

Program Operational Capacitate Administrativa

Implementarea Cadrului Comun de Autoevaluare - Garanția unei administrații eficiente în slujba cetățeanului

Obiectivul general al proiectului:

Obiectivul general al proiectului îl reprezintă optimizarea proceselor orientate către beneficiari în concordanță cu SCAP (Strategia pentru Consolidarea Administrației Publice) prin introducerea sistemului C.A.F. (Cadrul comun de autoevaluare a modului de funcționare a instituțiilor publice) și instruirea personalului la nivelul **Consiliului Județean Ialomița** în scopul implementării unitare a managementului calității și performanței în administrația publică locală.

Rezultatele finale ale realizării proiectului sunt reprezentate de: implementarea sistemului C.A.F. corelat cu Planul de acțiune în etape implementat în administrația publică locală; cunoștințe și abilități ale personalului din Consiliul Județean Ialomița îmbunătățite, în vederea sprijinirii măsurilor/acțiunilor vizate de acest obiectiv specific.

Proiectul este în concordanță cu **obiectivul general POCA** care vizează „consolidarea capacității instituționale a autorităților publice și a părților interesate și eficiența administrației publice (OT 11)” prin introducerea unui standard de calitate în administrația publică locală. Investiția realizată prin proiect conduce la creșterea capacității instituționale a Consiliului Județean Ialomița și la creșterea eficienței serviciului public la nivel local în vederea realizării unei mai bune guvernante prin introducerea unui standard care îmbunătățește managementul proceselor, implementarea C.A.F. punând un accent mai mare pe obținerea rezultatelor dorite pentru a îmbunătăți satisfacția clienților. Realizarea prezentului proiect va conduce la îmbunătățirea eficienței și accesibilității serviciilor publice clienților prin îmbunătățirea continuă a performanțelor proceselor. Astfel, prin aplicarea standardului CAF, crește atât calitatea serviciilor oferite de către o autoritate publică cetățenilor - eficiența, cât și capacitatea organizațională a instituției, prin faptul că managementul calității poate fi acum complet integrat și aliniat cu strategia **Consiliului Județean Ialomița**.

Prin implementarea standardului C.A.F. se va atinge scopul final al politicii manageriale al **Consiliului Județean Ialomița** și anume acela de a oferi servicii de calitate care să asigure obținerea satisfacției și încrederii cetățenilor, în condiții de eficiență și eficacitate. Atingerea obiectivelor generale referitoare la calitate va însemna respectarea angajamentului în domeniul calității și va constitui baza încrederii cetățenilor în administrație.

Proiectul este în concordanță cu **obiectivul specific 2.1** „Introducerea de sisteme și standarde comune în administrația publică locală ce optimizează procesele orientate către beneficiari în concordanță cu SCAP” prin faptul că implementarea C.A.F. va conduce la susținerea unui management performant la nivelul unei autorități publice locale o dată cu alinierea la politicile de calitate actualizate noului context economic caracterizat prin dinamism, complexitate, interconectat și axat pe tehnologia informației.

Având în vedere faptul că managementul calitatii își arată eficiența în trasarea unui cadru de funcționare în directă corelare cu nevoile și cerințele cetățenilor, care sunt beneficiari ai serviciilor furnizate de către Consiliul Județean Ialomița, implementarea acestui standard "C.A.F." joacă un rol cheie pentru optimizarea proceselor orientate către cetățeni.

Obiectivele specifice ale proiectului:

Obiectiv specific 1: Îmbunătățirea managementului calității în *Consiliul Județean Ialomița* prin introducerea standardului CAF într-un interval de 16 luni.

