF-01	VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING
				PAGINI:	125/152

ANEXA 8GP

MODEL DE CHESTIONAR DE EVALUARE PENTRU ANGAJAȚI

Indicatori calitativi de monitorizare/evaluare pe bază de chestionar anual/ semestrial aplicat de UAT

Grup țintă: angajați UAT

Întrebări:

I. I. Cum apreciați utilitatea Planului de îmbunătățiri CAF din perspectiva managementului calității totale în UAT și implicit a îmbunătățirii calității serviciilor oferite cetățenilor?

Inutilizabil

Dificil de utilizat



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	126/152

Utilizabil Facil de utilizat

Nu știu

II. Considerați adecvată:

Implementarea Planului de îmbunătățiri CAF?

1

2

3

4

5

Colaborarea cu colegii din instituția dvs. implicate în implementarea Planului de îmbunătățiri CAF?

1

2



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	127/152

3

4

5

Colaborarea cu membri grupului de coordonare CAF UAT pentru implementarea Planului de îmbunătățiri CAF?

1

2

3

4

5

Colaborarea cu conducerea UAT pentru implementarea Planului de îmbunătățiri CAF?

1

2



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	128/152

3

4

5

** Datele cuprinse în acest formular vor fi tratate confidențial, în conformitate cu prevederile Regulamentului UE 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului și a Directivei UE 2016/680 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date*



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI					
NUMARUL DOCUMENTULUI:	PRIMARIA-PRIM-CAF-01	VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING
				PAGINI:	129/152

DEFINIRE CRITERII FORMULARE AUTOEVALUARE

Aveți în considerare ceea ce face instituția pentru următoarele criterii:

Criteriul 1: CONDUCEREA INSTITUȚIEI

Într-un sistem democratic reprezentativ, politicienii aleși iau decizii strategice și definesc obiectivele pe care doresc să le atingă în diferite domenii de politici publice. Conducerea instituțiilor din sectorul public este implicată/asistă autoritățile politice să formuleze politici publice oferind recomandări bazate pe experiența și expertiza în domeniu. Conducerea este responsabilă pentru realizarea și implementarea politicilor publice. CAF face o distincție clară între rolul conducerii politice și managerii instituțiilor publice, evidențiind în același timp importanța unei bune colaborări între cei doi actori pentru a obține rezultatele dorite.

Sub-criteriul 1.1: Asigurarea direcției de evoluție a instituției prin dezvoltarea misiunii, viziunii și a valorilor sale

Conducerea trebuie să se asigure că instituția își desfășoară activitatea având o misiune și o viziune clare, pe baza unui set de valori de bază. Aceasta înseamnă că ei dezvoltă misiunea (de ce există instituția/ care este mandatul nostru?), viziunea (unde vrem să ajungem/spre ce ne îndreptăm/ care este scopul nostru?) și valorile (ce ne conduce/ghidează comportamentul?), care sunt necesare pentru succesul pe termen lung al instituției.

Conducătorii le comunică și se asigură că sunt implementate. Fiecare instituție publică are nevoie de valori care să construiască un cadru pentru desfășurarea tuturor activităților - valori în legătură cu misiunea și viziunea sa. În plus, trebuie acordată o atenție sporită valorilor care au o importanță deosebită pentru sectorul



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	130/152

public. Chiar mai mult decât companiile private care depind de regulile economiei de piață, instituțiile publice trebuie să respecte în mod activ valori precum democrația, statul de drept, orientarea către cetățeni, diversitatea și egalitatea de gen, un mediul de lucru adecvat, prevenirea corupției, responsabilitatea socială și nediscriminarea: valori care oferă în același timp un rol de model pentru întreaga societate. Conducerea instituției creează condițiile pentru a concretiza aceste valori.

Sub-criteriul 1.2: Managementul instituției, performanțele acesteia și îmbunătățirea continuă a acestora

Conducerea dezvoltă, implementează și monitorizează sistemul de management al instituției. O structură organizațională potrivită cu responsabilități clare pentru toate nivelurile de personal, precum și un management bine definit, bazat pe proceduri, garantează atingerea obiectivelor strategice. Performanța de management se bazează pe ținte bine definite stabilite în baza obiectivelor strategice ale instituției. Acestea permit evaluarea performanțelor și rezultatelor.

Conducerea este responsabilă pentru îmbunătățirea performanțelor. Liderii pregătesc viitorul, organizând schimbările necesare în îndeplinirea misiunii instituției. Inițierea unui proces continuu de îmbunătățire a performanțelor este unul din principalii indicatori de management ai calității. Liderii asigură îmbunătățirea continuă, asigurând deschiderea pentru inovare și învățare.

Sub-criteriul 1.3: Motivarea și sprijinirea angajaților din instituție și acționarea ca model



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	131/152

Prin comportamentul personal și prin managementul resurselor umane, liderii îi motivează și îi sprijină pe angajați. Acționând ca modele, liderii reflectă obiectivele și valorile stabilite, încurajând angajații să acționeze în același mod.

