



Nr. 12796/27.06.2019

Aprob,  
Președinte  
Sorin Brașoveanu

**PLAN DE ACȚIUNI DE ÎMBUNĂȚIRE A MODULUI DE FUNCȚIONARE A  
CONSILIULUI JUDEȚEAN BACĂU ÎN URMA APLICĂRII INSTRUMENTULUI CAF**

<b>Criteriul 1 - Leadership</b>					
<b>Subcriteriu</b>	<b>Zone de îmbunătățit</b>	<b>Acțiuni de îmbunătățire</b>	<b>Responsabil</b>	<b>Termen</b>	<b>Resurse</b>
<b>1.1. Asigurarea direcției structurii reprezentate prin dezvoltarea misiunii, viziunii și valorilor sale</b>	Consolidarea încrederii reciproce a loialității și a respectului între manageri și angajați	Campanii de informare privind misiunea, viziunea C.J Bacău	Serviciul comunicare, imagine, activități publice, relații cu presa	10 luni	proprii
		Achiziționarea unor programe informatice specializate pe diverse segmente de activitate	Serviciul informatizare	12 luni	proprii
		Dezvoltarea unui sistem de management care să sprijine personalul	Direcția resurse umane, management	10 luni	proprii
		Cursuri aplicate de dezvoltare Schimburi de experienta cu mediul extern	Direcția resurse umane, management	12 luni	proprii

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!  
cod SIPOCA/SMIS 461/119613*





		Gestionarea prevenirii corupției prin identificarea unor zone potențiale de conflicte de interes și asigurarea de linii directoare pentru angajați cu privire la modul de abordare a acestora	-Direcția resurse umane, management -Direcția juridică și administrație publică locală	12 luni	proprii
<b>1.2. Conducerea structurii reprezentate, performanței acesteia și îmbunătățirea continuă a acesteia</b>	Crearea condițiilor adecvate pentru managementul proceselor și proiectelor și a lucrului în echipă	Organizarea sesiunilor de informare	Direcția resurse umane, management	12 luni	proprii
<b>1.3. Motivarea și sprijinirea angajaților Structurii reprezentate și acționarea ca un model</b>	Informarea și consultarea angajaților în mod regulat cu privire la aspectele cheie legate de direcție	Recompensarea financiară sau nefinanciară (recunoaștere, responsabilitate, influență, creștere personală) celor care obțin rezultate deosebite	Direcția resurse umane, management	12 luni	proprii
	Informarea și consultarea angajaților în mod regulat	Stimularea angajaților prin recunoașterea eforturilor atât la nivel de echipă cât și individual	Direcția resurse umane, management	12 luni	proprii
<b>1.4. Gestionarea de relații eficiente cu autoritățile politice și cu alte părți interesate</b>	Creșterea gradului de reputație și recunoaștere publică	Dezvoltarea și menținerea unor parteneriate cu factorii interesați importanți (ONG-uri, grupuri de interese și asociații profesionale, sectorul industrial, alte autorități publice etc.)	-Serviciul comunicare, imagine, activități publice, relații cu presa Direcția dezvoltare durabilă și managementul proiectelor	12 luni	proprii

Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!  
cod SIPOCA/SMIS 461/119613





	Dezvoltarea și menținerea de parteneriate	Intensificarea mediatizării rezultatelor instituției	Serviciul comunicare, imagine, activități publice, relații cu presa	12 luni	proprii
<b>Criteriul 2. Strategie și planificare</b>					
<b>2.1. Colectarea de informații cu privire la nevoile actuale și viitoare ale părților interesate, precum și de informații relevante cu privire la management</b>	Analiza sistematică a punctelor forte și a punctelor slabe interne: analiză SWOT	Definirea unor instrumente de colectare de feedback de la părțile interesate	Serviciul comunicare, imagine, activități publice, relații cu presa	12 luni	proprii
	Colectarea analizarea și verificarea informațiilor despre părțile interesate și satisfacția acestora	-Actiunile de colectare a informațiilor despre nevoile și așteptările partilor interesate -Planificarea unui program de lucru cu publicul și cu partile interesate	Serviciul comunicare, imagine, activități publice, relații cu presa	12 luni	proprii
<b>2.2. Dezvoltarea strategiei și a planificării, luând în considerare informațiile colectate</b>	Echilibrarea serviciilor și resurselor pe termen lung și pe termen scurt precum și a cerințelor părților interesate	Dezvoltarea unei politici referitoare la implicarea părților interesate în dezvoltarea de strategii și planificări, punând în balanță și prioritizând așteptările și nevoile acestora	Direcția dezvoltare durabilă și managementul proiectelor	12 luni	proprii
<b>2.3. Comunicarea și implementarea strategiei și planificării la nivelul întregii organizații și verificarea acestora în mod regulat</b>	Lipsa de comunicare, de jos în sus (angajați-manageri), privind dificultățile întâmpinate în realizarea obiectivelor individuale.	Metode de monitorizare, măsurare și evaluare a angajaților	Direcția resurse umane, management	12 luni	proprii

Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!  
cod SIPOCA/SMIS 461/119613