Acest obiectiv va fi realizat prin următoarele activități:

1. Realizarea unui studiu privind implementarea C.A.F în instituții publice similare din alte state membre (Luna 2 - Luna 3);
2. Stabilirea modului în care va fi organizată și planificată auto-evaluarea în cadrul CJ Ialomița în vederea introducerii sistemului CAF (Luna 4 - Luna 5);
3. Comunicarea cu privire la proiectul de autoevaluare în cadrul CJ Ialomița în vederea introducerii sistemului CAF (Luna 5);
4. Crearea unui grup de autoevaluare la nivelul CJ Ialomița în vederea introducerii sistemului CAF (Luna 6 - Luna 7);
5. Autoevaluarea CJ Ialomița din punct de vedere al implementării CAF (Luna 8 - Luna 9);
6. Realizarea raportului privind rezultatele autoevaluării - CAF în cadrul CJ Ialomița (Luna 9);
7. Elaborarea unui plan de acțiuni corective la nivelul CJ Ialomița în vederea introducerii sistemului CAF (Luna 10 - Luna 11);
8. Comunicarea planului de îmbunătățire a CJ Ialomița în vederea introducerii sistemului CAF (Luna 11);
9. Implementarea planului de îmbunătățire la nivelul CJ Ialomița în vederea introducerii sistemului CAF (Luna 12 - Luna 15);
10. Planificarea următorului exercițiu de autoevaluare la nivelul CJ Ialomița aferentă sistemului CAF (Luna 15);

Rezultate:

- 1.1 Studiu privind implementarea CAF în instituții publice similare din alte state membre;
2. Metodologie elaborată pentru organizarea și planificarea auto-evaluării în cadrul CJ Ialomița pentru introducerea CAF;
3. Plan de comunicare elaborat cu privire la proiectul de autoevaluare în cadrul CJ Ialomița în vederea introducerii sistemului CAF;
4. Grup de lucru înființat la nivelul CJ Ialomița pentru introducerea CAF;
5. Metodologie de autoevaluare din punct de vedere al implementării CAF;
6. Raport privind rezultatele autoevaluării ;
7. Plan de acțiuni corective elaborat pentru implementare CAF;
8. Acțiuni corective pentru implementare CAF comunicate ;
9. Planul de îmbunătățire la nivelul CJ Ialomița în vederea introducerii sistemului CAF elaborat;

10. Un nou exercițiu de autoevaluare la nivelul CJ Ialomița pentru CAF planificat;

Obiectiv specific 2: Creșterea capacității personalului din Consiliul Județean Ialomița de a implementa sistemul C.A.F., prin realizarea instruirilor pentru minim 20 persoane, a schimbului de experiență pentru 15 persoane și a campaniilor de promovare la scară largă cu privire la beneficiile introducerii sistemului C.A.F.

Acest obiectiv va fi realizat prin următoarele activități:

1. Organizarea instruirii angajaților în vederea implementării CAF la nivelul CJ Ialomița (Luna 7 - Luna 8);
2. Schimb de experiență cu instituții/organisme publice internaționale în care a fost implementat sistemul CAF dintr-un stat membru UE. (Luna 5 - Luna 7);
3. Campanii de promovare la scară largă cu privire la beneficiile introducerii sistemului CAF (Luna 7 - Luna 8/Luna 14 - Luna 15);

Rezultate:

20 de persoane selectate și instruite în aplicarea sistemului C.A.F. la nivelul Consiliului Județean Ialomița;

15 persoane din cadrul Consiliului Județean Ialomița participante la schimbul de experiență internațional;

campanie de promovare la scară largă cu privire la beneficiile introducerii sistemului C.A.F.

Obiectiv specific 3: Dezvoltarea și perfecționarea cunoștințelor și a abilităților în domeniul dezvoltării durabile și a egalității de șanse pentru minim 30 persoane din Consiliul Județean Ialomița într-un interval de 2 luni, cu scopul aplicării acestor concepte în organizație pentru un management al calității mai bun. Acest obiectiv va fi realizat prin următoarele activități: Selectarea și instruirea personalului din cadrul instituției care va participa la cursurile ce au ca temă dezvoltarea durabilă și egalitatea de șanse.

Rezultate: 30 de persoane participante la cursurile de perfecționare a cunoștințelor și a abilităților în domeniul dezvoltării durabile și a egalității de șanse.

Justificare proiect

Conform *analizei* realizate la nivelul *Programului Operational Capacitate Administrativa*, una dintre provocările cu care se confruntă administrația publică în procesul de modernizare o reprezintă îmbunătățirea eficienței și accesibilității serviciilor publice, și în același timp păstrarea (atingerea) unor standarde înalte de echitate, predictibilitate și încredere.

