



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

PROPUNERE DE POLITICĂ PUBLICĂ

- Îmbunătățirea sistemului de gestiune a relației cu cetățenii -

1. Instituția inițiatoare	PMB - Primăria Municipiului București DRPI - Direcția Relații publice și Informare
2. Formularea problemei	<p>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, Telefonic, prin pliante, informări diverse, audieri publice, consultări publice și nu în ultimul rând prin sondajele de opinie.</p> <p>Ca acte normative și cadru de reglementare pentru gestiunea relației cu clienții din PMB au fost analizate:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ordonanța nr. 27/30.01.2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor; - Legea nr. 233/23.03.2002 privind aprobarea Ordonanței Guvernului nr. 27/30.01.2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor; - Hotărârea nr. 1723/14.10.2004 pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul; - Și proceduri identificate/ce au relevanță pentru obiectivul analizat. <ul style="list-style-type: none"> o MANAGEMENTUL DOCUMENTELOR - PG-PMB-1.3.6.4/3; o MANAGEMENTUL ÎNREGISTRĂRILOR - PG-PMB-1.3.6.3/3; o TRATARE PETIȚII - PG-PMB-3.3.2.1/3; o TRATARE RECLAMAȚII - PG-PMB-3.3.2.4/3. <p>În ce privește evaluarea situației curente 2 din obiectivele strategice din 2010 din cadrul "Declarației și Angajamentul Primarului" sunt legate de relația directă pe care o are primăria cu cetățenii astfel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - „Accentuarea laturii sociale a prestației instituției noastre prin aducerea în prim-plan a cetățeanului și a exigențelor sale”; - „Îmbunătățirea serviciilor de sănătate publică, siguranță asistență socială transport și circulație, salubritate, informare publică și mediu”. <p>În centralizatorul obiectivelor care rezultă din Programul de Guvernare se remarcă la:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Cap. XVII Reforma administrației publice <ul style="list-style-type: none"> ▪ Descentralizare financiară; ▪ Creșterea eficienței și a transparenței în activitate a instituțiilor din administrația publică.



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMANIEI
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

Strategia de informatizare privește proiectele de informatizare din Primăria Municipiului București

- Sistem informatic integrat pentru managementul activităților în Primăria Municipiului București;
- Extinderea sistemului informatic integrat al Primăriei Municipiului București la primăriile de sector, regiile și unitățile aflate sub autoritatea CGMB și furnizorii de servicii publice pentru municipalitate;
- Extinderea sistemului informatic integrat la regiile locale, alte unități ale administrației publice centrale localizate în București.

Totodată, în „Planul de dezvoltare durabilă a Municipiului București 2009-2012” au fost enunțate ca principii generale:

- Constituirea și utilizarea în comun a colecțiilor de informații de interes general (nomenclatoare, bănci de date proprii și bănci de date publice);
- Unicitatea codificării și a identificării informației;
- Viteză mare de acces la informații și transfer rapid al informațiilor între utilizatori;
- Asigurarea securității datelor și a accesului la informație pe paliere de competență;
- Stabilirea responsabilității pentru furnizarea, administrarea și asigurarea calității și integrității acestor colecții de informații;
- Asigurarea suportului informațional pentru luarea deciziilor și susținerea reformei în administrația publică.

În ce privește **Obiectivele** de îndeplinit pentru **2010** pe care Primăria Municipiului București și le-a asumat, **obiective ce sunt direct legate de relația cu cetățenii și indicatori de măsurare a creșterii eficienței sistemului de relații cu cetățenii**, astfel putem enumera:

- **Direcția Administrație Publică**
 - Reducerea timpului de răspuns la cererile/petițiile cetățenilor cu 12 zile la un procent de 55% din numărul total al acestora (Nr. cereri/petiții rezolvate cu termen redus/Nr. total cereri/petiții X 100).
- **Direcția Sisteme Informatic**
 - Implementare Sistem Inter-activ Teritorial de Informare a Cetățenilor SITIC (100 infochioșcure);
 - Sistemul Informatic de management a relației cu clienții pt. noul CIDRC (Înregistrarea petițiilor);
 - Realizarea unui Portal PMB Internet/Intranet (Finalizare portal).
- **Direcția Relații Publice și Informare**
 - Răspuns în 25 de zile la 50% din petițiile realizate spre soluționare (Nr. petiții cu timp de răspuns mai mic de 25 de zile/nr. total de petiții);
 - Elaborarea strategiei de comunicare;
 - Preluarea și transmiterea apelurilor Call Center (Nr. apeluri transmise/nr. apeluri preluate);
 - Răspuns la 90% din solici -tările de informații publice într-un termen mai mic de 10 zile (Nr. solicitări cu timp de răspuns mai mic de 10 zile/nr. total de solicitări).



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMANIEI
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

- **Direcția Asistentă Tehnică și Juridică**
 - Reducerea termenului de răspuns la petițiile înregistrate în cadrul direcției, cu 8 zile față de termenul legal (Nr. de petiții înregistrate în cadrul direcției soluționate în 22 zile/nr. total de petiții înregistrate în cadrul direcției).
- **Direcția Inspecției Control General**
 - Reducerea cu trei zile a timpului de răspuns la petiții față de termenul legal (Nr. petiții soluționate înainte de termenul propus/nr. total petiții soluționate în termen legal);
 - Reducerea nr. de reveniri la petiții – cauze obiective (Nr. de reveniri/nr. total petiții);
 - Furnizarea de către DICG a datelor (solicitate de Direcțiile PMB pt. soluționarea petițiilor) în cel mult 5 zile de la primirea acestora³ (Nr. solicitări răspunse în termenul propus/nr. total de solicitări primite de la direcții).
- **Direcția Juridică**
 - Soluționarea unui nr. de 1500 dosare depuse în temeiul Lg.10/2001 (Nr. dosare soluționate/1500).

Proceduri specifice

- **Direcția Relații Publice și Informare**
 - Efectuare chestionări (Nr. chestionări/nr. propuneri primite);
 - Minimizarea reclamațiilor cu privire la calitatea serviciului (Nr. lunar de reclamații);
 - Maximizarea numărului de persoane înscrise în audiență (Nr. de persoane înscrise/nr. de persoane solicitante);
 - Sporirea vizibilității PMB în mass – media (Nr. comunicate elaborate/nr. solicitări aprobate).

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 privind tematica menționată.