Angajații sunt sprijiniți de lideri pentru a-și atinge obiectivele prin îndeplinirea responsabilităților lor. Un mod transparent de conducere bazat pe feedback reciproc, bazat pe încredere și comunicare deschisă îi motivează pe angajați să contribuie la succesul instituției. Pe lângă aceste aspecte ce țin de comportamentul personal, factori centrali pentru motivarea și susținerea angajaților pot fi găsiți în sistemul de conducere și management al instituției. Delegarea de competențe și responsabilități, inclusiv asumarea responsabilității, reprezintă principala bază managerială a angajaților motivați. Oportunitățile pentru dezvoltarea personală și învățare, precum și sistemele de recunoaștere și recompensare, reprezintă de asemenea factori motivați.

Sub-criteriul 1.4: Gestionarea de relații eficiente cu autoritățile politice și cu alte părți interesate

Liderii sunt responsabili pentru gestionarea relațiilor cu toate părțile interesate relevante care au un interes în ceea ce privește instituția sau în activitățile acesteia. De aceea, managerii publici conduc un dialog permanent cu autoritățile politice și cu celelalte părți interesate. În sectorul public, conducerea reprezintă interfața dintre instituție și autoritățile politice.

Acest subcriteriu descrie una dintre principalele diferențe dintre instituțiile din sectorul public și organizațiile din sectorul privat. Instituțiile publice trebuie să se concentreze asupra relațiilor cu autoritățile politice din diferite perspective. Pe de o parte, politicienii individuali pot avea o funcție de conducere, deoarece, împreună cu liderii instituțiilor publice, formulează obiective. În acest sens, instituțiile publice acționează ca organisme



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI					
NUMARUL DOCUMENTULUI:	PRIMARIA-PRIM-CAF-01	VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECNOLOGIES CONSULTING
				PAGINI:	132/152

de administrare pentru autoritățile politice. Pe de altă parte, autoritățile politice pot fi tratate ca un grup specific de părți interesate care trebuie abordate.

Sub-criteriul 2.1: Colectarea de informații privind nevoile prezente și viitoare ale părților interesate, precum și informații relevante referitoare la management

Ciclul PDCA - PLAN, DO, CHECK, ACT (PIVA – PLANIFICARE, IMPLEMENTARE, VERIFICARE, ACȚIUNE) joacă un rol important în elaborarea și implementarea strategiei și planificării într-o instituție publică. Începe prin colectarea de informații relevante cu privire la nevoile prezente și viitoare ale părților interesate, la rezultatele și evoluțiile din mediul extern. Aceste informații sunt indispensabile pentru susținerea procesului de planificare strategică și operațională. De asemenea, aceste informații sunt esențiale pentru implementarea îmbunătățirii performanței instituționale planificate. Conform abordării PDCA (PIVA), revizuirile periodice ar trebui efectuate în corelare cu părțile interesate pentru a monitoriza nevoile lor în schimbare și gradul de satisfacție al acestora. Calitatea acestor informații și analiza sistematică a feedback-ului de la părțile interesate este o condiție pentru asigurarea calității rezultatelor așteptate.

Criteriul 2: STRATEGIE ȘI PLANIFICARE

Implementarea misiunii și a viziunii unei instituții publice necesită definirea "modului de urmat" pe care instituția dorește să îl urmeze, stabilirea obiectivelor pe care trebuie să le atingă și modul în care dorește să măsoare progresul. Aceasta necesită o strategie clară. Stabilirea obiectivelor strategice include luarea de decizii, stabilirea priorităților pe baza politicilor și obiectivelor publice și a nevoilor altor părți interesate, ținând cont de resursele disponibile. Strategia definește rezultatele (produsele și serviciile) și rezultatele



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	133/152

(impactul) pe care dorește să le obțină, luând în considerare factorii de succes relevanți. Strategia trebuie să fie transpusă în planuri, programe, obiective operaționale și obiective măsurabile, astfel încât să poată fi implementată cu succes.

Monitorizarea și coordonarea fac parte din procesul de planificare, cu accent pe nevoia de modernizare și inovare, care sprijină instituția pentru îmbunătățirea funcționării acesteia. Monitorizarea implementării strategiei și a planificării ar trebui să conducă la actualizarea și adaptarea acesteia ori de câte ori este necesar.

Sub-criteriul 2.2: Dezvoltarea strategiei și a planificării, luând în considerare informațiile colectate

Dezvoltarea strategiei înseamnă definirea obiectivelor strategice pentru instituția publică în concordanță cu politicile publice, nevoile părților interesate relevante și viziunea liderilor, inclusiv cu informațiile disponibile despre management și despre evoluțiile din mediul extern. Prioritățile strategice și deciziile luate de managementul de top ar trebui să asigure formularea de obiective clare cu privire la rezultate, efecte și mijloacele de realizare a acestora. Responsabilitatea socială a instituțiilor din sectorul public ar trebui să fie reflectată în strategiile acestora. Planificarea implică o abordare conștientă și metodică pentru ghidarea la toate nivelurile ale instituției pentru a atinge obiectivele strategice.

Stabilirea scopurilor și identificarea condițiilor care trebuie îndeplinite pentru atingerea obiectivelor strategice

- pe baza unei analize a managementului și a analizei de risc
- joacă un rol esențial în asigurarea unei implementări eficiente.



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	134/152

Indicatorii și sistemele de monitorizare a rezultatelor utilizate în faza de implementare ar trebui să fie definiți încă din timpul planificării. Planul de evaluare a rezultatelor trebuie să țină cont de criteriile precum: cetățenii / beneficiarii (criteriul 6), oamenii (criteriul 7), responsabilitatea socială (criteriul 8) și performanțe cheie (criteriul 9).

