



Proiectul „Management al performanței în cadrul Primăriei Sectorului 2, finanțat din POCA - CP 12 pentru regiunea mai dezvoltată - Fundamentarea deciziilor, planificare strategică și măsuri de simplificare pentru cetățeni la nivelul administrației publice locale din regiunea mai dezvoltată”

Servicii de consultanță pentru implementarea procesului de autoevaluare prin aplicarea instrumentului de management al calității CAF

PLAN DE ACȚIUNI DE ÎMBUNĂTĂȚIRE CAF 2020 - 2022 la nivelul Primăriei Sectorului 2 (PS2)

Iulie 2020 (revizie la Plan CAF, aprilie 2020)

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!
Competența face diferență!*



Obiectiv general: îmbunătățirea capacității organizaționale a PS 2¹
Obiectiv specific 1: îmbunătățirea procesului de management strategic / sistemului decizional la nivelul PS 2
DOMENIU MAJOR DE ÎMBUNĂTĂȚIT 1: MANAGEMENT STRATEGIC/SISTEMUL DECIZIONAL

Nr. crt.	Acțiuni de îmbunătățire prioritare	Rezultate așteptate	Activități	Indicatori de rezultat	Surse de verificare	Termen	Responsabil	Resurse	
								Umane ²	Financiare
1.	Implementarea unui sistem de management strategic / sistem decizional centrat pe îmbunătățire continuă	Strategie actualizată și aprobată	Actualizarea documentelor strategice pe termen lung, ținând cont de cerințele managementului strategic	Nr. de întâlniri cu angajații Nr. e-mail-uri de informare Minute/PV	PV ședințe E-mail de transmitere	Iunie 2021	Primar sector 2	Conducerea departamentelor Consiliul local Conducerea instituțiilor aflate sub autoritatea CLS 2	Bugetul local
2.		Schimbarea stilului de management realizat	Îmbunătățirea stilului de conducere prin dezvoltarea unor relații optime între funcțiile de conducere și cele de execuție	Nr. de conflicte între persoanele care dețin funcții de conducere	Raport consilier etică PV de ședințe	Anual, cu termen de evaluare/verificare: Noiembrie 2020; 2021; 2022	Primar sector 2	Conducerea departamentelor Conducerea instituțiilor aflate sub autoritatea CLS 2	Bugetul local

¹ Atingerea acestui obiectiv general va fi evaluate la sfârșitul perioadei de implementare a Planului CAF 2020-2022 și va fi raportată la obiectivele specifice subsecvente.

² Prima instituție nominalizată în secțiunea resurse umane este responsabilul, următoarele fiind co-responsabili, cu mențiunea că această regulă nu aduce atingere /nu elimină responsabilitatea structurilor menționate la secțiunea responsabili. Regula este importantă pentru procesul de monitorizare & evaluare, deoarece acest sistem implică următoarea logică de raportare pentru monitorizare și evaluare (co-responsabilii raportează responsabilului principal, iar acesta din urmă centralizează datele și face raportarea finală pe activitate/acțiune), eliminând astfel confuziile cu privire la status-ul activității sau status-uri multiple pentru aceeași activitate.

Nr. crt.	Acțiuni de îmbunătățire prioritare	Rezultate așteptate	Activități	Indicatori de rezultat	Surse de verificare	Termen	Responsabil	Resurse	
								Umane ²	Financiare
				și cele de execuție Nr. de ședințe de lucru comune dintre palierul decizional și cel de execuție					
3.		Evaluarea periodică realizată	Evaluarea periodică a calității planurilor strategice, precum și a acțiunilor realizate în termeni de rezultate și de impact în conformitate cu o metodologie de monitorizare și măsurare	Nr. întâlnirilor trimestriale la nivel de conducere a departamentelor/serviciilor și birourilor Nr. ședințe de evaluare Nr. documente	Document privind constituirea grupului PV ședințe Documente de evaluare	Trimestriale, cu termen de evaluare/verificare: Noiembrie 2020; 2021; 2022	Primar sector 2	Personalul de conducere a departamentelor/serviciilor/birourilor	Bugetul local

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
 Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!
 Competența face diferență!*

Nr. crt.	Acțiuni de îmbunătățire prioritare	Rezultate așteptate	Activități	Indicatori de rezultat	Surse de verificare	Termen	Responsabil	Resurse	
								Umane ²	Financiare
				de evaluare					
4.		BSC implementat	Implementarea instrumentului Balanced Scorecard la nivelul instituției pentru a corela obiectivele și activitățile desfășurate	Harta strategiei Planul Strategic	Planul strategic	2021	Primar sector 2	Conducerea departamentelor Direcția Management Proiecte Responsabil BSC	Bugetul local Fonduri europene
5.		Proces de planificare îmbunătățit	Îmbunătățirea procesului de planificare a activităților prin luarea în considerare a tuturor activităților, a tipului și a resurselor necesare (corelare între procese suport și procesele de realizare a serviciilor)	Planul activităților cu toate componentele asumate	Plan acțiuni	Ianuarie 2021	Primar sector 2	Personalul de conducere a departamentelor/serviciilor/birourilor	Bugetul local
6.		Studiu de impact realizat	Realizarea unor studii de impact care să vizeze atingerea obiectivelor stabilite în cadrul documentelor strategice	Nr. studii de impact Nr. analize audit privind gradul de implementare	Studiu de impact aprobat Raport de audit	Anual, cu termen de evaluare/verificare: Decembrie 2020; 2021; 2022	Primar sector 2	Conducerea departamentelor	Bugetul local
7.		Bariere	Realizarea unor studii /	Nr. de	Rapoarte de	Anual, cu	Primar	Conducerea	Bugetul

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
 Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!
 Competența face diferență!*



Nr. crt.	Acțiuni de îmbunătățire prioritare	Rezultate așteptate	Activități	Indicatori de rezultat	Surse de verificare	Termen	Responsabil	Resurse	
								Umane ²	Financiare
		identificate	sondaje / anchete care să reflecte dificultățile (barierele) întâmpinate în implementarea documentelor strategice, respectiv atingerea obiectivelor	studii Nr. bariere identificate	evaluare a procesului de implementare	termen de evaluare/verificare: ianuarie 2021; 2022	sector 2	departamentelor	local
8.		Mecanism de evaluare implementat	Implementarea unui mecanism care să permită personalului de execuție să evalueze activitatea superiorilor ierarhici	Mecanism elaborat Nr. de evaluări realizate de personalul cu funcții de execuție a activității superiorilor	Modificare procedură de evaluare a angajaților PS2	Ianuarie 2021	Primar sector 2	Conducerea departamentelor	Bugetul local
9.		Proces decizional îmbunătățit	Corelarea și/sau îmbunătățirea corelării componentei strategice cu componenta bugetară în cadrul procesului decizional	Nr. de obiective strategice finanțate	Plan strategic Bugetul local	Martie 2021	Primar sector 2	Primar sector2 Consiliul Local sector2	Bugetul local
10.		Planuri de îmbunătățire a reevaluare	Dezvoltarea unor planuri de îmbunătățire și reevaluare	Nr. planuri de îmbunătățire	Listă propuneri de acțiuni	August 2021	Primar sector 2	Personalul de conducere a departamentelor/	Bugetul local