Printre elementele principale luate în considerare că fiind „problematici” 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 ROMÂNIEI
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;

Totodată pentru evaluarea viziunii cetățenilor privind „Registratura” în luna iulie 2011 a fost realizată o anchetă ale cărei concluzii sunt:

- Persoanele intervievate în acest studiu se **declară mulțumite de serviciului de Relații cu Cetățenii din cadrul Primăriei Municipiului București**;
- Majoritatea celor care au răspuns la acest sondaj și-au inițiat petiția prin prezentare la ghișeu și doar un mic procent este reprezentat de bucureștenii care au înaintat petiția online. Cei care s-au prezentat la sediul primăriei au așteptat mai puțin de 5 minute la rând până să fie preluați de un funcționar public (trebuie ținut cont de perioada de referință a analizei);
- Chiar dacă se aflau pentru prima dată în cadrul primăriei sau au apelat anterior la serviciile acesteia, **bucureștenii au evaluat pozitiv aspectele ce țin de relaționarea cu cetățenii**. Astfel, aceștia apreciază pozitiv **spațiul destinat pentru așteptare, atitudinea funcționarilor publici și timpul până când sunt chemați la ghișeu**;
- O mai bună funcționare a serviciului de Relații cu Cetățenii ar **presupune optimizarea timpului de soluționare a petiției**, care uneori poate depăși **30 de zile**, dar și **identificarea unor soluții eficiente de soluționare a problemelor menționate de petiționari**, acestea fiind aspectele care au fost **mai puțin apreciate** de bucureșteni;
- Mai mult de jumătate dintre respondenți au depus, anterior realizării sondajului, petiții în cadrul primăriei. Pentru mai mult de **o treime dintre aceștia, soluționarea problemei a presupus deplasarea cetățeanului la mai multe direcții specializate** din cadrul primăriei. În aceste cazuri, **timpul de rezolvare** a problemelor a **depășit 30 de zile**;
- Informarea cetățenilor cu privire la soluționarea petiției se face, de mai mult de jumătate dintre respondenți, prin **revenirea la ghișeul de informații**. Apelul telefonic sau accesarea site-ului primăriei sunt metode de informare folosite de puțini respondenți intervieuți în acest studiu;
- **Site-ul primăriei a fost accesat de mai mult de o treime dintre respondenții studiului**, iar jumătate dintre aceștia au găsit **informații utile** privind petiția depusă. În acest fel, ei se declară mulțumiți sau foarte mulțumiți de această modalitate de informare la care **doresc să aibă acces și pe viitor**;



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

- Pentru a afla mai multe detalii privind aspecte legate de primărie, majoritatea respondenților se informează fie direct, prin prezența la ghișeul de informații, fie accesând site-ul Primăriei București unde citesc ultimele date actualizate.

Având în vedere impactul relativ mare pe care îl au petițiile în rândul funcționarilor diferitelor direcții (ca timp) în luna iulie 2011 a fost realizată o anchetă în rândul acestora astfel:

- În general relația dintre **Registratura Primăriei și Direcțiile specializate din cadrul Primăriei Municipiului București este evaluată pozitiv**, cei mai mulți funcționari fiind mulțumiți de calitatea acesteia;
- **Relația cu cetățenii** este de asemenea considerată ca fiind **importantă**, iar procedurile legate de gestionare acestei relații sunt în majoritate considerate importante și foarte importante. Aspectele asupra cărora există cel mai mare acord în privința importanței lor în relația cu cetățeanul sunt cele referitoare la eficiență, **tipul de soluționare a problemei cetățeanului sau relația cu celelalte departamente;**
- În ceea ce privește soluțiile de îmbunătățire a gestionării relației cu cetățenii, **soluția cea mai potrivită pare a fi utilizarea aplicației informatice de management cu cetățenii (CRM)**. O altă soluție pe care funcționarii Primăriei Generale a Municipiului București au considerat-o valabilă a fost **implementarea unui sistem de document management pentru îmbunătățirea comunicării și rezolvării documentelor pe fluxul între Registratură și Direcții;**
- Modalitatea preferată de cei mai mulți funcționari cu privire la înaintarea petiției de către cetățenii care se prezintă la Registratură Primăriei Municipiului București este solicitarea la ghișeu. Petițiile online pe site-ul primăriei ar reprezenta, de asemenea, modalitatea de eficientizare a procesului, după cum consideră un sfert dintre respondenți;
- **Evaluarea activității serviciului de Relații cu Cetățenii din Cadrul Primăriei Municipiului București de către funcționarii săi este în general una pozitivă.** Aspectele cel mai bine evaluate, parte din această relație se referă la spațiile de așteptare, atitudinea funcționarilor și explicațiile primite. **Dintre elementele apreciate drept slabe și foarte slabe, deși într-o măsură foarte mică se pot aminti informațiile despre stadiul petiției, timpul de așteptare, timpul de soluționare cât și modalitatea de soluționare;**
- Deși comparativ cu gradul de accesibilitate la **sistem**, acesta **nu este folosit de toți funcționarii**, un procent mare dintre aceștia confirmă folosirea sistemului până la data realizării studiului;
- Deși cei mai mulți dintre funcționari se declarau mulțumiți de timpul de procesare, se pare că există totuși o necesitate sporită de îmbunătățire a timpului de procesare și **eficientizare a interfeței sistemului curent;**
- În principal, **funcționarii care nu folosesc sistemul informatizat** în cadrul serviciilor lor este pentru că **nu au acces la sistem**. Alt motiv invocat de un număr mai mare de funcționari s-a referit la faptul că **sistemul actual nu este bine pus la punct;**
- Există confirmări din partea funcționarilor asupra practicii **curente a cetățenilor de a reveni** în urma rezolvării sau nerezolvării petiției la diverse Direcții **pentru a solicita clarificări**. Mai mult de jumătate dintre funcționari s-au confruntat cu această situație



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

- în experiența pe care o au;
- Situațiile de revenire a cetățeanului la diverse Direcții pentru a cere **lămuriri în legătură cu situația petiției** înaintate, solicită pentru cei mai mulți dintre funcționari în medie, mai puțin de **30 de minute pe zi**. Un procent semnificativ de funcționari nu poate aprecia timpul pe care îl acordă pe zi pentru astfel de solicitări ale cetățenilor.