Gestionarea serviciilor publice și calitatea acestora sunt direct legate de utilizarea sistemelor de management al calității, a instrumentelor moderne de monitorizare, de evaluare și control. În acest sens, au existat o serie de inițiative, atât la nivelul unor ministere cât și al unor autorități publice locale, de implementare a sistemelor și instrumentelor de management al calității (CAF, ISO, EMAS) și de management al

performanței (Balanced Scorecard) în cadrul unor proiecte finanțate în principal prin PODCA, neexistând o abordare unitară de implementare a unui sistem recunoscut.

Consiliul Județean Ialomița este autoritatea administrației publice locale din România, constituită la nivelul județului Ialomița pentru a coordona activitățile consiliilor comunale/consiliilor orașenești în vederea realizării serviciilor publice de interes județean. Sistemul de procese care se desfășoară în cadrul **Consiliului Județean Ialomița** impune un management al calitatii aplicat atât asupra legăturii dintre procesele individuale ale sistemului cât și asupra combinării și interacțiunii acestora, astfel încât elementele de ieșire ale sistemului să atingă obiectivul final, satisfacția cetățenilor.

De-a lungul timpului, **Consiliul Județean Ialomița** s-a preocupat de creșterea calitatii actului din administrație publică prin îmbunătățirea calitatii și eficienței furnizării serviciilor publice, respectiv a serviciilor centrate direct sau indirect către cetățean.

Necesitatea implementării unui nou sistem de management al calitatii este dată de o serie de provocări cauzate de elementele de specialitate ale conceptului de calitate și de evoluția permanentă a acestuia, fapt menționat și în **„Analiza situației actuale în ceea ce privește evaluarea nevoilor părților interesate și utilizarea sistemelor și instrumentelor de management al calității în autoritățile și instituțiile publice din România”**. Conform acestei Analize, se remarcă nevoia resurselor financiare pentru implementarea și menținerea sistemelor de management al calitatii și următoarele acțiuni pot fi realizate pentru rezolvarea problemelor grupului țintă:

- Implementarea de acțiuni de promovare a sistemelor/instrumentelor de management al calitatii, cu accent pe valoarea adăugată pe care acestea o pot genera în cadrul solicitantului
- Instruire și organizarea personalului din instituție pentru utilizarea managementului calitatii;
- Acordarea de sprijin pentru toate categoriile de autorități și instituții publice pentru implementarea sistemelor de management al calitatii;

Rezolvarea acestor probleme o reprezintă accesarea fondurilor UE și utilizarea sistemului C.A.F. Acesta reflectă necesitatea unei integrări sporite și a unei alinieri a SMC la orientările strategice ale **Consiliului Județean Ialomița**, facilitând integrarea mai multor sisteme și răspunzând mai bine contextului economic caracterizat prin dinamism, complexitate, interconectat și axat pe tehnologia informației.

Cadrul Comun de Autoevaluare este un instrument de management al calității totale dezvoltat de sectorul public pentru sectorul public, inspirat din Modelul pentru Excelență It Fundatiei Europene pentru Managementul Calității. Se bazează pe premisa că rezultatele excetente referitoare la performanța organizațională, cetățeni/client, personal și societate pot fi atinse prin intermediul leadershipului care conduce strategia și planificarea, personalul, parteneriatele, resursele și procesele. Privește organizația din mai multe unghiuri simultan: abordarea holistică a analizei performanței organizaționale.

C.A.F este disponibil în sectorul public, nu presupune costuri materiale și este oferit ca un instrument ușor de folosit pentru a sprijini instituțiile din sectorul public de pe cuprinsul Europei în utilizarea tehnicilor de management al calității pentru a-și îmbunătăți performanța. CAF a fost elaborat pentru a putea fi folosit în toate zonele din sectorul public și este aplicabil instituțiilor publice de la nivel European, național, federal, regional și local.