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!
Competența face diferență!*



Nr. crt.	Acțiuni de îmbunătățire prioritare	Rezultate așteptate	Activități	Indicatori de rezultat	Surse de verificare	Termen	Responsabil	Resurse	
								Umane ²	Financiare
		obiectivelor realizate	obiectivelor ținând seama și de realizările, experiențele anterioare	e/reevaluare Nr. propuneri de îmbunătățire a obiectivelor	de îmbunătățire Plan de îmbunătățire/reevaluare obiective aprobat			serviciilor/birourilor	
11.		Implicarea angajaților	Implicarea proactivă a unui număr cât mai mare de angajați în elaborarea procedurilor documentate	Nr. PL/PS elaborate Nr. angajați implicați în procesele de monitorizare/evaluare	PV de ședințe PL/PS elaborate	Ori de câte ori este cazul	Primar sector 2	Personalul de conducere a departamentelor/serviciilor/birourilor	Bugetul local
12.	Îmbunătățirea procesului de fundamentare a deciziilor	Îmbunătățirea fundamentării deciziilor	Utilizarea unor instrumente moderne în fundamentarea deciziilor (ex. evidence-based policy , modelare-simulare decizională cu ajutorul unor software, Stakeholders analysis etc.) (studiu pilot o	Nr. studii de impact ex-ante realizate Nr. software specifice procesului decizional	Analize de impact ex-ante realizate Implementare software Analiză factori	Septembrie 2021	Primar sector 2	Personalul de conducere a departamentelor/serviciilor/birourilor	Bugetul local Alte surse

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!
Competența face diferență!*



Nr. crt.	Acțiuni de îmbunătățire prioritare	Rezultate așteptate	Activități	Indicatori de rezultat	Surse de verificare	Termen	Responsabil	Resurse	
								Umane ²	Financiare
13.			direcție de specialitate)	utilizate Nr. analize factori interesați realizate	interesați				
		Consiliere acordată	Consiliere/instruire periodică de la compartimentul de specialitate în elaborarea procedurilor documentate	Nr. întâlniri de lucru Nr. activități derulate	PV/raport activitate	După caz, dar cel puțin o dată pe an, cu termen de evaluare/v erificare: Decembrie 2020; 2021; 2022	Primar sector 2	Biroul Control și Managementul Calității	Bugetul local
14.		Îmbunătățirea procesului de consultare	Consolidarea procesului de consultare cu reprezentanții societății civile, mediului de afaceri, mediului academic, think tank-uri etc.	Nr. întâlniri cu reprezentanții societății civile Nr. întâlniri cu reprezentanții	PV/Raport al procesului de consultare	Periodic, cu termen de evaluare/v erificare: Noiembrie 2020; 2021; 2022	Primar sector 2	Conducerea departamentelor	Bugetul local

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
 Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!
 Competența face diferență!



Nr. crt.	Acțiuni de îmbunătățire prioritare	Rezultate așteptate	Activități	Indicatori de rezultat	Surse de verificare	Termen	Responsabil	Resurse	
								Umane ²	Financiare
				mediului de afaceri Nr. întâlniri cu alți factori interesați					
15.		Transparență a sistemului managerial	Asigurarea transparenței privind sistemul managerial prin publicarea anuală a stadiului implementării documentelor strategice	Nr. documente comunicate /publicate	Intranet Emailuri Ședințe de lucru	Annual, cu termen de evaluare/verificare: Ianuarie 2021; 2022	Primar sector 2	Direcția Relații Comunitare	Bugetul local
16.	Elaborarea unui mecanism de identificare și colectare sistematică a informațiilor/datelor	Încorporare a sugestiilor (după caz) în documentele strategice	Amplasarea unei cutii de sugestii de îmbunătățire la centrul de relații cu publicul și asigurarea preluării sugestiilor de îmbunătățire oferite de stakeholderi pe site-ul instituției pentru anumite probleme/proiecte în vederea includerii în cadrul documentelor strategice	Nr. sugestii preluate	Raport privind analiza sugestiilor stakeholderilor	Decembrie 2020 (ptr. amplasare) Annual pentru sugestii, cu termen de evaluare/verificare: Decembrie 2021; 2022	Primar sector 2	Direcția Relații Comunitare Direcția Sisteme Informatice și Administrare Echipamente	Bugetul local

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
 Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!
 Competența face diferență!*



Nr. crt.	Acțiuni de îmbunătățire prioritare	Rezultate așteptate	Activități	Indicatori de rezultat	Surse de verificare	Termen	Responsabil	Resurse	
								Umane ²	Financiare
17.		Analiză diagnostic realizată	Realizarea periodică a unor analize diagnostic prin autoevaluări sau evaluări externe (ex. CAF, SWOT, PEST etc.)	Analize diagnostic realizate	Analiză diagnostic aprobată	Anual, cu termen de evaluare/verificare: Ianuarie 2021; 2022	Primar sector 2	Personalul de conducere a departamentelor/serviciilor/birourilor Resurse externe	Bugetul local Alte surse
18.		Mecanism elaborat	Crearea unui mecanism de feedback pentru consultările organizate	Un mecanism elaborat și aprobat	PV ședințe Document de probare mecanism	Iunie 2021	Primar sector 2	Grup de lucru	Bugetul local Alte surse
19.		Secțiune creată	Dezvoltarea pe spațiul virtual a unei secțiuni unice în care să fie centralizate toate informațiile (de la planuri de acțiuni, la rapoarte de evaluare, strategii, proiecte și orice alte informații necesare a fi cunoscute de către toți angajații instituției și beneficiarii serviciilor)	Număr de documente încărcate Număr de accesări utilizator unic	Intranet	Februarie 2021	Primar sector 2	Direcția Management Proiecte Direcția Sisteme Informatice și Administrare Echipamente	Bugetul local
20.		Sistem de colectare inițiative	Instituirea unui sistem de colectare periodică a inițiativelor de	O procedură de	Document de aprobare procedură	Octombrie 2021	Primar sector 2	Direcția Juridică, Legislație Contencios	Bugetul local

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!
Competența face diferența!*



Nr. crt.	Acțiuni de îmbunătățire prioritare	Rezultate așteptate	Activități	Indicatori de rezultat	Surse de verificare	Termen	Responsabil	Resurse	
								Umane ²	Financiare
			propuneri legislative de la toate structurile instituției și înaintarea acestora către factorii responsabili	colectare elaborată și aprobată				administrativ	
21.	Încurajarea utilizării practicilor de benchmarking și benchlearning	Dezvoltarea culturii inovării	Încurajarea inovației, a mediului creativ, și implementarea ideilor de eficientizare propuse de personalul de execuție	Nr. propuneri de schimbare acceptate Secțiune pe intranet pentru propunerile angajaților	PV/Raport de analiză disponibil	Permanenț pentru încurajare a inovării cu termen de evaluare/verificare: Decembrie 2020; 2021; 2022 Decembrie 2020 pentru secțiune intranet	Primar sector 2	Personalul PS2	Bugetul local
22.		Laboratoare de învățare	Realizarea unor laboratoare de învățare cu accent pe rolul planificării strategice	Nr. laboratoare create	Document de aprobare Regulament de funcționare	Martie 2022	Primar sector 2	Conducerea departamentelor	Bugetul local

