



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMANIEI
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

PROPUNERE DE POLITICĂ PUBLICĂ

- Îmbunătățirea sistemului de gestiune a relației cu cetățenii –
- Versiune supusă consultării publice -



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMANIEI
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

Problematica supusă analizei este legată de **îmbunătățirea gestiunii relației cu clienții**. În acest context de evaluare au fost analizate canalele de comunicare tradiționale ale instituției cum ar fi: direct la ghișeu – registratură, pe website prin informațiile disponibile, prin formularul de răspuns, prin aplicația de management al stadiului rezolvării petițiilor adresate PMB, Telefonice, prin pliante, informări diverse, audieri publice, consultări publice și nu în ultimul rând prin sondajele de opinie.



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMANIEI
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

Pornind de la dorința continuă de a îmbunătăți serviciile furnizate de Primăria Municipiului București, de atingerea obiectivelor propuse prin documentele programatice și totodată datorită semnalelor venite din rândul funcționarilor de la Registratură și din cadrul diferitelor direcții precum și cetățenii capitalei, au condus PMB la realizarea unei analize.



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMANIEI
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

Printre elementele principale luate în considerare că fiind „problematic” care afectează bună funcționare a „registraturii” ca poartă principală de gestiune a relației cu cetățenii capitalei avem:

- ❑ **Gestionarea** unui număr relativ mare de solicitări/petiții astfel că prin registratură PMB intră **între 500 – 700 de petiționari pe zi**, prin poștă sunt transmise cca 100 plicuri pe zi, precum și telefonic prin Call Center-ul primăriei;
- ❑ **Timpul de așteptare generat de sistemul greoi de înregistrare al petițiilor** în aplicație generează cozi precum și situații tensionate legate de **limitările tehnice și stabilitatea aplicației** (sistem vechi, bază de date cu limitări, corelarea cu aplicațiile mai vechi, etc);
- ❑ **Utilizarea în paralel a sistemelor clasice** (registre) conduce la pierderi importante de timp pentru funcționarii care rezolvă pe flux solicitările cetățenilor și astfel se renunța la utilizarea sistemului electronic curent;



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMANIEI
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

- ❑ **Lipsă înregistrărilor în aplicație**, problemele în funcționare fac ca una din funcțiile de bază ale aplicației și anume cea de management eficient să nu mai poată fi realizată ce are ca efect imposibilitatea alocării eficiente de resurse, imposibilitatea evaluării nodurilor și cozilor din sistem, punctelor nevralgice etc;
- ❑ Creșterea **timpilor alocăți de funcționarii de la direcțiile de specialitate** în rezolvarea petițiilor și/sau în relația cu cetățeanul prin lipsa datelor din sistem;
- ❑ **Accesibilitatea informației** pentru cetățeni/ușurința de informare pentru funcționarii primăriei folosirea registraturii pe cât posibil ca punct principal în relația cu cetățeanul și evitarea contactului între expertul din direcția de specialitate și cetățean – acest lucru putându-se realiza numai prin existența/disponibilitatea datelor legate de petiție la registratură;
- ❑ **Posibilitatea de a monitoriza costurile** pe fiecare categorie de problematică;
- ❑ **Nevoia de interoperabilitate** și extinderea la cât mai multe direcții și stabilirea de legături cu companiile de utilitate publică;



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GVERNUL ROMANIEI
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

Primaria Municipiului Bucuresti propune:

Denumirea politicii publice:

Îmbunătățirea sistemului de gestiune a relației cu cetățenii

Scopul politicii publice:

Creșterea gradului de satisfacție a cetățenilor în interacțiunea acestora cu funcționarii publici din cadrul serviciilor de relații cu publicul/registratură

Obiective generale / obiective specifice:

Obiectiv general: Furnizarea unui serviciu de informare și comunicare în relația cu cetățeanul durabil, accesibil, transparent și rezonabil în termeni de costuri și timp



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GVERNUL ROMANIEI
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

Obiective specifice:

- Reducerea timpilor petrecuți la ghișeu de un cetățean (reducerea cu 30% a timpilor);
- Creșterea gradului de satisfacție asupra sistemului de comunicare (reducerea numărului de plângeri legate de modul în care se soluționează o problemă cu 30%);
- Creșterea vitezei de răspuns la petiții (Reducerea timpilor de răspuns cu 20%) – va fi reformulat sau recorelat cu obiectivele primăriei;
- Posibilitatea managementului întregului proces în vederea evidențierii problemelor din sistem (posibilitatea realizării de rapoarte cu evidențierea cozilor de așteptare și nodurilor critice);
- Posibilitatea stabilirii documentelor ce intră în sistemul de înregistrare – flexibilitatea acestuia;
- Accesibilitatea informației;
- Creșterea capacității de informare (numărul punctelor/sistemelor de informare);



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GVERNUL ROMANIEI
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

Beneficiari

Beneficiari direcți:

- funcționarii publici din cadrul registraturii PMB
 - funcționarii publici din cadrul direcției DRPI
 - funcționari publici din cadrul PMB ce folosesc Document Management Sistem (DMS)
- cetățenii ce solicită informații/depun petiții

Beneficiari indirecti:

- cetățenii capitalei, funcționarii de la toate direcțiile din cadrul primăriei, salariați ai companiilor de utilități precum și a serviciilor descentralizate din subordinea PMB



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMANIEI
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

Alternativa de rezolvare a problemei se consideră o variantă investițională prin care se propune îmbunătățirea relației cu clienții prin îmbunătățirea sistemului de management integrat al relației cu aceștia prin îmbunătățirea sistemului de la giseu (CRM) precum și ajustarea și îmbunătățirea sistemului de management al documentelor

Această variantă presupune achiziția unui sistem informatic nou care să gestioneze relația cu cetățenii precum și documentele de pe flux într-un mod funcțional ca parte a unui sistem informatizat mai amplu.



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMANIEI
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

Important:

Este deosebit de important de menționat că acest proiect de îmbunătățire a sistemului informatic face parte dintr-o strategie mai amplă de informatizare și de îmbunătățire a sistemelor informatice la nivelul Primăriei Municipiului București.

Documentul de politică publică privește componenta de gestiune a relației cu cetățeanul.

Pentru evaluarea corectă a întregului buget al proiectului extins precum și a tuturor elementelor problematice și necesar a fi îmbunătățite în cursul lunii septembrie PMB pregătește un studiu de fezabilitate în care analizează întregul sistem informatic.



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMANIEI
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

**Puteti transmite comentarii si opiniile dumneavoastra pe
adresa: politica.publica@pmb.ro**