Sub-criteriul 2.3: Comunicarea și implementarea strategiei și planificării în întreaga instituție și revizuirea periodică

Capacitatea instituției de a implementa propria strategie depinde de calitatea planurilor și a programelor care detaliază țintele și rezultatele așteptate de la fiecare nivel organizațional, precum și de la angajați. Părțile interesate și angajații de la diferite niveluri organizaționale ar trebui să fie astfel bine informați cu privire la ce se așteaptă de la ei pentru a asigura o implementare eficientă și uniformă a strategiei. Instituția trebuie să implementeze strategia la fiecare nivel. Conducerea instituției trebuie să se asigure de adecvarea punerii în aplicare a proceselor, a gestionării proiectelor și programelor și a structurilor organizaționale pentru asigurarea unei implementări eficiente și care să se încadreze în timp. Instituțiile trebuie să monitorizeze în mod constant implementarea strategiei și a planificării, să adapteze practicile și procesele, să le actualizeze și să le personalizeze, dacă este necesar.

Sub-criteriul 2.4: Planificarea, implementarea și revizuirea din perspectiva inovării și a generării schimbărilor

Un sector public eficient trebuie să inoveze și să schimbe practicile pentru a face față noilor așteptări din partea cetățenilor / beneficiarilor, pentru a spori calitatea serviciului și pentru a reduce costurile.



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	135/152

Inovația poate avea loc în mai multe moduri:

- prin implementarea unor metode și procese inovatoare pentru furnizarea de servicii sau bunuri (de ex. prin implicarea cetățenilor / beneficiarilor în procesul de proiectare și furnizare);
- cu noi metode de gestionare a programului de lucru;
- prin introducerea de servicii sau bunuri inovative care au o valoare adăugată mai mare pentru cetățeni și beneficiari.

Faza de proiectare este crucială pentru deciziile ulterioare, pentru furnizarea operațională a serviciilor și pentru evaluarea propriilor inovații. O responsabilitate principală a conducerii este să adopte o atitudine de deschidere și susținere a sugestiilor de îmbunătățire, indiferent de unde provin acestea.

Criteriul 3: ANGAJAȚII INSTITUȚIEI

Angajații sunt cel mai important activ al instituției. Instituția gestionează, dezvoltă și valorifică competențele și întregul potențial al angajaților săi, atât la nivel individual cât și la nivel de instituție, pentru susținerea strategiei și planificarea și funcționarea eficientă a proceselor sale.

Respectul și corectitudinea, dialogul deschis, responsabilitatea, recunoașterea, motivarea și asigurarea unui mediu sigur și sănătos în instituție, sunt aspecte esențiale pentru ca angajații să participe pe drumul spre excelență al instituției. Gestionarea instituției și a resurselor umane este din ce în ce mai importantă în perioade de schimbări profunde. Îmbunătățirea conducerii, a managementului resurselor umane și a



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI					
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1
PROPRIETAR:		ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING
				DATA:	01.10.2018
				PAGINI:	136/152

planificării strategice a forței de muncă sunt esențiale, deoarece oamenii sunt adesea cea mai mare investiție a organizației.

Managementul eficient al resurselor umane permite instituției să realizeze obiectivele sale strategice, prin valorificarea potențialului și competențelor angajaților. Managementul de succes al resurselor umane promovează implicarea, motivarea și dezvoltarea angajaților. În contextul managementului calității totale, este important să realizăm că numai angajații mulțumiți pot genera servicii care să conducă la beneficiari satisfăcuți.

Sub-criteriul 3.1: Planificarea, gestionarea și îmbunătățirea resursele umane în mod transparent, din perspectiva strategică și a planificării

O abordare strategică și cuprinzătoare a gestionării resurselor umane, a culturii organizaționale și a mediului de lucru reprezintă o componentă esențială a planificării strategice într-o instituție. Managementul eficient al resurselor umane permite angajaților să contribuie în mod eficient și productiv la misiunea, viziunea și la realizarea obiectivelor instituției. Sub-criteriul evaluează dacă instituția pune în acord obiectivele strategice asumate cu managementul resurselor umane, astfel încât acestea să poată fi identificate, dezvoltate, implementate și îmbunătățite în mod transparent și luate în considerare pentru a obține succesul maxim. Investighează modul în care instituția reușește să atragă și să mențină angajați capabili să producă și să furnizeze servicii și produse în conformitate cu obiectivele stabilite în strategiile și planurile de acțiune, având în vedere nevoile și așteptările clienților/beneficiarilor. Aceasta implică analiza periodică a nevoilor actuale și de perspectivă de resurse umane ale instituției și dezvoltarea și implementarea unei politici de gestionare a



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI					
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1
PROPRIETAR:		ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING
				DATA:	01.10.2018
				PAGINI:	137/152

resurselor umane pe bază de criterii obiective privind recrutarea, dezvoltarea carierei, promovarea, remunerarea, recompensarea și numirea în funcții de conducere.