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!
Competența face diferență!*



Nr. crt.	Acțiuni de îmbunătățire prioritare	Rezultate așteptate	Activități	Indicatori de rezultat	Surse de verificare	Termen	Responsabil	Resurse	
								Umane ²	Financiare
23.		Bune practici implementate	Colaborarea cu alte instituții publice similare în vederea implementării unor proiecte identificate ca bune practici	Nr. colaborări Nr. bune practici identificate	Parteneriate stabilite	Periodic, cu termen de evaluare/verificare: Decembrie 2020; 2021; 2022	Primar sector 2	Primar sector 2 Personalul de conducere a departamentelor/serviciilor/birourilor	Bugetul local Alte surse
24.		Schimb de experiență realizat	Îmbunătățirea schimbului de experiență cu alte instituții, în cadrul unor parteneriate/proiecte și creșterea transparenței acestora	Nr. schimburi de experiență/bune practici Nr. vizite de studiu	Rapoarte participare Raport eveniment post participare Site Intranet/ e-mail	Periodic, cu termen de evaluare/verificare: Decembrie 2021; 2022	Primar sector 2	Direcția Management Resurse Umane Direcția Relații Comunitare Direcția Management Proiecte	Bugetul local Alte surse
25.		Lecții învățate	Crearea unui mecanism pentru identificarea și promovarea lecțiilor învățate	Mecanism creat	Portofoliu lecții învățate la nivel de direcție	Martie 2021 pentru elaborare Anual pentru promovare	Primar sector 2	Personalul de conducere a departamentelor/serviciilor/birourilor	Bugetul local

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
 Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!
 Competența face diferență!

Nr. crt.	Acțiuni de îmbunătățire prioritare	Rezultate așteptate	Activități	Indicatori de rezultat	Surse de verificare	Termen	Responsabil	Resurse	
								Umane ²	Financiare
						cu termen de evaluare/verificare: Decembrie 2021; 2022			
26.		e-newsletter realizat	Elaborarea unui e-newsletter lunar pentru diseminarea informațiilor la nivelul tuturor departamentelor	Un e-newsletter	Email	Iunie 2020	Primar sector 2	Direcția Relații Comunitare Personalul de conducere a departamentelor/serviciilor/birourilor	Bugetul local
27.		Co-elaborarea documentelor de planificare	Elaborarea documentelor de planificare în cadrul unor grupuri de lucru (director, șef serviciu/birou, personal de execuție)	Un grup de lucru creat	PV de ședințe	Ianuarie 2021	Primar sector 2	Grup de lucru	Bugetul local
28.		Proces decizional participativ	Promovarea unei abordări pro-active pentru participarea/implicarea tuturor părților interesate în procesul	Nr. consultări propuse Nr. propuneri incluse în	PV	Permanenț, cu termen de evaluare/verificare: Decembrie	Primar sector 2	Conducerea departamentelor	Bugetul local

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!
Competența face diferență!

Nr. crt.	Acțiuni de îmbunătățire prioritare	Rezultate așteptate	Activități	Indicatori de rezultat	Surse de verificare	Termen	Responsabil	Resurse	
								Umane ²	Financiare
			decizional și în realizarea analizelor diagnostic	decizii		2020; 2021; 2022			
29.		Dezvoltarea unui evaluări comparative	Preocupare permanentă în vederea identificării unor informații cu privire la rezultatele altor instituții similare și compararea rezultatelor acestora cu rezultatele Primăriei Sectorului 2	Nr. analize comparative	O analiză comparativă realizată și aprobată	Anual, cu termen de evaluare/verificare: Februarie 2021; 2022	Primar sector 2	Grup de lucru	Bugetul local
30.		Întâlnire realizată	Întâlniri periodice cu top și middle management în cadrul fiecărei structuri interne pentru a identifica soluții pentru blocajele instituționale	Nr. întâlniri Nr. soluții identificate	Soluții aprobate	Ori de câte ori este cazul, dar cel puțin o dată pe an, cu termen de evaluare/verificare: Noiembrie 2020; 2021; 2022	Primar sector 2	Conducerea departamentelor Personalul PS2	Bugetul local

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!
Competența face diferență!





*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!
Competența face diferența!*

www.poca.ro



Obiectiv specific 2: modernizarea procesului de gestionare a resurselor umane
DOMENIU MAJOR DE ÎMBUNĂTĂȚIT 2: MANAGEMENTUL RESURSELOR UMANE

Nr. crt.	Acțiuni de îmbunătățire prioritare	Rezultate așteptate	Activități	Indicatori de rezultat	Surse de verificare	Termen	Responsabil	Resurse	
								Umane ³	Financiare
31.	Raționalizarea mecanismului de delegare a atribuțiilor	Sarcini și responsabili tăți clare	Definirea clară a sarcinilor și responsabilităților din cadrul grupurilor de lucru/comisii/etc.	Nr. solicitări de clarificare	Solicitări/D ocumente de clarificare depuse	Septembrie 2020	Primar sector 2	Structurile de specialitate Direcția Management Resurse Umane	Bugetul local
32.		Evitarea suprasolicitării	Echilibrarea sarcinilor și a responsabilităților în funcție de volumul, complexitatea lucrărilor care sunt de efectuat și timpul alocat, evitând suprasolicitarea	Gradul de încărcare a fișei postului Nr. de atribuții alocate prin dispoziție	Fișa postului Dispoziții delegare atribuții	Decembrie 2020	Primar sector 2	Personalul de conducere a departamentelor /serviciilor/birourilor Direcția Management Resurse Umane	Bugetul local
33.		Angajați instruiți	Asigurarea instruirii/pregătirii angajaților care preiau atribuții noi prin	Nr. sesiuni de instruire O procedură	PV de instruire	După caz	Primar sector 2	Conducerea departamentelor	Bugetul local

³ Prima instituție nominalizată în secțiunea resurse umane este responsabilul, următoarele fiind co-responsabili, cu mențiunea că această regulă nu aduce atingere /nu elimină responsabilitatea structurilor menționate la secțiunea responsabili. Regula este importantă pentru procesul de monitorizare & evaluare, deoarece acest sistem implică următoarea logică de raportare pentru monitorizare și evaluare (co-responsabilii raportează responsabilului principal, iar acesta din urmă centralizează datele și face raportarea finală pe activitate/acțiune), eliminând astfel confuziile cu privire la status-ul activității sau status-uri multiple pentru aceeași activitate.