Din punct de vedere **tehnologic**, la momentul actual sunt utilizate pe componenta supusă analizei mai multe aplicații astfel:

- La registratură există o aplicație de CRM (Customer Relationship Management);
- Pentru operaționalizarea proceselor de management al documentelor există o aplicație de DMS (Document Management System) denumită SIVADOC;
- Cele două aplicații reprezintă tehnologii la nivelul anilor 2003/2004 ce nu mai suportă volumul curent de date și nici cerințele curente ca tehnologii și nevoi;
- Totodată sistemul actual are limitări datorită tehnologiei de la nivelul anilor 2003/2004 precum și lipsa serviciilor de suport;
- Pentru buna funcționare a sistemului este deosebit de important ca pe lângă chestiunile tehnologice să se țină cont de utilizarea ca prioritate a Sistemului Informatic față de sistemul clasic pe hârtie;
- Un sistem nou sau o îmbunătățire a sistemului vechi ține foarte mult și de implicațiile pe care le are la nivelul procedurilor;
- În perioada iunie – august 2011 PMB realizează în paralel o evaluare/analiză detaliată asupra necesităților legate sistemul informatic ca parte a strategiei de informatizare a PMB ce prevede că fază 2. **Extinderea sistemului informatic integrat al Primăriei Municipiului București la primăriile de sector, regiile și unitățile aflate sub autoritatea CGMB și furnizorii de servicii publice pentru municipalitate**. În acest context se dorește nu doar îmbunătățirea situației curente însă și Realizarea unui Sistem Informatic Integrat care să gestioneze în mod unic toate categoriile de date și informații existente la nivelul administrației publice locale a municipiului București, să răspundă cerințelor definite de oricare din instituțiile incluse în sistem și să asigure creșterea eficienței activității și accesul cetățenilor la informații.

Registratura/Funcțional:

- Așa cum a rezultat și din discuțiile interne problema principală în a comunica eficient cu cetățenii este **funcționalitatea și stabilitatea aplicației** informatice;
- Un alt punct vulnerabil este **inexistența unui "log" de informație** care să fie atașat fiecărei înregistrări astfel încât în momentul în care o problemă este sau nu rezolvată să apară și funcționarului de la ghișeu problematicile în cauză pentru a putea informa cetățeanul și pentru a nu-l mai trimite astfel la o direcție sau alta (unde ar putea consuma și din timpul unui alt funcționar);
- Dosarele vechi și foarte vechi din sistem care sunt extrem de greu de gestionat (vezi legea 10), de aici și **importanța conectării tuturor bazelor de date și accesibilitatea informației**;



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMANIEI
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

- **Transparența și confidențialitatea datelor** (până la ce nivel fac publică informația pe internet și la ghișeu);
- Totuși în urma vizitei se poate observa că s-au făcut **pași importanți în profesionalizarea relației cu cetățeanul** iar funcționării sunt deosebit de amabili precum și întreaga infrastructură, rămâne să rezolvăm problema funcțională (aplicație, management de documente pe flux).

Legat de numărul de **petiții pe care PMB trebuie să-l gestioneze avem următoarea situație:**

Pentru anul 2006:

- **În 2006 s-au primit 88.617 solicitări de la cetățenii Capitalei, cele mai multe lucrări înregistrate fiind pe domenii precum cel juridic, de transporturi, utilități publice, de urbanism și amenajarea teritoriului, protecția mediului și educație eco-civică, de evidență imobiliară și cadastrală, achiziții, concesiuni și contracte și de coordonare reglementare infrastructură;**
- În anul 2006 a fost modernizat Centrul de Informare și Documentare al Primăriei Municipiului București, pentru ca interacțiunea cu cetățeanul să fie cât mai eficientă;
- În ceea ce privește aplicarea Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, Primăria Generală a rezolvat, în cursul anului trecut, 550 de cereri depuse în baza acestei legi. De asemenea, peste 1.000 de cetățeni au solicitat documente de interes public pentru a fi consultate, care le-au fost puse la dispoziție prin Centrul de Informare și Documentare pentru Relația cu Cetățenii;
- 5.740 de cetățeni au fost primiți în audiență la conducerea Primăriei Capitalei pe probleme ce țin de aplicarea Legii nr. 10/2001, probleme juridice, de inspecție și control, de evidență imobiliară și cadastrală, de utilități publice, de urbanism și de transport;
- Cetățenii au avut la dispoziție Call Center-ul PMB, la telefon 305.71.31 unde permanent puteau primi informații;
- Primăria Municipiului București a demarat în anul 2006 proiectul de realizare a unui **nou Centru de Informare pentru Cetățeni – Ghișeu Unic**, care va avea sediul în Bd-ul Regina Elisabeta nr. 42, sector 5 (vizavi de sediul PMB). A avut deja loc licitația pentru achiziționarea serviciului de proiectare și asistența tehnică pentru acest sediu.

Pentru anul 2007:

- **În 2007 s-au primit 101.129 de lucrări;**
- Pentru informarea cetățenilor Capitalei prin intermediul mass-media, PMB a organizat, 24 de conferințe de presă și a transmis ziaristilor 246 de comunicate și informări de presă;
- Pe parcursul anului 2007, au fost primiți în audiență pentru probleme care țin de aplicarea Legii nr. 10/2001, inspecție și control, de evidență imobiliară și cadastrală, de utilități publice, de urbanism și de transport, un număr de 7.514 persoane;
- În evidența Comisiei pentru analizarea și soluționarea notificărilor formulate în temeiul Legii nr. 10/2001 sunt înregistrate 43.060



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

- dosare. În cursul anului 2007 au fost soluționate 3.100 dosare și au fost emise 2.032 de dispoziții;
- S-au întocmit 2.497 de răspunsuri la petițiile înregistrate și s-au soluționat 34.161 de lucrări.