Sub-criteriul 3.2: Identificarea, dezvoltarea și utilizarea competențelor personalului, în concordanță cu obiectivele individuale și cele organizaționale

O componentă importantă a sub-criteriului 3.2 este evaluarea modului în care instituția identifică, dezvoltă și menține competențele angajaților. Atunci când instituția creează un cadru adecvat care permite angajaților să-și dezvolte în mod continuu propriile competențe, să-și asume responsabilități mai mari și să-și asume mai multă inițiativă, angajații contribuie la dezvoltarea locului de muncă. Acest lucru se poate realiza atunci când se asigură armonizarea dintre obiectivele proprii de management al carierei și obiectivele strategice ale instituției, prin implicarea acestora în stabilirea politicilor legate de formarea, motivarea și recompensarea angajaților. În practică, această facilitate poate fi concentrată într-o strategie privind competențele angajaților, care descrie nevoile de dezvoltare ale competențelor angajaților și metodele care trebuie aplicate (de exemplu, învățarea de la colegi, mobilitatea și flexibilitatea locului de muncă, instruirea).

Sub-criteriul 3.3: Implicarea angajaților prin dezvoltarea dialogului deschis și a delegărilor de competențe, pentru susținerea bunăstării acestora

Implicarea oamenilor creează un mediu în care angajații au un impact asupra deciziilor și acțiunilor care le afectează locul de muncă. Aceasta implică crearea unei culturi care vin în sprijinul misiunii, viziunii și valorile organizației în practică, de exemplu prin recunoașterea și recompensarea creativității, a ideilor bune și a eforturilor deosebite. Sub-criteriul 3.3 se concentrează pe capacitatea managerilor și angajaților de a coopera



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT			
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI					
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1
				DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING
				PAGINI:	138/152

activ în dezvoltarea organizației, prin încurajarea dialogului, creativității, inovației și a sugestiilor pentru îmbunătățirea performanței. Personalul ar trebui să fie sprijinit pentru a-și atinge întregul potențial. Implementarea adecvată a politicilor de resurse umane presupune că tuturor liderilor și managerilor din întreaga instituție le pasă de problemele oamenilor și de bunăstarea acestora și că promovează în mod activ o cultură a comunicării deschise și a transparenței. Angajamentul personalului poate fi obținut printr-un cadru instituțional, cum ar fi organizarea de comitete consultative, sau prin dialogul zilnic (de exemplu, despre idei de îmbunătățire). Este de asemenea, o bună practică să se pună în aplicare chestionare privind gradul de satisfacție al personalului și evaluări ale conducerii pentru a obține o imagine clară asupra mediului de lucru și utilizării rezultatelor în vederea îmbunătățirii performanței instituționale.

PARTENERIATE ȘI RESURSE Instituțiile publice au nevoie de resurse de diferite tipuri pentru a-și atinge obiectivele strategice și operaționale, în conformitate cu misiunea și viziunea lor, pe lângă personalul angajat al instituției. Aceste resurse pot fi de natură materială și/sau imaterială, dar toate trebuie să fie gestionate cu atenție.

Partenerii stimulează orientarea spre exterior a instituției și oferă expertiza necesară. În acest fel, parteneriate-cheie (de exemplu furnizorii privați de servicii sau alte organizații publice, dar și cetățeni / beneficiari), reprezintă resurse importante pentru buna funcționare a instituției și trebuie să fie construite cu atenție. Acestea sprijină implementarea strategiei și planificării și funcționarea eficientă a proceselor sale. Instituțiile publice sunt din ce în ce mai văzute ca parte a unei rețele de organizații care lucrează împreună pentru un



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență



Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	139/152

scop comun în beneficiul cetățenilor (de exemplu, în domeniul securității sau al sănătății). Calitatea fiecăruia dintre aceste parteneriate are un impact direct asupra efectelor acestei rețele.

Sub-criteriul 4.1: Dezvoltarea și gestionarea parteneriatelor cu organizații relevante

În societatea actuală, care este în continuă creștere a complexității schimbării, instituțiile publice sunt obligate să gestioneze relațiile cu alte organizații pentru a-și realiza obiectivele strategice. Acestea pot fi parteneri privați, neguvernamentali și/sau publici. Instituțiile trebuie să definească astfel cine sunt partenerii lor relevanți. Aceste parteneriate pot fi de natură diferită: furnizori de servicii și produse, servicii externalizate, parteneriate încheiate pentru obiective comune etc. Pentru succesul politicilor publice într-un anumit domeniu sau sector, colaborarea dintre administrațiile publice de același nivel instituțional, dar și între instituțiile de diferite niveluri instituționale ar putea fi crucială. Instituțiile ar trebui să stabilească căror rețele aparțin și rolul lor pentru a asigura succesul întregii rețele.

Sub-criteriul 4.2: Dezvoltarea și punerea în aplicare a parteneriatelor cu cetățenii /beneficiarii

În sectorul public cetățenii / beneficiarii joacă un rol din ce în ce mai activ în calitate de parteneri cheie. Termenul "cetățeni / beneficiari" se referă la rolul diferit al cetățenilor între părțile interesate și utilizatorii serviciilor. Implicarea cetățenilor / beneficiarilor este considerată din ce în ce mai mult o pârghie necesară pentru îmbunătățirea eficienței și eficacității instituțiilor publice. Feedback-ul acestora prin intermediul plângerilor, ideilor și sugestiilor este considerat o contribuție importantă la îmbunătățirea serviciilor și a



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferențăInstrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	140/152

produselor. Rolul cetățenilor / clienților în general poate fi abordat din patru direcții: co-proiectanți, factori de co-decizie, co-producători și co-evaluatori. În calitate de co-proiectanți, aceștia au un impact asupra a ceea ce și cum doresc instituțiile publice să ofere ca răspuns la o nevoie specifică. Ca factori de co-decizie în procesul de luare a deciziilor, cetățenii vor dobândi o mai mare implicare în proprietatea asupra deciziilor care le afectează.