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!
Competența face diferență!*



Nr. crt.	Acțiuni de îmbunătățire prioritare	Rezultate așteptate	Activități	Indicatori de rezultat	Surse de verificare	Termen	Responsabil	Resurse	
								Umane ³	Financiare
			mecanismul delegării	aprobată					
34.		Monitorizarea realizată	Monitorizarea atentă a volumului de muncă repartizată personalului de execuție, astfel încât să existe o distribuție uniformă și echitabilă	O evaluare lunară/trimestrială a gradului de încărcare a angajaților Grafic privind repartizarea lucrărilor	Evaluare realizată	Permanență și analiză anuală	Primar sector 2	Conducerea departamentelor	Bugetul local
35.	Îmbunătățirea managementului carierei	Corelarea nevoilor de la nivel de post cu cele strategice	Revizuirea Planului de formare profesională astfel încât să cuprindă cursuri care facilitează corelarea nevoilor de la nivelul postului cu cele strategice și oportunitățile care apar	Un Plan de formare revizuit	Plan de formare profesională aprobat	Aprilie 2021	Primar sector 2	Direcția Management Resurse Umane Conducerea compartimentelor	Bugetul local
36.		Participare la activități de formare/	Organizarea de cursuri interne și externe de pregătire și perfecționare centrate pe procesul de	Nr. de cursuri organizate cu tematică privind	Rapoarte privind participare la cursuri	Anual	Primar sector 2	Responsabil formare Furnizori de formare	Bugetul local

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!
Competența face diferență!*



Nr. crt.	Acțiuni de îmbunătățire prioritare	Rezultate așteptate	Activități	Indicatori de rezultat	Surse de verificare	Termen	Responsabil	Resurse	
								Umane ³	Financiare
37.		perfecționare	modernizare și inovare	inovarea	Suport de curs				
		Diversificarea ofertei de perfecționare	Continuarea și diversificarea ofertei de cursuri on-line de perfecționare profesională	Nr. cursuri online	Nr. participanți Suport de curs online	Anual	Primar sector 2	Responsabil formare Furnizori de	Bugetul local
38.		Corelare activitate desfășurată - pregătire profesională realizată	Stabilirea unui raport optim între pregătirea profesională și activitatea desfășurată	O analiză comparativă anuală Nr. cursuri Nr. participanți și tip competență/certificare obținută	Analiză comparativă realizată și aprobată	Anual, cu termen de evaluare/verificare: Decembrie 2020; 2021; 2022	Primar sector 2	Conducerea departamentelor	Bugetul local
39.	Revizuirea mecanismelor de motivare a angajaților	Motivarea angajaților prin comunicare eficientă	Motivarea angajaților printr-o comunicare adecvată și oferirea propriului exemplu de implicare și responsabilizare	Nr. canale de comunicare Nr. exemple de comportament evidențiate	Intranet Email Ședințe de lucru/de evidențiere	Permanent, cu termen de evaluare/verificare: Noiembrie 2020; 2021; 2022	Primar sector 2	Conducerea departamentelor	Bugetul local

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!
Competența face diferență!

Nr. crt.	Acțiuni de îmbunătățire prioritare	Rezultate așteptate	Activități	Indicatori de rezultat	Surse de verificare	Termen	Responsabil	Resurse	
								Umane ³	Financiare
40.		Evidențiere a anuală a angajaților performanți	Evidențierea periodică a angajaților care obțin rezultate deosebite în activitatea desfășurată prin oferirea unor diplome/certificate/ecusoane etc.	Nr. angajați evidențiați Nr. recompense acordate	Intranet	Anual, cu termen de evaluare/v erificare: Decembrie 2020; 2021; 2022	Primar sector 2	Personalul de conducere a departamentelor /serviciilor/birourilor	Bugetul local
41.		Motivarea angajaților	Motivarea angajaților prin implicarea în diferite proiecte conform competențelor fiecăruia	Nr. angajați implicați în proiecte	Componentă a echipelor de proiecte	După caz	Primar sector 2	Direcția Management Proiecte	Bugetul local
42.		Implicarea angajaților în procesele de monitorizare/revizuire a documentelor strategice	Îmbunătățirea implicării angajaților în procesele de monitorizare și revizuire a documentelor strategice prin dezvoltarea unui mecanism eficient	Nr. de procese monitorizate /revizuite Un mecanism dezvoltat	Document de analiză statistică	Anual, cu termen de evaluare/v erificare: Februarie; 2021; 2022	Primar sector 2	Conducerea departamentelor	Bugetul local
43.		Evaluarea satisfacției angajaților realizată	Aplicarea/utilizarea unei game variate (set) de instrumente (chestionar, focus-	Nr. chestionare aplicate	Document de analiză disponibil intranet	Anual, cu termen de evaluare/v	Primar sector 2	Direcția Management Resurse Umane	Bugetul local

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
 Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!
 Competența face diferență!*



Nr. crt.	Acțiuni de îmbunătățire prioritare	Rezultate așteptate	Activități	Indicatori de rezultat	Surse de verificare	Termen	Responsabil	Resurse	
								Umane ³	Financiare
			grup, sondaj etc.) pentru evaluarea satisfacției angajaților care să conțină și întrebări privind nevoile și așteptările prezente și viitoare ale acestora	Un document de analiză		Verificare: Noiembrie 2020; 2021; 2022			
44.		Propuneri de inovare și schimbare propuse și acceptate	Încurajarea angajaților în susținerea ideilor de schimbare/inovare	Nr. propuneri inovative	Document de aprobare a inițiativelor	Permanenț, cu termen de evaluare/verificare: Decembrie 2020; 2021; 2022	Primar sector 2	Conducerea departamentelor	Bugetul local
45.		Flexibilitate a programului și a locului de muncă realizată	Promovarea flexibilității programului, respectiv a locului de muncă prin introducerea lucrului de la distanță (teleworking) pentru situațiile care suportă un astfel de proces (cu aprobare)	Nr. angajați care și-au modificat programul Nr. angajași care aplică teleworking-ul	Document de aprobare modificare program Contract de muncă care implementează teleworking	Ianuarie 2021	Primar sector 2	Conducerea departamentelor Direcția Management Resurse Umane Direcția Juridică, Legislație, Contencios administrativ	Bugetul local

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!
Competența face diferență!*



Nr. crt.	Acțiuni de îmbunătățire prioritare	Rezultate așteptate	Activități	Indicatori de rezultat	Surse de verificare	Termen	Responsabil	Resurse	
								Umane ³	Financiare
					-ul				
46.	Reproiectarea sistemului de evaluare a resurselor umane	Îmbunătățirea evaluării	Îmbunătățirea procesului de evaluare prin organizarea unor sesiuni de consiliere/instruire și reanalizarea criteriilor	Nr. întâlniri consiliere/instruire	Documentul de aprobare a setului de criterii	Decembrie 2020	Primar sector 2	Personalul de conducere a departamentelor /serviciilor/birourilor	Bugetul local
47.		Evaluare bottom-up implementată	Utilizarea complementară a evaluărilor de jos în sus în cadrul fiecărei direcții	Nr. evaluări realizate de funcțiile de execuție pentru funcțiile de conducere	Mecanism de evaluare aprobat	Ianuarie 2021	Primar sector 2	Grup de lucru	Bugetul local
48.		Evaluarea angajaților în funcție de calificativele oferite de cetățeni	Integrarea posibilității ca cetățenii să ofere calificative personalului din instituție pe departamente ca urmare a interacțiunii avute și integrarea acestora în evaluarea profesională a angajaților	Revizuirea criteriilor de evaluare	Criterii de evaluare revizuite și aprobate	Iulie 2022	Primar sector 2	Conducerea departamentelor	Bugetul local

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!
Competența face diferență!