Pentru anul 2008:

- **În anul 2008, la Centrul de Informare și Documentare pentru Relația cu Cetățenii au fost înregistrate pentru Primăria Municipiului București un număr de 103.120 documente (petiții, adrese, etc.) cele mai multe având ca termen de soluționare 30 de zile de la data înregistrării;**
- Un număr de 32.240 documente reprezentând 31,26% din total, au primit răspuns într-un termen mai mic de 25 de zile, dar există și un număr foarte mare de documente, în cifre absolute 25295, reprezentând 28,43% din total, la care nu s-a răspuns în termenul legal. Cele mai mari întârzieri în elaborarea răspunsurilor s-au înregistrat la Direcția Juridic Contencios și Legislație, 22.728, reprezentând 90% din totalul întârzierilor înregistrate la nivelul Primăriei Municipiului București;
- Întârzierile în elaborarea și transmiterea răspunsurilor la petițiile adresate Primăriei Municipiului București au condus la un număr mare de solicitări de primire în audiențe la primarul general, viceprimari, secretarul general;
- În anul 2008, în cadrul audiențelor organizate prin compartimentul de specialitate din cadrul Direcției Relații Publice și Informare s-au înscris în audiențe 5187 persoane, după cum urmează:
 - o 2482 persoane au fost înscrise în audiență la primarul general pe probleme privind aplicarea Legii nr. 10/2001;
 - o 800 persoane au fost înscrise în audiență la primarul general pe alte probleme decât cele privind aplicarea Legii nr. 10/2001
 - o 1300 persoane au fost înscrise în audiență la viceprimarul responsabil cu aplicarea Legii nr. 10/2001;
 - o 544 persoane au fost înscrise în audiență la secretarul general, majoritatea pe probleme privind aplicarea Legii nr. 10/2001;
 - o 61 persoane au fost înscrise în audiență la viceprimarul responsabil cu coordonarea activității serviciilor publice.
- Pentru o bună relaționare cu publicul, în septembrie 2008 a început modernizarea Centrului de Informare și Documentare în Relația cu Cetățenii al P.M.B. din B-dul. Regina Elisabeta nr. 42/str. Zalomit nr.5;
- **Îmbunătățirea continuă a procedurii de soluționare a petițiilor a condus la o mai bună gestionare a mesajelor primite de la cetățeni prin intermediul poștei electronice. În perioada octombrie-decembrie 2008 au fost primite pe adresa de e-mail a primarului general un număr de 1302 mesaje, soluționate potrivit competențelor;**
- Pe lângă Call Center-ul Primăriei Municipiului București, au fost operaționalizate încă două numere de telefon gratuit, TelVerde, unul la Administrația Străzilor și celălalt în cadrul Dispeceratului PMB;
- În anul 2008, la Dispeceratul PMB au fost înregistrate 2471 de sesizări, referitoare, în principal, la disfuncționalități la iluminatul public, alimentarea cu apă, starea drumurilor, canalizare;
- Au fost organizate 42 conferințe/declarații de presă și au fost transmise 267 comunicate și informări de presă.



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

Pentru anul 2009:

- În anul 2009, la Centrul de Informare și Documentare pentru Relația cu Cetățenii au fost înregistrate pentru Primăria Municipiului București un număr de 86.717 petiții, cele mai multe având ca termen de soluționare 30 de zile de la data înregistrării.
- Comparativ cu anul precedent, când s-au înregistrat un număr de 5187 de solicitări de înscriere în audiențe, în anul 2009, în cadrul audiențelor organizate prin compartimentul de specialitate din cadrul Direcției Relații Publice și Informare s-au înscris în audiențe 2973 persoane, după cum urmează:
 - o 1253 persoane au fost înscrise în audiență la primarul general pe probleme privind aplicarea Legii nr. 10/2001;
 - o 1252 persoane au fost înscrise în audiență la primarul general pe alte probleme decât cele privind aplicarea Legii nr. 10/2001;
 - o 11 persoane au fost înscrise în audiență la viceprimarii generali;
 - o 457 persoane au fost înscrise în audiență la secretarul general, majoritatea pe probleme privind aplicarea Legii nr. 10/2001.
- În anul 2009 au fost primite pe adresa de e-mail a primăriei un număr de 6400 mesaje, repartizate spre soluționare potrivit competențelor, după cum urmează: 3500 – direcțiilor de specialitate, 1700 – Cabinetului Primarului General, 800 – instituțiilor publice de interes local, 400 – altor instituții.
- Pe lângă Call Center-ul Primăriei Municipiului București, sunt operaționale și funcționează cu rezultate bune numerele de telefon gratuit TelVerde de la Administrația Străzilor și din cadrul Dispeceratului PMB;
- Dispeceratul PMB au fost înregistrate 1386 sesizări;
- De asemenea, în anul 2009 a fost elaborată și pusă în circulație de către Direcția Relații Publice și Informare Carta cetățenilor, un document menit să armonizeze relația instituției cu cetățenii care apelează la serviciile de specialitate.

Pentru anul 2010: (de preluat cifrele de la DRPI)

- În anul 2010, la Centrul de Informare și Documentare pentru Relația cu Cetățenii au fost înregistrate pentru Primăria Municipiului București un număr de cca. 85.000 petiții, cele mai multe având ca termen de soluționare 30 de zile de la data înregistrării;
- În anul 2010, în cadrul audiențelor către Primarul General prin compartimentul de specialitate din cadrul Direcției Relații Publice și Informare s-au înscris în audiențe 3913 persoane, după cum urmează:
 - o 2988 persoane au fost înscrise în audiență la primarul general pe probleme privind aplicarea Legii nr. 10/2001;
 - o 925 persoane au fost înscrise în audiență la primarul general vizând probleme locative, reclamații, utilități, aspecte sociale, probleme juridice, propuneri, probleme de urbanism;



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMANIEI
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

3. Denumirea politicii publice	<u>Îmbunătățirea sistemului de gestiune a relației cu cetățenii</u>
4. Scop	Creșterea gradului de satisfacție a cetățenilor în interacțiunea acestora cu funcționarii publici din cadrul serviciilor de relații cu publicul/registratură
5. Obiective generale / obiective specifice	<p><u>Obiectiv general:</u> Furnizarea unui serviciu de informare și comunicare în relația cu cetățeanul durabil, accesibil, transparent și rezonabil în termeni de costuri și timp</p> <p><u>Obiective specifice:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 coziel 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);
6. Beneficiari	<p>Beneficiari direcți:</p> <ul style="list-style-type: none"> - funcționarii publici din cadrul registraturii PMB (14 persoane) - funcționarii publici din cadrul direcției DRPI (40 persoane) - funcționari publici din cadrul PMB ce folosesc Document Management Sistem (DMS) (1070 persoane) - cetățenii ce solicită informații/depun petiții (cca 100.000 persoane) <p>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</p>