CAF își propune să fie un catalizator pentru un process de îmbunătățire complet și are 5 scopuri principale:

1. Să introducă administrațiile publice în cultura excelenței și a principiilor MCT;
2. Să le ghideze progresiv către un ciclu complet PDCA (planificare, implementare, verificare, acțiune);
3. Să faciliteze auto evaluarea unei organizații din sectorul public pentru a obține o analiză diagnostic și o definiție a acțiunilor de îmbunătățire;
4. Să funcționeze ca o punte de legătură între diferite modele folosite în managementul calității, atât în sectorul public cât și în cel privat;
5. Să faciliteze bench learningul între diferite instituții din sectorul public.

Organizațiile care au început implementarea CAF au ambiția de a crește către excelența în performanța lor organizațională și vor să introducă o cultură a excelenței în instituțiile lor. Utilizarea eficientă a CAF ar trebui să conducă în timp la dezvoltarea ulterioară a acestui tip de cultura și de gândire în cadrul instituției.

Proiectul răspunde **nevoilor personalului de execuție** din Consiliul Județean Ialomița pentru îndeplinirea eficientă a sarcinilor de serviciu, prin furnizarea unui cadru de calitate pentru derularea proceselor de lucru interne. Astfel, implementarea sistemului CAF constituie un suport pentru creșterea eficienței și calității în desfășurarea activităților, oferind condiții optime pentru îndeplinirea task-urilor care le revin în activitatea curentă. Prin optimizarea proceselor va avea loc creșterea eficienței practicilor activităților și proceselor desfășurate.

Proiectul răspunde **nevoilor personalului de conducere** din Consiliul Județean Ialomița pentru îndeplinirea eficientă a sarcinilor de serviciu prin îmbunătățirea managementului proceselor/ activităților organizației. Managementul va putea să identifice în mod explicit orice probleme internă și externă care poate avea impact asupra abilității sistemului de management al calității de a livra rezultatele scontate. Identificarea și controlul riscului devenind cerințe pentru noul standard.

Având în vedere cerința sistemul CAF, potrivit căreia managementul superior trebuie să aibă un rol mai activ în alinierea politicilor de calitate cu nevoile, proiectul răspunde **nevoilor aleșilor locali** din Consiliul Județean Ialomița pentru îndeplinirea eficientă a sarcinilor de serviciu deoarece va oferi în cadrul schimburilor de experiență o viziune unitară asupra eficienței implementării sistemului CAF într-o instituție similară din Uniunea Europeană. Totodată va fi oferit un model de buna practică, util aleșilor locali din organizație.

Implementarea proiectului va oferi atât **personalului de conducere, a celui de execuție cât și aleșilor locali** o creștere a capacității de anticipare, de prevenție și de gestiune a riscurilor la nivel de instituție. În aceleși timp **personalul de execuție, conducere și aleșii locali** vor beneficia de dezvoltarea expertizei profesionale prin participarea la cursurile de instruire organizate prin proiect. Astfel persoanele din cadrul instituției incluse în GT vor acumula cunoștințe care vizează atât principiile de management al calității cât și aplicarea

acestora în cadrul instituției. În același timp vor acumula cunoștințe în ceea ce privește egalitatea de șanse și dezvoltarea durabilă.

Persoane reprezentanți ai ONG-urilor și parteneri sociali

Proiectul generează beneficii și din punct de vedere instituțional, la nivelul ***Consiliului Județean Ialomița*** în contextul în care standardul CAF ce va fi implementat prin proiect va oferi avantaje esențiale și anume creșterea capacității organizaționale și a calității serviciilor oferite de către o autoritate publică locală. Acesta își va optimiza procesele, conducând la îmbunătățirea calității serviciilor consiliului județean, în vederea satisfacerii cerințelor și așteptărilor cetățenilor, adaptat noului context economic caracterizat prin dinamism, complexitate, interconectat și axat pe tehnologia informației.

De asemenea proiectul va aduce beneficii ***cetățenilor***, prin creșterea eficacității și eficienței în organizarea și derularea activităților din cadrul unei autorități publice locale.

În concluzie, prin aplicarea sistemului CAF va crește atât calitatea serviciilor oferite de către o autoritate publică cetățenilor, cât și capacitatea organizațională a instituției, prin faptul că managementul calității poate fi acum complet integrat și aliniat cu strategia ***Consiliului Județean Ialomița***.