Nr. crt.	Acțiuni de îmbunătățire prioritare	Rezultate așteptate	Activități	Indicatori de rezultat	Surse de verificare	Termen	Responsabil	Resurse	
								Umane ³	Financiare
49.	Valorificarea potențialului resurselor umane	Valorificare a competențelor personalului PS2	Optimizarea folosirii resursei umane prin dezvoltarea și valorificarea competențelor angajaților	Nr. de ședințe de lucru comune pentru identificare soluții	PV ședințe/întâlniri	Permanenț, cu termen de evaluare/verificare: Decembrie 2020; 2021; 2022	Primar sector 2	Personalul de conducere a departamentelor /serviciilor/birourilor	Bugetul local
50.		Diseminare informații realizată	Diseminarea informațiilor obținute la cursuri de perfecționare profesională de către angajați în cadrul unor workshopuri/ședințe interne	Nr. workshop-uri interne derulate în urma cursurilor de formare Suport de curs diseminat pe intranet	PV ședințe/întâlniri Intranet	După caz	Primar sector 2	Conducerea departamentelor Personalul care a participat la cursuri de formare	Bugetul local
51.		Programe interne de instruire organizate	Facilitarea programelor de instruire internă prin valorificarea cunoștințelor unor angajați care au certificare în domeniu	Nr. programe/seșiuni de formare internă	Suport de curs Materiale de formare	Anual, cu termen de evaluare/verificare: Decembrie 2020; 2021; 2022	Primar sector 2	Personalul de conducere a departamentelor /serviciilor/birourilor Direcția	Bugetul local

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
 Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!
 Competența face diferență!*



Nr. crt.	Acțiuni de îmbunătățire prioritare	Rezultate așteptate	Activități	Indicatori de rezultat	Surse de verificare	Termen	Responsabil	Resurse	
								Umane ³	Financiare
			(ex: în domeniul managementului calității, evaluare personal, noutăți legislative, linii de finanțare)					Management Resurse Umane	

Obiectiv specific 3: îmbunătățirea și creșterea calității serviciilor publice
DOMENIU MAJOR DE ÎMBUNĂTĂȚIT 3: CALITATEA SERVICIILOR PUBLICE PRESTATE DE PS2 -

Nr. crt.	Acțiuni de îmbunătățire prioritare	Rezultate așteptate	Activități	Indicatori de rezultat	Surse de verificare	Termen	Responsabil	Resurse	
								Umane ⁴	Financiare
52.	Eficientizarea procesului de gestionare a resurselor organizaționale	Sistem multianual de bugetare realizat	Dezvoltarea și implementarea unui sistem de bugetare multianuală	Buget multianual realizat și aprobat	Document de aprobare a bugetului	Octombrie 2022	Primar sector 2	Direcția Economică Consiliul local sector2	Bugetul local
53.		Software de management	Dezvoltarea și integrarea sistemelor	Un software achiziționat	Licență de utilizare	Septembrie 2022	Primar sector	Direcția Economică	Bugetul local

⁴ Prima instituție nominalizată în secțiunea resurse umane este responsabilul, următoarele fiind co-responsabili, cu mențiunea că această regulă nu aduce atingere /nu elimină responsabilitatea structurilor menționate la secțiunea responsabili. Regula este importantă pentru procesul de monitorizare & evaluare, deoarece acest sistem implică următoarea logică de raportare pentru monitorizare și evaluare (co-responsabilii raportează responsabilului principal, iar acesta din urmă centralizează datele și face raportarea finală pe activitate/acțiune), eliminând astfel confuziile cu privire la status-ul activității sau status-uri multiple pentru aceeași activitate.

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!
Competența face diferență!*



Nr. crt.	Acțiuni de îmbunătățire prioritare	Rezultate așteptate	Activități	Indicatori de rezultat	Surse de verificare	Termen	Responsabil	Resurse	
								Umane ⁴	Financiare
		t financiar utilizat	software existente de management financiar care să sprijine direcțiile de specialitate în gestionarea acestei resurse	și implementat	software		2	Direcția Achiziții și Contracte Publice	
54.		Dezvoltare software investiții și achiziții	Dezvoltarea modului referitor la investiții și achiziții astfel încât să poată fi generate rapoarte conform machetei Curții de Conturi, machetei PAAP (în perioada de elaborare) și preluarea la listele de investiții a soldurilor în anul fiscal bugetar următor	Machete în conformitate cu cerințele CC și PAAP Liste de solduri preluate	Un modul software privind investițiile și achizițiile extins	Ianuarie 2021	Primar sector 2	Direcția Economică Direcția Achiziții și Contracte Publice	Bugetul local
55.		Mecanism de feedback elaborat, aprobat	Asigurarea canalelor optime pentru oferirea unui feedback din partea angajaților către superiori	Un mecanism elaborat la nivel de structură	Document de aprobare mecanism	August 2022	Primar sector 2	Grup de lucru la nivel de structură	Bugetul local
56.		Produse de birotică în	Achiziționarea de produse de birotică, în	Nr. Stocuri	Listă de inventar	Anual, cu	Primar sector	Conducerea departamentelor	Bugetul local

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
 Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!
 Competența face diferență!*



Nr. crt.	Acțiuni de îmbunătățire prioritare	Rezultate așteptate	Activități	Indicatori de rezultat	Surse de verificare	Termen	Responsabil	Resurse	
								Umane ⁴	Financiare
		conformitate cu standardele de calitate	concordanță cu nevoile identificate în cadrul structurii			termen de evaluare/verificare: Decembrie 2020; 2021; 2022	2	Direcția Economică	
57.		Asigurarea predării/preluării documentelor la modificarea raportului de serviciu	Asigurarea predării/preluării efective a informațiilor și documentelor la modificarea raporturilor de muncă/serviciu către persoana desemnată sau șeful ierarhic	Nr. procese verbale de predare-primire cu verificare efectivă	Proces de predare-primire	După caz	Primar sector 2	Conducerea departamentelor	Bugetul local
58.		Îmbunătățirea intranetului	Dezvoltarea și actualizarea spațiului virtual cu diferite cursuri de perfecționare profesională/documente specifice	Nr. cursuri postate Nr. documente de interes postate	Intranet	După caz, dar cel puțin o dată pe semestru cu termen de evaluare/verificare: Decembrie 2020; 2021;	Primar sector 2	Direcția Management Resurse Umane Responsabil IT (pentru suport)	Bugetul local

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!
Competența face diferență!