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

<p>7. Variante de soluționare (Alternative)</p>	<p>Varianta/Alternativa 1</p> <p>Mentținerea situației actuale și anume păstrarea numărului actual de ghișee la registratură, sistemul informatic de la registratură nu va suferi modificări și totodată sistemul de document management va rămâne neschimbat.</p> <p>Această variantă se referă la alternativă de a nu face nimic în afara activităților curente de menținere a serviciului de informare a cetățenilor la nivelul actual ca funcționalități și structură de personal. Totodată această varianta presupune neintervenția asupra sistemului de management al documentelor.</p>	<p>Impact Administrativ:</p> <p>Pentru menținerea situației actuale nu sunt necesare modificări de acte normative – deși există probleme, sistemul este operațional. Totuși continuarea folosirii pe mai departe a acestuia fără a aduce îmbunătățiri va influența negativ activitatea instituției (timp pierduți, resurse umane folosite ineficient, instrumente de management defectuase, etc) și imaginea primăriei în relația cu cetățeanul (informații trunchiate, durată mare de rezolvare a problemelor, cozi de așteptare, etc).</p> <p>Pentru implementarea acestei alternative nu se crează un departament sau instituție. Cadrul actual asigură funcționarea sistemului. Totodată nu este necesară restucturare instituțională.</p> <p>Datorită fluctuației de personal există o cerere constantă de instruire.</p> <p>Impact Economic:</p> <p>Impactul cuantificat monetar legat de timpii pierduți în raport cu alternativă în care se intervine prin îmbunătățirea sistemului.</p> <p>Evaluarea costurilor de operare ale componentei analizate (DRPI, Registratura, implicații în alte direcții).</p> <p><i>Costurile Operaționale (raportat la 14 persoane de la registratură/40 persoane DRPI).</i></p> <p>Se vor evalua costurile salariale, costurile cu utilitățile, eventualele costuri de funcționare legate de pază, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Costurile cu bunuri și servicii (5% din cheltuielile de bunuri și servicii mai puțin alte cheltuieli cu bunurile și serviciile) = 2.500.000 lei anual; - Costuri salariale = 54 persoane x 1.500 lei = 81.000 lei/lună, 972.000 lei/an. 	<p>Buget:</p> <p>Nu implică cheltuieli suplimentare în afară celor curente activității instituționale</p> <p>Costuri în raport cu alternativa 3</p> <p>Această alternativă implică costuri suplimentare instituționale și sociale asociate de minim 330.000 lei anual față de costurile operaționale și de personal.</p> <p>Astfel în condițiile în care plec de la un buget 0 cei cca 330.000 anual reprezintă potențiale pierderi la nivel minimal cuantificate monetar</p> <p>Analiza va fi considerată pe 5 ani (durată considerată</p>
--	---	---	---



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

		<p><i>Costurile de instruire curente</i></p> <p>- Se va evalua instruirea curentă (se estimează o nevoie anuală de instruire, inclusiv timp petrecut de alt funcționar pentru instruirea noilor veniți).</p> <p>10% din personal are nevoie de instruire (54 persoane = 5 persoane – 10% din timpul unui salariat x 5 salariați x 1.500 lei/lună) = 9.000 lei/an;</p> <p>- Se pot lua în considerare toți cei 1.000 de angajați care ar trebui să utilizeze sistemul de document management și poate fi analizat impactul de instruire.</p> <p><i>Costuri de monitorizare și control</i></p> <p>Din evaluările curente, aplicațiile utilizate pentru registratură și managementul documentelor nu permit realizarea unor rapoarte relevante (rapoarte complete asupra modului de rezolvare a petițiilor, punctele nevralgice, etc.) și astfel timpii petrecuți de funcționarii publici pentru întocmirea rapoartelor se transformă în costuri</p> <p>- 5% din timpul zilnic al angajaților este aferent raportării x 54 angajați = 48.600 lei/an</p> <p><i>Costurile/beneficiile indirecte ale neimplementării politicii</i></p> <p>Timp pierdut de neimplementarea politicii (salarii anuale ale funcționarilor ținând cont de timpul petrecut de aceștia la rezolvarea petițiilor care se reantorc, inclusiv timpii de interacțiune a cetățeanului cu funcționarul public din cadrul direcției de specialitate datorită lipsei informațiilor din sistem).</p> <p>- Conform statisticilor până la 5% din petiționari se înscriu în audiență datorită modului de soluționare a petițiilor. Totodată din evaluarea de pe teren o parte importantă a cetățenilor revin la direcțiile de specialitate pentru clarificări astfel funcționarii își petrec până la 1 oră pe zi pentru a discuta cu cetățenii:</p> <p>Dacă considerăm 20 de funcționari la nivel de primărie (mai puțin registratură) care petrec cca 1 oră/zi cu cetățenii vorbim de un volum de cca 45.000 lei/an</p> <p>- În măsura în care evaluăm costurile la nivel de cetățean pornind de la datele anchelei constatăm că cca 40% s-au reîntors la primărie pentru</p>	<p>normală pentru tehnologii/echipamente)</p>
--	--	--	---



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMANIEI
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

		<p>soluționarea petiției. Dacă considerăm că 40% se datorează neclarității informațiilor din flux putem evalua la un cost total anual de 240.000 lei/an (considerând că se pierd cca 2 ore în total cu deplasarea).</p> <p>Impact Social: Se poate vorbi de impact în imaginea primăriei ce va impune campanii suplimentare pentru îmbunătățirea acestora ce implică de asemenea costuri.</p> <p>Impact Mediu: Folosirea de cantități mari de hârtie, tonner, etc ce au implicații în materie de costuri și de mediu.</p>	
	<p>Varianta/Alternativa 2</p> <p>Această alternativă de rezolvare a problemei se consideră o variantă operațională prin care se propune mărirea numărului de ghișee și funcționari din cadrul registraturii pentru a mări accesibilitatea cetățenilor la informații și a le reduce timpul de așteptare, creșterea eficienței, etc.</p> <p>Această variantă presupune angajarea sau mutarea a 5 funcționari publici la registratură dotarea acestora cu calculatoare, imprimantă, sisteme de securitate, conectarea la sistem etc.</p>	<p>Impact Administrativ:</p> <p>Pentru operaționalizarea acestei politici nu sunt necesare modificări în documentele cu caracter normativ. Este de așteptat să existe adaptări ale procedurilor de funcționare ale „registraturii” și decizii de numire în funcție a unui număr suplimentar de personal.</p> <p>Totuși numirea de personal suplimentar și ajustări de proceduri nu implică modificări legislative.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personal: - dispoziție de primar (5 persoane); - Dotări: - rectificare buget, aprobare PAAP (plan anual de achiziții publice), HCL. <p>În funcție de situația curentă pot fi detașate persoane la Registratură sau putem vorbi de angajarea de personal suplimentar.</p> <p>Evaluarea va trebui făcută pe categorii de petiții astfel încât să se știe cu o precizie cât mă bună care sunt direcțiile/problemele care necesită o atenție sporită (ex. Legea 10/direcția Juridică).</p> <p>Ajustarea personalului de la registratură în funcție de cozile de așteptare de la ghișeu.</p>	<p>Buget:</p> <p>Implică cheltuieli suplimentare în afara celor curente activității instituționale</p> <p>Costuri în raport cu alternativa 1</p> <p>Costuri investiționale de 75.000 lei suplimentare față de alternativa 1 (consultanță și tehnologie).</p> <p>Costuri operaționale mai mari față de alternativa 1 cu costul</p>