În calitate de co-producători, cetățenii înșiși vor fi implicați în ciclul de producție și / sau livrare a serviciilor și calitatea acestora. Și nu în ultimul rând, în calitate de co-evaluatori, cetățenii se vor exprima asupra calității politicilor publice și a serviciilor pe care le-au primit. În cadrul acestui sub-criteriu, CAF se concentrează pe implicarea cetățenilor în chestiunile publice și în dezvoltarea politicilor publice, precum și pe deschiderea față de nevoile și așteptările acestora. Instituțiile publice ar trebui să sprijine cetățenii / beneficiarii în asumarea acestor roluri dacă doresc ca politicile publice locale să fie implementate în mod eficient.

Sub-criteriul 4.3: Gestionarea finanțelor

Capacitatea instituțiilor publice de a genera resurse financiare suplimentare poate fi limitată, ca de exemplu libertatea de alocare sau realocare a fondurilor către serviciile pe care dorește să le furnizeze. Deși instituțiile publice au adesea constrângeri în alocarea resurselor, pregătirea cu atenție a bugetului, de preferință împreună cu autoritățile financiare, este primul pas important în gestionarea financiară, durabilă și responsabilă. Sunt necesare sisteme de contabilitate detaliate și de control intern pentru monitorizarea permanentă a cheltuielilor. Este baza pentru o contabilitate corectă a costurilor, care demonstrează capacitatea organizației de a furniza



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	141/152

"servicii mai multe și îmbunătățite cu mai puține costuri" dacă este necesar și de a crea oportunitatea de a introduce mai repede servicii sau produse mai inovatoare.

Sub-criteriul 4.4: Gestionarea informațiilor și cunoștințelor

Este important să se identifice cerințele de informare și cunoștințe ale instituției pentru atingerea obiectivelor strategice și pregătirea pentru viitor. Aceste cunoștințe și informații necesare trebuie să intre în instituție într-un mod sistematic, să fie împărtășite cu tot personalul care are nevoie de ele și să rămână în instituție atunci când unii angajați pleacă. Angajații ar trebui să aibă acces rapid la informațiile și cunoștințele corespunzătoare de care au nevoie pentru a-și realiza sarcinile în mod eficient. Instituția trebuie, de asemenea, să se asigure că împărtășește informații și cunoștințe esențiale cu partenerii cheie și alte părți interesate, în funcție de nevoile lor.

Sub-criteriul 4.5: Gestionarea tehnologiei

Tehnologia informației și a comunicațiilor (TIC) și alte politici tehnologice ale instituției trebuie gestionate astfel încât să sprijine obiectivele strategice și operaționale ale instituției într-un mod durabil. Atunci când sunt gestionate în mod strategic, ele pot fi pârghii importante pentru îmbunătățirea performanțelor instituțiilor din sectorul public și dezvoltarea e-guvernării. Procesele cheie pot fi mult îmbunătățite prin introducerea tehnologiilor adecvate într-o manieră potrivită. Prin furnizarea de servicii electronice (e-servicii) acestea pot deveni mai accesibile pentru beneficiari și pot reduce considerabil povara lor administrativă. În cadrul administrației publice, soluțiile inteligente din domeniul TIC pot permite o utilizare mai eficientă a resurselor.



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	142/152

Sub-criteriul 4.6: Gestionarea facilităților

Instituțiile publice trebuie să evalueze la intervale regulate starea infrastructurii pe care o au la dispoziție. Infrastructura disponibilă trebuie gestionată într-un mod eficient și durabil, astfel încât să răspundă nevoilor cetățenilor/beneficiarilor și să sprijine condițiile de lucru ale personalului. Sustenabilitatea materialelor utilizate în instituție și impactul asupra mediului sunt de asemenea, factori esențiali de succes pentru acest subcriteriu, precum și pentru responsabilitatea socială a instituției.

Criteriul 5: PROCESE

Fiecare instituție funcționează pe bază de procese, fiecare proces fiind un set organizat de activități interconexe care transformă într-un mod eficient resursele (intrări) în rezultate, materializate în servicii sau produse.

Se pot distinge trei tipuri de procese care fac ca o instituție să funcționeze eficient, funcție și de calitatea interactivității:

- procese de bază, în concordanță cu misiunea și strategia instituției, esențiale pentru livrarea de produse sau servicii;
- procesele de management, care conduc instituția; și
- procesele de sprijin, care furnizează resurselor necesare. CAF evaluează doar procesele-cheie dintre aceste trei tipuri de procese, și anume cele care contribuie efectiv la realizarea misiunii și strategiei instituției.