Nr. crt.	Acțiuni de îmbunătățire prioritare	Rezultate așteptate	Activități	Indicatori de rezultat	Surse de verificare	Termen	Responsabil	Resurse	
								Umane ⁴	Financiare
						2022			
59.	Îmbunătățirea proceselor de bază ale PS2	Îmbunătățirea fluxului documentelor	Îmbunătățirea procesului de direcționare/repartizare a intrărilor în PS2 către compartimente/direcții	Nr. intrări direcționate în termen Procedură privind gestionarea documentelor	Rapoarte de analiză O procedură elaborată și aprobată	Septembrie 2020	Primar sector 2	Grup de lucru	Bugetul local
60.		Sistem de arhivare electronică implementat	Inițierea demersurilor în vederea implementării Managementul documentelor și Arhivarea electronică documentelor	O procedură privind managementul documentelor Un program de arhivare electronică achiziționat și implementat Nr baze de date / sisteme	O procedură elaborată și aprobată Soft arhivare electronică implementat Management integrat al documentelor, funcțional	Iulie 2022	Primar sector 2	Conducerea departamentelor Responsabil achiziții	Bugetul local
61.		Monitorizar	Monitorizarea atentă a	Nr. conflicte	Analiză	Iunie 2020	Primar	Grup de lucru	Bugetul

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
 Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!
 Competența face diferență!*

Nr. crt.	Acțiuni de îmbunătățire prioritare	Rezultate așteptate	Activități	Indicatori de rezultat	Surse de verificare	Termen	Responsabil	Resurse	
								Umane ⁴	Financiare
		e realizată	conflictelor de interes și a incompatibilităților	de interese identificate Nr. incompatibilități identificate	privind conflictele de interes și incompatibilitățile		sector 2		local
62.		Aplicații online implementate (digitalizare a serviciilor)	Implementarea unor aplicații software pentru depunerea online a documentelor necesare în vederea obținerii unor certificate, autorizări etc. (ex. ghișeu online)	Nr. aplicații online accesibile beneficiarilor	Pagina instituției	Iulie 2022	Primar sector 2	Direcția Management Proiecte Direcția Sisteme Informatic și Administrare Echipamente	Bugetul local Alte surse
63.		Respectare a termenelor pentru achiziții și investiții	Eficientizarea procesului prin debirocratizare și respectarea specificațiilor solicitate de compartimentele de specialitate	Nr. achiziții/investiții cu termen încălcat	Analiză	Permanenț, cu termen de evaluare/verificare: Decembrie 2020; 2021; 2022	Primar sector 2	Grup de lucru	Bugetul local
64.		Caiete de sarcini complete	Îmbunătățirea procesului de elaborare a caietelor de sarcini	Nr. de erori din caietele de sarcini	Analiză	Permanenț, cu termen de	Primar sector 2	Direcția Achiziții și Contracte Publice	Bugetul local

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
 Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!
 Competența face diferență!



Nr. crt.	Acțiuni de îmbunătățire prioritare	Rezultate așteptate	Activități	Indicatori de rezultat	Surse de verificare	Termen	Responsabil	Resurse	
								Umane ⁴	Financiare
			prin colaborarea dintre compartimentele de specialitate și direcția de achiziții	Nr. de clarificări solicitate din partea potențialilor achizitori		evaluare/verificare: Decembrie 2020; 2021; 2022		Conducerea compartimentelor	
65.		Bugetare participativă realizată	Implementarea unui sistem care să susțină bugetarea participativă (ex. implicarea cetățenilor în distribuirea fondurilor în cadrul categoriilor bugetare sau posibilitatea cetățenilor de a decide un anumit procent prestabilit să fie destinat unei finanțări unui anumit domeniu de interes public din sectorul 2)	Un mecanism de bugetare participativă	Mecanism de bugetare participativă aprobat	Octombrie 2022	Primar sector 2	Direcția Management Proiecte	Bugetul local
66.		Procese interne îmbunătățite	Îmbunătățirea proceselor prin preluarea sugestiilor de îmbunătățire de la	Nr. procese îmbunătățite Nr. sugestii preluate	Analiză Document de aprobare integrare	Anual, cu termen de evaluare/verificare:	Primar sector 2	Conducerea departamentelor	Bugetul local

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!
Competența face diferență!*



Nr. crt.	Acțiuni de îmbunătățire prioritare	Rezultate așteptate	Activități	Indicatori de rezultat	Surse de verificare	Termen	Responsabil	Resurse	
								Umane ⁴	Financiare
			beneficiari		sugestii/pro puneri	Ianuarie 2021; 2022			
67.		Eficientizarea timpului de lucru	Realizarea unor proceduri de sistem și de lucru mult mai ușoare și clare	Nr. proceduri de sistem realizate/revizuite/îmbunătățite	Proceduri realizate și aprobate	Iunie 2021	Primar sector 2	Conducerea departamentelor	Bugetul local
68.		Proceduri administrative simplificate	Simplificarea procedurilor administrative aplicabile persoanelor fizice și juridice	Nr. proceduri administrative simplificate	Analiză Document de aprobare simplificare	Decembrie 2021	Primar sector 2	Grup de lucru	Bugetul local
69.		Procedură de comunicare realizată	Elaborarea unei proceduri de sistem privind comunicarea internă și externă	O procedură de sistem pentru gestionarea procesului de comunicare	Procedură realizată și aprobată Actualizare ROF	Iunie 2021	Primar sector 2	Direcția Relații Comunitare Grup de lucru Direcția Management Resurse Umane	Bugetul local
70.	Diversificarea parteneriatelor și îmbunătățirea managementului acestora	Bază de date creată și funcțională	Crearea unor baze de date comune cu alte instituții publice în vederea simplificării proceselor funcționale	O bază de date funcțională	Intranet	Septembrie 2022	Primar sector 2	Personalul desemnat	Bugetul local Alte surse
71.		Aplicație online cu	Dezvoltarea unor aplicații online cu	O aplicație online	Site instituție	Noiembrie 2022	Primar sector	Direcția Sisteme Informatic și	Bugetul local

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
 Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!
 Competența face diferența!