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMANIEI
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

		<p>Instruirea persoanelor noi ce vor deservi registratura și persoanele ce vor lucra pe flux pentru rezolvarea petițiilor pe direcțiile specializate.</p> <p>Impact Economic:</p> <p>Impactul cuantificat monetar legat de costurile implementării acestei politici precum și timpii pierduți în raport cu alternativa în care se intervine prin îmbunătățirea sistemului și implementarea unei noi aplicații.</p> <p><i>Costurile de implementare ale alternativei 2</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Expertiză care să evalueze impactul implementării alternativei în actele normative ale PMB și totodată cu impact în legislația națională: 10 zile expert/consultanță = cca 15.000 lei; - Expertiză în ajustarea procedurilor interne ale primăriei pentru optimizarea fluxurilor informaționale: 10 zile expert/consultanță = cca 15.000 lei; - Costurile cu investiția inițială 5 posturi (calculator, imprimantă, rețelistica, sistem de securitate, interconectare, etc): 45.000 lei. <p>Evaluarea costurilor de operare ale componentei analizate (DRPI, Registratură, implicații în alte direcții).</p> <p><i>Costurile Operaționale (raportat la 14 persoane din registratură/40 persoane DRPI + 5 persoane suplimentare).</i></p> <p>Se vor evalua costurile salariale, costurile cu utilitățile, eventualele costuri de funcționare legate de pază/etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Costurile cu bunuri și servicii (5%) = 2.750.000 lei; - Costuri salariale = 54 persoane x 1500 lei = 81000 lei/lună, 972.000 lei/an, la care se adaugă 90.000 lei/an. <p><i>Costurile de instruire curente</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Se va evalua instruirea curentă (se estimează o nevoie anuală de instruire, inclusiv timp petrecut de alt funcționar pentru instruirea noilor veniți). <p>10% din personal are nevoie de instruire (54 persoane = 5 persoane – 10%</p>	<p>aferent celor 5 persoane</p> <ul style="list-style-type: none"> - 90.000 lei anual – costuri salariale - 125.000 lei anual – costuri bunuri și servicii suplimentare - Costuri suplimentare de instruire cu 1.500 lei/an <p>Costuri și beneficii indirecte mai mici cu 30.000 lei anual față de alternativa 1</p> <p>Costuri suplimentare față de alternativa 1 cu 186.500 lei / an.</p> <p>Astfel într-un termen de 5 ani costurile sunt mai mari decât beneficiile</p>
--	--	---	--



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

		<p>din timpul unui salariat x 5 salariați x 1500 lei/lună) = 9000 lei/an, la care se adaugă încă 1500 lei/an cost suplimentar față de alternativa 1.</p> <p>- Se pot lua în considerare toți cei 1000 de angajați care ar trebui să utilizeze sistemul de document management și poate fi analizat impactul de instruire.</p> <p><i>Costuri de monitorizare și control</i></p> <p>Din evaluările curente aplicațiile utilizate pentru registratură și managementul documentelor nu permit realizarea unor rapoarte relevante (rapoarte complete asupra modului de rezolvare a petițiilor, punctele nevralgice, etc) și astfel timpii petrecuți de funcționarii publici pentru întocmirea rapoartelor se transformă în costuri</p> <p>- 5% din timpul zilnic al angajaților este aferent raportării x 54 angajați = 48.600 lei/an și considerăm că nu va exista un timp suplimentar de raportate. Totuși raportarea este generată de sistemul defectuos ce face ca aceste sume să fie cheltuite și în acest caz</p> <p><i>Costurile/beneficiile indirecte ale neimplementării politicii</i></p> <p>Timp pierdut de neimplementarea politicii (salarii anuale ale funcționarilor ținând cont de timpul petrecut de aceștia la rezolvarea petițiilor care se reîntorc, inclusiv timpii de interacțiune a cetățeanului cu funcționarul public din cadrul direcției de specialitate datorită lipsei informațiilor din sistem)</p> <p>- Conform statisticilor până la 5% din petiționari se înscriu în audiență datorită modului de soluționare a petițiilor. Totodată din evaluarea de pe teren o parte importantă a cetățenilor revin la direcțiile de specialitate pentru clarificări astfel funcționarii își petrec până la 1 oră pe zi pentru a discuta cu cetățenii:</p> <p>Dacă considerăm 20 de funcționari la nivel de primărie (mai puțin registratură) care petrec cca 1 oră/zi cu cetățenii vorbim de un volum de cca 45.000 lei/an</p> <p>- În măsura în care evaluăm costurile la nivel de cetățean pornind de la datele anchelei constatăm că cca 35% s-au reantors la primărie pentru soluționarea petiției. Dacă considerăm că 40% se datorează neclarității informațiilor din flux putem evalua la un cost total anual de 210.000 lei/an (considerând că se pierde cca 2 ore în total cu deplasarea)</p>	
--	--	--	--



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMANIEI
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