UNIUNEA EUROPEANĂ



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	143/152

Criteriul 5 se referă în special la procesele de bază ale instituției, în timp ce criteriile 1 și 2 se ocupă de procesele de management, criteriile 3 și 4 la procesele de sprijin. Pentru unitățile orizontale, cum ar fi unitatea strategică, departamentele de resurse umane și financiare, activitățile lor de gestionare sau de sprijin sunt, desigur, parte a proceselor lor de bază. O instituție eficientă și eficientă identifică procesele sale principale necesare pentru a furniza serviciile și produsele, ținând cont de așteptările cetățenilor / clienților și ale altor părți interesate, în conformitate cu misiunea și strategia sa.

Natura acestor procese de bază în cadrul organizațiilor de servicii publice poate varia foarte mult, de la activități relativ abstracte, cum ar fi sprijinul pentru dezvoltarea politicilor sau reglementarea activităților economice, la activitățile foarte concrete de furnizare a serviciilor. Necesitatea de a genera o plusvaloare crescândă pentru cetățenii / clienții săi și alte părți interesate și pentru a spori eficiența sunt două dintre principalele motoare ale dezvoltării și inovării proceselor. Implicarea crescândă a cetățeanului / clientului în administrația publică, așa cum este descrisă în introducerea subcriteriului 4.2 stimulează instituțiile să-și îmbunătățească continuu procesele, profitând de schimbarea mediului în multe domenii, cum ar fi tehnologia, economia și populația.

Sub-criteriul 5.1: Identificarea, proiectarea, gestionarea și inovarea proceselor în mod continuu, implicând părțile interesate

Acest sub-criteriu analizează modul în care procesele susțin obiectivele strategice și operaționale ale organizației și modul în care sunt identificate, proiectate, gestionate și inovate. Modul în care managerii și



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	144/152

angajații din cadrul instituției, precum și diferiții actori externi implicați în procesele de proiectare, management și inovare sunt foarte relevanți pentru calitatea proceselor și trebuie să fie analizați cu atenție.

Sub-criteriul 5.2: Dezvoltarea și furnizarea de servicii și produse orientate către cetățeni / clienți

Sub-criteriul 5.2 evaluează modul în care instituția își dezvoltă și furnizează serviciile / produsele pentru a satisface nevoile cetățenilor / clienților prin implicarea acestora. Bazându-se pe expertiza și creativitatea cetățenilor și a societății civile, va promova un sector public eficace, eficient și inovator, furnizând servicii publice adecvate la un cost echitabil.

Pentru a îmbunătăți calitatea serviciilor și a produselor, implicarea cetățenilor / clienților se poate realiza pe trei niveluri:

- prin implicarea cetățenilor / clienților reprezentativi, a asociațiilor sau a grupurilor ad-hoc ale cetățenilor în conceperea și evaluarea serviciilor și produselor instituțiilor (codificare, coevaluare);
- prin împuternicirea cetățenilor / clienților în decizia privind tipul de servicii și produse care urmează să fie livrate (codecizie);
- prin colaborarea cu cetățenii / clienții în implementarea serviciilor și produselor sau prin împuternicirea cetățenilor / clienților în realizarea serviciilor și a produselor în sine (co-producție).

Serviciile de co-producție sporesc sustenabilitatea calității deoarece producția devine co-proprietară și deoarece modul de producție devine mai vizibil, mai ușor de înțeles și prin urmare, mai legitim și satisfăcător.



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂTĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂTĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	145/152

Sub-criteriul 5.3: Coordonarea proceselor din cadrul instituției și cu alte organizații relevante

Acest sub-criteriu evaluează cât de bine sunt coordonate procesele din cadrul instituției cu procesele altor organizații care funcționează în cadrul aceleiași lanț/rețea de servicii. Eficiența instituțiilor publice depinde în mare măsură de modul în care acestea colaborează cu celelalte instituții, cu care ele formează un fel de lanț de livrare a serviciilor, orientate spre un rezultat comun. Procesele funcționale încrucișate sunt comune în administrația publică. Este vital să se integreze cu succes gestionarea acestor procese, deoarece eficacitatea și eficiența proceselor depind în mare măsură de această integrare.

Criteriul 6: Rezultate orientate către cetățeni / clienți

Termenul cetățean / client reflectă relația complexă dintre administrație și publicul său. Persoana căreia i se adresează serviciile este cetățeanul, membru al unei societăți democratice cu drepturi și îndatoriri (de exemplu, contribuabil, actor politic etc.). De asemenea, persoana ar trebui să fie considerată client, nu numai în contextul prestării serviciilor în care își asumă poziția de beneficiar al serviciilor, ci și într-un context în care trebuie să-și îndeplinească atribuțiile (contribuții sau plata amenzilor) are dreptul de a fi tratat cu corectitudine și curtoazie fără a neglija interesele instituției. Deoarece cele două aspecte nu pot fi întotdeauna clar separate, această relație complexă va fi descrisă ca o relație cetățean / client. Cetățenii / clienții sunt destinatarii sau beneficiarii activității, produselor sau serviciilor instituțiilor din sectorul public. Cetățenii / clienții trebuie să fie definiți, dar nu neapărat să se limiteze doar la interpretarea că sunt utilizatorii principali ai serviciilor furnizate. Criteriul 6 descrie rezultatele pe care instituția le obține în legătură cu nivelul de satisfacție al cetățenilor / clienților săi în raport cu instituția și cu produsele sau serviciile pe care aceasta le



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență



Instrumente Structurale
2014-2020

ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	146/152

oferă. CAF face diferență între percepție și rezultatele performanței. Este important ca toate tipurile de instituții din sectorul public să măsoare direct satisfacția cetățenilor / clienților lor (rezultatele percepției). Mai mult, rezultatele performanței trebuie măsurate. Aici sunt colectate informații suplimentare despre satisfacția cetățenilor și a clienților prin măsurarea indicatorilor interni. Preocuparea pentru îmbunătățirea rezultatelor privind indicatorii interni ar trebui să conducă la un grad mai mare de satisfacție al clienților / cetățenilor.