Nr. crt.	Acțiuni de îmbunătățire prioritare	Rezultate așteptate	Activități	Indicatori de rezultat	Surse de verificare	Termen	Responsabil	Resurse	
								Umane ⁴	Financiare
		localizare GPS dezvoltată/ implementată	localizare GPS care să permită beneficiarilor să raporteze problemele punctuale din sectorul 2	implementată			2	Administrare Echipamente	Alte surse
72.		Bază de date comună cu PMB dezvoltată	Identificarea oportunității realizării unui proiect privind crearea unei baze de date comună cu PMB și alte instituții publice locale privind gestionarea domeniului public al Municipiului București și a actelor administrative emise la nivel local	O bază de date comună, funcțională pentru gestionarea domeniului public	Intranet Protocol/ Acord de colaborare	Decembrie 2022	Primar sector 2	Primar sector 2 Conducerea departamentelor	Bugetul local Alte surse
73.		Îmbunătățirea controlului contractelor	Control riguros asupra derulării contractelor încheiate între Primăria Sectorului 2 și prestatorii serviciilor	Nr. procese-verbale de constatare pe parcursul derulării contractului	Analiză derulare contracte	Permanenț, cu termen de evaluare/verificare: Ianuarie 2021; 2022	Primar sector 2	Personalul de conducere a departamentelor /serviciilor/birourilor	Bugetul local
74.	Dezvoltarea infrastructurii la	Xerox accesibil	Asigurarea unui xerox pentru cetățeni și a	Un xerox accesibil	Document achiziție	Decembrie 2020	Primar sector	Personalul de conducere a	Bugetul local

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
 Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!
 Competența face diferență!*



Nr. crt.	Acțiuni de îmbunătățire prioritare nivelul PS2	Rezultate așteptate	Activități	Indicatori de rezultat	Surse de verificare	Termen	Responsabil	Resurse	
								Umane ⁴	Financiare
		beneficiarii or	câtorva elemente de birotică (pixuri, hârtie etc.)	beneficiarii serviciilor prestate de PS2	Infrastructură disponibilă		2	departamentelor /serviciilor/birourilor Direcția Achiziții și Contracte Publice	Alte surse
75.		Spațiu pentru servirea mesei de către personalul PS2 asigurat	Identificarea unui spațiu în vederea asigurării servirii mesei de către personalul instituției	Alocarea unui spațiu destinat pentru servirea mesei	Aprobare alocare spațiu	Decembrie 2020	Primar sector 2	Conducerea departamentelor	Bugetul local
76.		Modernizarea spațiilor așteptare	Modernizare spații pentru deservirea cetățenilor (ex. realizarea unei toalete pentru cetățeni, în incinta instituției)	Creare grup sanitar pentru cetățeni	Aprobarea creare grup sanitar pentru cetățeni	Octombrie 2022	Primar sector 2	Conducerea departamentelor	Bugetul local
77.		Îmbunătățirea relațiilor cu petenții	Înființarea unui departament de mediere administrativă, în vederea ajungerii la un consens cu petenții	Departament de mediere realizat	Document de aprobare	Octombrie 2021	Primar sector 2	Personalul de conducere a departamentelor /serviciilor/birourilor	Bugetul local

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
 Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!
 Competența face diferență!*



Nr. crt.	Acțiuni de îmbunătățire prioritare	Rezultate așteptate	Activități	Indicatori de rezultat	Surse de verificare	Termen	Responsabil	Resurse	
								Umane ⁴	Financiare
								Direcția Juridică, Legislație Contencios administrativ	

Obiectiv specific 4: creșterea gradului de transparență a activității PS2

DOMENIU MAJOR DE ÎMBUNĂTĂȚIT 4: IMAGINEA INSTITUȚIONALĂ

Nr. crt.	Acțiuni de îmbunătățire prioritare	Rezultate așteptate	Activități	Indicatori de rezultat	Surse de verificare	Termen	Responsabil	Resurse	
								Umane ⁵	Financiare
78.	Îmbunătățirea transparenței și consultării publice	Îmbunătățirea relației cu cetățenii	Afișarea numerelor de telefon pentru fiecare departament, astfel încât cetățenii să poată lua legătura în cel mai scurt timp cu aceștia fără a fi redirecționați în repetate rânduri	Numere de telefon afișate	Site-ul instituției	Mai 2020	Primar sector 2	Direcția Relații Comunitare	Bugetul local

⁵ Prima instituție nominalizată în secțiunea resurse umane este responsabilul, următoarele fiind co-responsabili, cu mențiunea că această regulă nu aduce atingere /nu elimină responsabilitatea structurilor menționate la secțiunea responsabili. Regula este importantă pentru procesul de monitorizare & evaluare, deoarece acest sistem implică următoarea logică de raportare pentru monitorizare și evaluare (co-responsabilii raportează responsabilului principal, iar acesta din urmă centralizează datele și face raportarea finală pe activitate/acțiune), eliminând astfel confuziile cu privire la status-ul activității sau status-uri multiple pentru aceeași activitate.

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!
Competența face diferență!*



Nr. crt.	Acțiuni de îmbunătățire prioritare	Rezultate așteptate	Activități	Indicatori de rezultat	Surse de verificare	Termen	Responsabil	Resurse	
								Umane ⁵	Financiare
79.		Afișare acte administrative incidente activității PS2 realizată	Afișarea pe site-ul instituției a tuturor actelor administrative normative, cu toate anexele acestora	Nr. acte administrative afișate	Site-ul instituției	Martie 2021	Primar sector 2	Direcția Sisteme Informatic și Administrare Echipamente Direcția Administrație Publică Locală	Bugetul local
80.		Feedback online (Digitalizarea serviciilor)	Dezvoltarea unei secțiuni pe site-ul instituției sau în cadrul ghișeului online care să faciliteze verificarea stadiului de soluționare a unei cereri/reclamații/petiții etc. depuse de beneficiarii serviciului	Ghișeu online creat/secțiune stadiu soluționare cerere	Site-ul instituției	Iunie 2021	Primar sector 2	Direcția Management Proiecte Direcția Sisteme Informatic și Administrare Echipamente Conducerea departamentelor	Bugetul local Alte surse
81.		Modernizarea paginii web	Prezentarea informațiilor pe site-ul oficial într-o formă mai accesibilă și atractivă (user-friendly) pentru toate categoriile de utilizatori	Nr. revizuirii pagina instituției Interfață user-friendly	Site-ul instituției	Septembrie 2021	Primar sector 2	Direcția Sisteme Informatic și Administrate Echipamente	Bugetul local
82.		Vizite de cunoaștere/	Organizarea unor vizite de	Nr. vizite	Raport	Anual, cu termen de evaluare/v	Primar sector	Direcția Relații Comunitare	Bugetul local

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
 Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!
 Competența face diferență!*



Nr. crt.	Acțiuni de îmbunătățire prioritare	Rezultate așteptate	Activități	Indicatori de rezultat	Surse de verificare	Termen	Responsabil	Resurse	
								Umane ⁵	Financiare
		familiarizare organizate	cunoaștere/familiarizare pentru beneficiari, în cadrul instituției (Ziua porților deschise), în vederea informării acestora asupra modului de desfășurare a activității primăriei și creșterea gradului de încredere a acestora în instituție	Nr. participanți Nr. evenimente de tipul porților deschise		erificar: lunie 2021; 2022	2		
83.	Îmbunătățirea comunicării interne și externe	Eficientizarea procesului de comunicare	Numirea unui purtător de cuvânt, care să mențină deschis un canal de comunicare eficientă cu mijloacele media	Purtător de cuvânt numit	Dispoziție numire	Martie 2021	Primar sector 2	Direcția Relații Comunitare	Bugetul local
84.		Strategie de comunicare internă elaborată/ implementată/ monitorizată	Elaborarea unei strategii de comunicare beneficiarii stakeholderii	O strategie comunicare Calitatea documentului Nr. întâlniri Nr. propuneri	Document de aprobare	Februarie 2021	Primar sector 2	Grup de lucru	Bugetul local Alte surse

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!
Competența face diferență!