		<p>Impact Social: Se poate vorbi de impact îmbunătățit în imaginea primăriei însă totuși insuficient ținând cont că avem partea de informații care în continuare nu se regăsesc în sistem iar cetățeanul va trebui să se deplaseze de la o direcție la alta, ce impune costuri suplimentare</p> <p>Impact Mediu: Folosirea de cantități mari de hârtie, tonner, etc ce au implicații în materie de costuri și de mediu</p> <p>Însă totuși această alternativă nu rezolvă problema pe fond și implică mișcare de personal în condițiile în care la nivelul administrației există curentul de reducere de personal.</p>	
	<p>Varianta / Alternativa 3</p> <p>Alternativa 3 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</p> <p>Această variantă presupune achiziția unui sistem informatic nou care să gestioneze relația cu cetățenii precum și documentele de</p>	<p>Impact Administrativ: Pentru operaționalizarea acestei politici nu sunt necesare modificări de substanță în documentele cu caracter normativ. Totuși pentru bună funcționare a sistemului pe lângă implementarea procedurilor de lucru este necesar ca direcțiile de specialitate ale primăriei și de ce nu chair companiile de servicii/utilități să utilizeze ca bază sistemul și acest lucru impune protocoale și decizii de primar/HCL - Aplicație: - rectificare buget, aprobare PAAP (plan anual de achiziții publice), HCL</p> <p>Pentru implementarea acestei alternative nu se crează un departament sau vreo instituție. Cadrul actual asigură bună funcționare a sistemului.</p> <p>Impact Economic: Impactul cuantificat monetar legat de costurile implementării acestei politici precum și timpii pierduți/câștigați în raport cu alternativa A1/A2 în care se nu se intervine la îmbunătățirea sistemului.</p>	<p>Buget: Implică cheltuieli suplimentare în afara celor curente activității instituționale</p> <p>Costuri în raport cu Alternativa 1 / Alternativa 2</p> <p>Costuri operaționale mai mici față de alternativa 1 cca 5% anual - 48.600 lei anual – costuri salariale mai mici prin redistribuirea</p>



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

	<p>pe flux într-un mod funcțional.</p>	<p><i>Costurile de implementare ale alternativei 2</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Expertiză care să evalueze impactul implementării alternativei în actele normative ale PMB și totodată cu impact în legislația națională: 30 zile expert/consultanță = cca 45.000 lei - Expertiză în ajustarea procedurilor interne ale primăriei pentru optimizarea fluxurilor informaționale: 10 zile expert/consultanță = cca 15.000 lei - Costurile cu investiția inițială (aplicație DMS, CRM, caiete de sarcini, instruire inițială): 1.600.000 lei <p>Evaluarea costurilor de operare ale componentei analizate (DRPI, Registratură, implicații în alte direcții)</p> <p><i>Costurile Operaționale – rămân constante în primul an și ajung să scadă cu 5% în anii ulterioari ca urmare a reducerii numărului de documente care circulă în format fizic și alte cheltuieli asociate</i></p> <p>Se vor evalua costurile salariale, costurile cu utilitățile, eventualele costuri de funcționare legate de pază/etc</p> <ul style="list-style-type: none"> - Costurile cu bunuri și servicii (5% din cheltuielile de bunuri și servicii mai puțin alte cheltuieli cu bunurile și serviciile) = 2.500.000 lei anual, din anul 2 se vor face economii de 5% anual și anume 125.000 lei/an, anul 1 de 3% - Costuri salariale = 54 persoane x 1500 lei = 81000 lei/lună, 972.000 lei/an, care se pot reduce cu 5% anual ca urmare a reducerii timpilor pierduți cu cetățenii care revin la direcții (timpuri care vor fi cuantificați la beneficii indirecte și scăzuți din investiția inițială) <p><i>Costurile de instruire curente</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Se va evalua instruirea curentă (se estimează o nevoie anuală de instruire - inclusiv timp petrecut de alt funcționar pentru instruirea noilor veniți) 10% din personal are nevoie de instruire (54 persoane = 5 persoane – 10% din timpul unui salariat x 5 salariați x 1500 lei/lună) = 9.000 lei/an, constant la A1 față de A3 - Se pot lua în considerare toți cei 1.000 de angajați care ar trebui să utilizeze sistemul de document management și poate fi analizat impactul de 	<p>sarcinilor generate de un sistem funcțional – nedublarea sarcinilor hârtie/electronic</p> <ul style="list-style-type: none"> - 125.000 lei anual – costuri bunuri și servicii anual mai mici prin economiile realizate cu bunurile și serviciile <p>Costuri și beneficii indirecte (socio - economice) mai mici cu 180.000 lei anual</p> <p>Investiția inițială de 1.660.000</p> <p>Astfel în 5 ani față de alternativa A1 vom avea</p> <p>1.660.000 lei – 173.600 x 4 -123.600 – 180.000 x 5 = 1660000-1718000 = astfel beneficiile sunt mai mari ca costurile.</p>
--	--	---	--



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMANIEI
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

		<p>instruire</p> <p><i>Costuri de monitorizare și control</i></p> <p>Costurile se vor reduce substanțial față de alternativa A1 prin printarea direct din sistem a rapoartelor specifice.</p> <p><i>Costurile/beneficiile indirecte ale neimplementării politicii</i></p> <p>Timp câștigat de implementarea politicii (salarii anuale ale funcționarilor ținând cont de timpul petrecut de aceștia la rezolvarea petițiilor care se reîntorc, inclusiv timpii de interacțiune a cetățeanului cu funcționarul public din cadrul direcției de specialitate datorită lipsei informațiilor din sistem)</p> <p>Totuși vor exista cetățeni care vor solicita clarificări însă se poate considera că acești timpi se vor reduce cu 75%. Rezultând o economie de cca 180.000 lei anual</p> <p>Impact Social:</p> <p>Se poate vorbi de impact îmbunătățit în imaginea primăriei</p> <p>Impact Mediu:</p> <p>Reducerea cantităților de hârtie, tonner, arhivare etc ce au implicații în materie de costuri și de mediu</p>	
	<p>Varianta / Alternativa 4</p> <p>Alternativa 4 de rezolvare a problemei se consideră o variantă investițională ce presupune îmbunătățirea sistemului informatic curent prin analizarea tuturor eventualelor disfuncționalități și ajustarea acestora</p>	<p>Această variantă presupune analizarea tuturor deficiențelor sistemului curent și ajustarea aplicației curente pentru rezolvarea respectivelor deficiențe.</p> <p>În perioada iunie – septembrie 2011 în cadrul PMB se realizează o analiză amplă (studiu de fezabilitate) privind soluția informatică curentă și se va decide după finalizarea acesteia dacă această alternativă este fezabilă ținând cont că la acest moment nu mai există support ethnic pentru aplicația veche și nu mai pot fi realizate ajustările necesare bunei funcționări a sistemului actual.</p>	