Sub-criteriul 6.1: Rezultatele măsurătorilor privind gradul de satisfacție

Măsurarea directă a gradului de satisfacție sau percepției a cetățenilor și a clienților are o importanță esențială. Măsurarea percepției cetățenilor și a clienților înseamnă a le solicita direct și de a obține feedback direct și informații despre diferite aspecte ale performanței organizației. În conformitate cu principiul managementului bazat pe dovezi, organizația nu face presupuneri privind nivelul de satisfacție; în schimb, informațiile directe din partea clientului / cetățeanului oferă ele însele informații obiective. În cele mai multe cazuri, acest lucru se realizează prin sondaje ale clienților sau ale cetățenilor. Se utilizează, de asemenea, instrumente complementare, cum ar fi focus grupurile sau liste de utilizatori. Acest sub-criteriu evaluează dacă instituția efectuează aceste măsurători și prezintă rezultatele acestor măsurători.

Sub-criteriul 6.2: Măsurători ale performanței

Pe lângă măsurătorile directe ale percepției cetățenilor și a clienților, calitatea serviciilor furnizate cetățenilor și clienților poate fi măsurată prin indicatori interni. Aici sunt utilizate rezultate măsurabile ale indicatorilor de management intern (de exemplu, timpul de procesare, timpul de așteptare, numărul plângerilor). Pe baza acestor măsurători se pot învăța lecții despre calitatea serviciului de furnizare a serviciilor și bunurilor. CAF



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	147/152

oferă o privire de ansamblu a exemplelor de indicatori interni care măsoară performanța pentru a răspunde nevoilor și așteptărilor clienților și cetățenilor.

Criteriul 7: REZULTATE REFERITOARE LA ANGAJAȚI Rezultatele referitoare la angajați sunt rezultatele pe care instituția le obține cu competențele, motivația, satisfacția, percepția și performanța angajaților săi. Criteriul face distincție între două tipuri de rezultate: pe de o parte, sunt realizate măsurători de percepție în care oamenii sunt rugați direct (de exemplu, prin chestionare, sondaje, focus grupuri, evaluări, interviuri, consultarea reprezentanților angajaților) și, pe de altă parte, măsurători ale performanței utilizate de instituția însăși pentru a monitoriza și a îmbunătăți satisfacția personalului și rezultatele de performanță ale acestuia.

Sub-criteriul 7.1: Măsurători ale percepției

Sub-criteriul 7.1 evaluează dacă angajații percep instituția ca un loc de muncă atractiv și dacă sunt motivați în activitatea lor de zi cu zi să muncească la capacitate maximă pentru instituție. Este important ca toate instituțiile din sectorul public să măsoare sistematic percepția angajaților asupra instituției și a produselor și serviciilor pe care le oferă instituția.

Sub-criteriul 7.2: Măsurători ale performanței Măsurătorile de performanță cuprind indicatori de performanță interni care îi permit organizației să măsoare rezultatele obținute în ceea ce privește comportamentul general al angajaților, performanța acestora, dezvoltarea abilităților, motivația acestora și gradul lor de implicare în instituție. Astfel de rezultate includ, de obicei, măsurători interne ale comportamentului pe care angajații îl



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	I	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	148/152

manifestă în practică (de exemplu, concedii medicale, numărul plângerilor din partea personalului, numărul de propuneri de inovare etc.)

Criteriul 8: REZULTATE CU PRIVIRE LA RESPONSABILITATEA SOCIALĂ

Principala misiune a unei instituții publice este întotdeauna dedicată satisfacerii unei categorii de nevoi și așteptări ale societății. Dincolo de misiunea sa principală, o instituție publică ar trebui să adopte un comportament responsabil pentru a contribui la dezvoltarea durabilă și a componentelor sale economice, sociale și de mediu, legate de comunitatea locală, națională și internațională.

Aceasta poate include abordarea și contribuția instituției la calitatea vieții, protecția mediului, conservarea resurselor globale, oportunități egale de angajare, comportament etic, implicarea în comunitate și contribuția la dezvoltarea locală. Caracteristica principală a responsabilității sociale este reprezentată de voința instituției, pe de o parte, de a integra aspectele sociale și de mediu în considerațiile sale decizionale (criteriul 2) și, pe de altă parte, de a putea răspunde pentru impactul pe care deciziile și acțiunile sale îl au asupra societății și a mediului. Responsabilitatea socială ar trebui să facă parte integrantă din strategia instituției. Obiectivele strategice ar trebui verificate în ceea ce privește responsabilitatea socială pentru a evita consecințele nedorite. Performanța unei instituții față de comunitatea în care operează (local, național sau internațional) și impactul acesteia asupra mediului au devenit o componentă esențială a măsurării performanței sale globale. O instituție care își exercită responsabilitatea socială va:

- Încerca să-și îmbunătățească reputația și imaginea față de cetățeni în ansamblu;



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	149/152

- Îmbunătăți capacitatea de a atrage și de a menține angajații și de a menține motivația și angajamentul personalului său;

- Îmbunătăți relațiile sale cu companii, alte organizații publice, mass-media, furnizori, cetățeni / clienți și comunitatea în care funcționează.