Nr. crt.	Acțiuni de îmbunătățire prioritare	Rezultate așteptate	Activități	Indicatori de rezultat	Surse de verificare	Termen	Responsabil	Resurse	
								Umane ⁵	Financiare
				Strategie aprobată					
85.		Valorificare a parteneriatelor existente	Continuarea parteneriatelor care au condus la dezvoltarea imaginii instituției și promovarea lor	Nr. parteneriate continuate	Acorduri de parteneriat prelungite	După caz, cu termen de evaluare/verificare: Ianuarie 2021; 2022	Primar sector 2	Conducerea departamentelor	Bugetul local
86.		Îmbunătățirea culturii organizaționale	Promovarea unui climat de deschidere, comunicare și dialog și încurajarea muncii în echipă la nivelul tuturor compartimentelor	Nr. canale de comunicare Nr. echipe de lucru constituite	Analiza fluxurilor informaționale Aprobare echipe de lucru	Permanenț, cu termen de evaluare/verificare: Decembrie 2020; 2021; 2022	Primar sector 2	Conducerea departamentelor Personalul PS2	Bugetul local

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!
Competența face diferență!

Obiectiv specific 5: consolidarea mecanismelor de monitorizare și măsurare a rezultatelor obținute la nivelul PS2

DOMENIU MAJOR DE ÎMBUNĂTĂȚIT 5: REZULTATE / MĂSURAREA PERFORMANȚEI INSTITUȚIONALE

Nr. crt.	Acțiuni de îmbunătățire prioritare	Rezultate așteptate	Activități	Indicatori de rezultat	Surse de verificare	Termen	Responsabil	Resurse	
								Umane ⁶	Financiare
87.	Îmbunătățirea inventarierii rezultatelor obținute de PS2	Diversificarea metodelor de colectare a feedbackului	Diversificarea metodelor și modalități de colectare a feedbackului de la beneficiari pe diverse categorii de servicii	Nr. instrumente colectare feedback	Site-ul instituției Analiză evaluare feedback Raport de analiză a propunerilor beneficiarilor	Permanenț, cu termen de evaluare/verificare: Decembrie 2020; 2021; 2022	Primar sector 2	Persoana (ele) desemnată (e)	Bugetul local
88.		Set de indicatori stabiliți	Stabilirea și măsurarea unor noi indicatori de performanță interni (ex. indicatori privind implicarea angajaților -	Set de indicatori noi introduși	Document de aprobare a setului de indicatori	Septembrie 2021	Primar sector 2	Grup de lucru	Bugetul local

⁶ Prima instituție nominalizată în secțiunea resurse umane este responsabilul, următoarele fiind co-responsabili, cu mențiunea că această regulă nu aduce atingere /nu elimină responsabilitatea structurilor menționate la secțiunea responsabili. Regula este importantă pentru procesul de monitorizare & evaluare, deoarece acest sistem implică următoarea logică de raportare pentru monitorizare și evaluare (co-responsabilii raportează responsabilului principal, iar acesta din urmă centralizează datele și face raportarea finală pe activitate/acțiune), eliminând astfel confuziile cu privire la status-ul activității sau status-uri multiple pentru aceeași activitate.

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!
Competența face diferență!



Nr. crt.	Acțiuni de îmbunătățire prioritare	Rezultate așteptate	Activități	Indicatori de rezultat	Surse de verificare	Termen	Responsabil	Resurse	
								Umane ⁶	Financiare
			nr. propuneri de îmbunătățire primite de la angajați, numărul de propuneri de inovare primite din partea angajaților), numărul plângerilor din partea personalului etc.						
89.		Indicatori pentru digitalizare a instituției	Definirea și utilizarea unor indicatori de performanță care să determine impactul digitalizării asupra performanței instituției	Nr. indicatori stabiliți	Listă indicatori PV ședință	Aprilie 2021	Primar sector 2	Grup de lucru	Bugetul local
90.		Dezvoltarea canalelor de comunicare cu beneficiarii	Dezvoltarea și monitorizarea mecanismului de strângere și interpretare a sugestiilor cetățenilor	Mecanism de gestionare a sugestiilor cetățenilor dezvoltat și aprobat	Document de aprobare Analiză de monitorizare	Permanenț, cu analiză de monitorizare/raport anuală, cu termen: Decembrie 2020; 2021; 2022	Primar sector 2	Persoana (ele) desemnată (e)	Bugetul local
91.		Îmbunătățirea calității	Realizarea unor evaluări externe în	Nr. studii realizate	Document de aprobare	Anual, cu	Primar sector	Conducerea departamentelor	Bugetul local

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!
Competența face diferență!*

Nr. crt.	Acțiuni de îmbunătățire prioritare	Rezultate așteptate	Activități	Indicatori de rezultat	Surse de verificare	Termen	Responsabil	Resurse	
								Umane ⁶	Financiare
		serviciilor prin evaluări externe	vederea identificării unor soluții optime de îmbunătățire a calității serviciilor (ex: prin participarea la competiții, evaluări realizate de un consultant extern etc.)	Nr. propuneri îmbunătățire formulate și acceptate de instituție	Analiză (e) realizate	termen de evaluare/verificare: Decembrie 2020; 2021; 2022	2	r Furnizorii de servicii	
92.		Cunoaștere a gradului de utilizare/satisfacție	Măsurarea gradului de utilizare de către beneficiari, respectiv a gradului de satisfacție a beneficiarilor care au utilizat platforma pentru depunerea documentelor online la nivelul PS2	Gradul de utilizare Gradul de satisfacție	Un Raport de analiză	Iulie 2021	Primar sector 2	Direcția Relații Comunitare	Bugetul local
93.	Valorificarea rezultatelor PS2 în relația cu părțile interesate relevante	Rezultatele și experiențele pozitive incluse în procesele de prestare a serviciilor	Valorificarea rezultatelor obținute în îmbunătățirea calității serviciilor furnizate de către instituție	Nr. rezultate	Raport performanță instituțională	Anual, cu termen de evaluare/verificare: Decembrie 2020; 2021; 2022	Primar sector 2	Conducerea departamentelor	Bugetul local

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
 Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!
 Competența face diferență!

Nr. crt.	Acțiuni de îmbunătățire prioritare	Rezultate așteptate	Activități	Indicatori de rezultat	Surse de verificare	Termen	Responsabil	Resurse	
								Umane ⁶	Financiare
94.		Participare la competiții pe diverse domenii de activitate	Participarea la diverse competiții / conferințe / workshopuri pe diverse domenii în vederea împărtășirii experienței acumulate și preluarea exemplelor de bună practică de la alte instituții	Nr. competiții la care s-a participat	Rezultatele competiției	Periodic, cu termen de evaluare/verificare: Ianuarie 2021; 2022	Primar sector 2	Personalul de conducere a departamentelor/serviciilor/birourilor	Bugetul local

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!
Competența face diferența!