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

Procesul de consultare	Organizații, instituții consultate:	Rezultatul consultării
<p>Varianta de soluționare recomandată</p>	<p>Organizații, instituții consultate:</p> <ul style="list-style-type: none"> - consultare pe site-ul Primăriei Municipiului București; - consultare în cadrul direcțiilor direct implicate; - consultare cu consilierii PMB; - consultare cu consultant extern IT privind prezentul document; 	<p>Rezultatul consultării</p> <ul style="list-style-type: none"> - ajustarea alternativelor în sensul introducerii în evaluare a unei alternative suplimentare legate de îmbunătățirea sistemului și nu schimbarea acestuia; - alte recomandări și ajustări legate de forma documentului de politică publică;
	<p>Varianta / Alternativa 3</p>	<p>Alternativa 3 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</p> <p>Această variantă presupune achiziția unui sistem informatic nou care să gestioneze relația cu cetățenii precum și documentele de pe flux într-un mod funcțional.</p> <p>Beneficii:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Beneficii generate de reducerea cheltuielilor cu "bunurile și serviciile"; - Beneficii generate de reducerea timpilor pierduți cu cetățenii care revin la direcții (salarii anuale ale funcționarilor ținând cont de timpul petrecut de aceștia la rezolvarea petițiilor care se reîntorc, inclusiv timpii de interacțiune a cetățeanului cu funcționarul public din cadrul direcției de specialitate datorită lipsei informațiilor din sistem); - De imagine - impact îmbunătățit în imaginea primăriei; - Reducerea cantităților de hârtie, tonner, etc ce au implicații în materie de costuri și de mediu <p>Impact detaliat: se apreciază în funcție de costurile și beneficiile luate în calcul conform analizei în cadrul alternative A3 selectată.</p> <p>Grupuri vizate: funcționarii din primărie, cetățenii.</p> <p>Modalități și termene de monitorizare/evaluare</p> <p>Monitorizarea se va face anual prin rapoartele integrate asupra activității DRPI/Registratură</p>



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMANIEI
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

	<p>Indicatori de performanță:</p> <ul style="list-style-type: none">- Reducerea timpilor petrecuți la ghișeu;- Reducerea numărului de plângeri legate de modul în care se soluționează o petiție;- Creșterea vitezei de răspuns la petiții;- Posibilitatea managementului întregului proces;- Accesibilitatea informației;- Creșterea capacității de informare.
--	---



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

Planul de acțiuni

Activitate necesară implementării	Termen de realizare	Responsabil	Buget	Rezultate	Raport de monitorizare	Raport de evaluare
<p>Activitatea 1 Realizarea unei analize privind tipul de sistem ce ar putea rezolva problemele identificate</p> <p>Subactivitatea 1.1 Achiziția serviciilor de evaluare a aplicației/aplicațiilor de la nivelul primăriei (DMS, CRM, etc)</p> <p>Subactivitatea 1.2 Realizarea raportului de evaluare și prezentarea concluziilor</p> <p>Subactivitatea 1.3 Ajustarea documentului de politici publice dacă este cazul în urma acestei evaluări</p>	Iulie - septembrie 2011	Direcția DSI, Primăria Municipiului București	Buget de consultanță aprobat	1 raport de evaluare;	N/A	N/A
<p>Activitatea 2 Supunerea spre consultare a propunerii de politici publice</p> <p>Subactivitatea 2.1 Redactarea notei de fundamentare, expunerii de motive sau, după caz, a referatului de aprobare privind necesitatea adoptării documentului de politici publice prin act normativ local (Hotărâre de Consiliu Local sau Decizie de Primar). Elaborarea proiectului de HCL.</p> <p>Subactivitatea 2.2 Realizarea și publicarea pe pagina de Internet a Primăriei Municipiului București a anunțului privind elaborarea proiectului de document de politici</p>	August - septembrie 2011	DRPI, Primăria Municipiului București	Bugetul PMB (DRPI – Comunicare)	1 propunere finală de politici publice după consultarea publică; 1 proiect de hotărâre de Consiliu Local (Decizie Primar)	Raport de monitorizare final privind observațiile și propunerile făcute în perioada de consultare publică.	Raport de evaluare la 1 an de la implementarea a propunerii de politici publice.



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMANIEI
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

<p>publice, conform art. 6, alin. 1, coroborat cu art. 4.1 din Legea nr. 52/2003.</p> <p>Subactivitatea 2.3 Primirea și centralizarea propunerilor, sugestiilor, opiniilor cu valoare de recomandare privind proiectul de document de politici publice. Analiza recomandărilor.</p>						
<p>Activitatea 3 Adoptarea propunerii de politici publice prin HCL / Decizie de Primar</p>	septembrie – decembrie 2011	PMB	Sume din bugetul local destinate activității de funcționare	1 propunere adoptată de politici publice prin HCL.	N/A	Raport de evaluare la 1 an de la implementare a propunerii de politici publice.
<p>Activitatea 4 Identificarea de surse de finanțare pentru implementare propunerii de politici publice</p> <p>Subactivitatea 4.1 Evaluarea variantelor de finanțare</p> <p>Subactivitatea 4.2 În eventualitatea finanțării prin instrumente structurale, selectarea consultantului și scrierea proiectului</p> <p>Subactivitatea 4.3 Depunerea cererii de finanțare pentru implementarea proiectului/solicitarea unei finanțări externe dacă este cazul</p>	Octombrie 2011 - octombrie 2012	PMB	Sume din bugetul local	surse de finanțare identificate, eventual contract de finanțare	Raport de monitorizare semestrial pe parcursul implementării propunerii de politici publice	Raport de evaluare la 1 an de la implementare a propunerii de politici publice.
<p>Activitatea 5 Implementarea proiectului (politicii publice)</p> <p>Subactivitatea 5.1 Realizarea caietului de sarcini și achiziția sistemului</p>	2012-2013	PMB, Implementator	Buget alternativă selectată	atingerea indicatorilor proiectului și a impactului așteptat al	Raport de monitorizare semestrial pe parcursul implementării	Raport de evaluare la 1 an de la implementare a propunerii



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GVERNUL ROMANIEI
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

(DMS, CRM, etc) Subactivitatea 5.2 Implementarea sistemului și instruirea funcționarilor				variantei recomandate	propunerii de politici publice	de politici publice.
Activitatea 6 Informarea cetățenilor privind instrumentul de lucru de la registratură/consultări periodice privind funcționarea acestuia	Continuu după implementare	PMB	Buget DRPI			Raport de evaluare anual.