Măsurile acoperă atât măsurile calitative / cantitative ale percepției (8.1), cât și indicatorii cantitativi (8.2).

Acestea pot fi legate de:

- comportamentul etic, democratic și participativ al organizației;
- durabilitatea mediului;
- calitatea vieții;
- impactul economic ca efect al comportamentelor organizaționale.

Sub-criteriul 8.1: Măsurători ale percepției

Măsurarea percepției se concentrează pe percepția comunității asupra performanței instituției la nivel local, național sau internațional. Această percepție poate fi obținută prin diferite surse, inclusiv sondaje, rapoarte, ședințe publice, ONG-uri, feedback direct din partea părților interesate și din vecinătate etc. Percepția oferă o indicație a eficacității strategiilor sociale și de mediu. Aceasta include viziunea privind transparența, impactul



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	150/152

asupra calității vieții și a calității democrației, viziunea asupra comportamentului etic în sprijinul cetățenilor, abordarea și rezultatele privind problemele de mediu etc.

Sub-criteriul 8.2: Măsurători ale performanței

Măsurătorile de performanță se concentrează pe măsurile utilizate de instituție pentru a monitoriza, înțelege, anticipa și îmbunătăți performanța privind responsabilitatea socială. Ar trebui să ofere o indicație clară a eficacității abordărilor instituției în ceea ce privește problemele societății. Se pot lua în considerare comportamentul etic, inițiativele și rezultatele prevenirii riscurilor pentru sănătate, inițiativele de schimb de cunoștințe, inițiativele de conservare a resurselor și reducerea impactului asupra mediului etc.

Criteriul 9: REZULTATE CHEIE REFERITOARE LA PERFORMANȚA INSTITUȚIEI

Criteriul “Rezultate cheie referitoare la performanța instituției” se referă la tot ceea ce instituția consideră ca realizări esențiale și măsurabile pentru succesul instituției pe termen scurt și lung. Rezultatele cheie referitoare la performanță reprezintă măsura în care politicile și procesele puse în practică de instituție au permis realizarea scopurilor și obiectivelor asumate în misiunea, viziunea și planul instituției, inclusiv a scopurilor specific determinate de nivelul politic. Criteriul 9 se concentrează pe capacitățile instituției de a realiza aceste rezultate cheie referitoare la performanțele instituției. Rezultatele cheie referitoare la performanțele instituției pot fi împărțite în:

1. Rezultate externe: rezultatele și efecte cu privire la scopuri, concentrându-se pe legătura cu / între
- misiunea și viziunea (Criteriul 1),



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂȚĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	151/152

- strategia și planificarea (Criteriul 2),
- procesele (Criteriul 5) și
- rezultatele obținute pentru părțile interesate externe.

2. Rezultate interne: nivelul de eficiență atins, concentrându-se pe legătura cu

- angajații (Criteriul 3),
- parteneriatele și resursele (Criteriul 4) și
- procesele (Criteriul 5) și
- rezultatele obținute de instituție în atingerea excelenței.

Sub-criteriul 9.1: Măsurători ale percepției

Rezultatele externe reprezintă măsura eficacității strategiei instituției în termeni de satisfacere a nevoilor și așteptărilor cetățenilor (părților interesate), în acord cu misiunea și viziunea instituției. Fiecare instituție publică ar trebui să evalueze în ce măsură obiectivele sale cheie, așa cum sunt definite în strategie, sunt atinse pentru a avea capacitatea de a-și îmbunătăți performanța în mod eficient. Obiectivele se măsoară în termeni de rezultate - servicii și produse, iar rezultatele se măsoară în termeni de impact a principalelor activități ale instituției asupra părților interesate și asupra comunității în general.



ENTITATE: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		TITLU: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂTĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
		PROCEDURA OPERAȚIONALĂ AUTOEVALUARE ȘI PLAN ÎMBUNĂTĂȚIRI CAF MUNICIPIUL RAMNICU SARAT					
IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI							
NUMARUL DOCUMENTULUI:		PRIMARIA-PRIM-CAF-01		VERSIUNEA:	1	DATA:	01.10.2018
PROPRIETAR:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	ORDONATOR CREDITE	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	REDACTOR:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	PAGINI:	152/152

Sub-criteriul 9.2: Măsurători ale performanței

Rezultatele interne sunt legate de eficiența, eficacitatea proceselor interne și măsurile economice legate de funcționarea instituției. Ele iau în considerare gestionarea proceselor (de exemplu, productivitatea, eficiența costurilor), performanța financiară (utilizarea eficientă a resurselor financiare, conformitatea cu bugetul), utilizarea eficientă a resurselor (parteneriate, informații, tehnologie etc.), capacitatea de implicare a părților interesate în cadrul instituției și a rezultatelor inspecțiilor și auditurilor interne.