	Dezvoltarea de planuri și programe cu obiective și rezultate pentru fiecare departament în parte cu indicatori care să stabilească nivelul de schimbare care trebuie atins (rezultatele așteptate)	Defalcarea activităților prevăzute în strategie pe ani și definirea unor indicatori măsurabili	-Direcția resurse umane, management -Serviciul analiza strategică	12 luni	proprii
<b>2.4.Planificarea, implementarea și verificarea inovației și schimbărilor</b>	Crearea și dezvoltarea unei noi culturi / pregătirea pentru inovare prin instruire, bench learning	Crearea unei noi atitudini în fața sugestiilor angajaților, partenerilor	Direcția resurse umane, management	12 luni	proprii
		Promovarea serviciilor online	Serviciul informatizare	12 luni	proprii
<b>Criteriul 3. Personalul instituției</b>					
<b>3.1.Planificarea, gestionarea și îmbunătățirea resursele umane în mod transparent cu referire la strategie și planificare</b>	-Asigurarea instruirii personalului -Analiza periodica a nevoilor de resurse umane Dezvoltarea și implementarea unei politici clare care să conțină criterii obiective în ceea ce privește recrutarea, promovarea, remunerarea, recompensele	Contractarea de cursuri de formare si instruire	Direcția resurse umane, management	12 luni	proprii
		Organizarea de concursuri pentru ocuparea posturilor vacante	Direcția resurse umane, management	12 luni	proprii

Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!  
cod SIPOCA/SMIS 461/119613





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

<b>3.2. Identificarea, dezvoltarea și utilizarea competențelor angajaților conform obiectivelor individuale și organizaționale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Dezvoltarea și promovarea metodelor moderne de instruire</li> <li>-Evaluarea impactului programelor de instruire</li> <li>-Operarea serviciilor de e-guvernare</li> <li>-Discutarea, stabilirea și comunicarea unei strategii pentru dezvoltarea competențelor. Aceasta include un plan de instruire bazat pe nevoile actuale și viitoare de competență organizațională și individuală</li> </ul>	Dezvoltarea și promovarea unor metode moderne de instruire (ex. Abordarea multimedia în procesul de instruire la locul de muncă, e-learning utilizând media socială)	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Serviciul informatizare</li> <li>-Direcția resurse umane, management</li> </ul>	12 luni	proprii
<b>3.3. Implicarea angajaților prin dezvoltarea dialogului deschis și a împuternicirii, susținând bunăstarea acestora</b>	-Desfasurarea periodică a unor sondaje ale angajaților	-Acordarea unei atenții deosebite nevoilor angajaților dezavantajați din punct de vedere social	Direcția resurse umane, management	12 luni	proprii
		-Elaborarea și adoptarea unui sistem care să încurajeze dialogul angajaților	Direcția resurse umane, management	12 luni	proprii
		-Identificarea unor soluții de stimulare, recompensare	Direcția resurse umane, management	12 luni	proprii
<b>Criteriul 4. Parteneriate și resurse</b>					
<b>4.1. Dezvoltarea și managementul parteneriatelor cu organizații relevante</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Feedback necorespunzator din partea unor parteneri</li> <li>-Monitorizarea și evaluarea periodică a implementării și a rezultatelor parteneriatelor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Identificarea nevoii de parteneriate publice-private pe termen lung (PPP) și dezvoltarea acestora acolo unde este cazul</li> <li>-Schimburile de „bune practici”, dezvoltarea unor acorduri de parteneriate adecvate</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Direcția dezvoltare durabilă și managementul proiectelor</li> <li>-Serviciul analiza strategică</li> </ul>	12 luni	proprii

Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!  
cod SIPOCA/SMIS 461/119613





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

<b>4.2. Dezvoltarea și implementarea parteneriatelor cu cetățenii / clienții</b>	-Accesarea informațiilor online -Încurajarea în mod activ a cetățenilor / clienților de a se organiza, de a-și exprima nevoile și cerințele și sprijinirea parteneriatelor cu cetățenii	-Crearea unor modalități de dezvoltare a rolului cetățenilor clienților -Definirea cadrului pentru a identifica în mod activ idei, sugestii și reclamații ale cetățenilor -Identificarea ONG-urilor de tineret în vederea înființării Consiliului Consultativ pentru probleme de tineret	-Direcția juridică și administrație publică locală -Direcția dezvoltare durabilă și managementul proiectelor	12 luni	proprii
<b>4.3. Managementul financiar</b>	-Analizarea riscurilor și oportunităților pentru deciziile financiare -Includerea informațiilor referitoare la performanță în documentele bugetare, cum ar fi cele despre indicatorii de rezultat și de efect raportați la obiective	-Delegarea și descentralizarea responsabilităților financiare	Direcția economică și managementul calității	12 luni	proprii
<b>4.4. Managementul informațiilor și cunoștințelor</b>	-Asigurarea ca informațiile relevante sunt disponibile din exterior, sunt obținute, procesate în mod eficient -Dezvoltarea unor canale interne pentru diseminarea informațiilor	-Asigurarea accesului la informații relevante, luând în considerare nevoile specifice ale tuturor membrilor societății, cum ar fi persoanele în vârstă, persoanele cu dizabilități, etc.	Direcția resurse umane, management	12 luni	proprii

Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!  
cod SIPOCA/SMIS 461/119613





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

<b>4.5. Managementul tehnologiei</b>	-Insuficiente servicii electronice disponibile pentru cetățeni și mediul de afaceri, pe site-ul instituției -Adoptarea cadrului TIC și a resurselor necesare pentru furnizarea de servicii online inteligente și eficiente, pentru a îmbunătăți furnizarea serviciilor către clienți	-Diversificarea pe site-ul instituției a serviciilor electronice -Achiziții programe specifice -Urmărirea îmbunătățirii echipamentelor -Creșterea abilităților angajaților în utilizarea eficientă a tehnologiei	Serviciul informatizare	12 luni	proprii
<b>4.6. Managementul facilităților</b>	Lipsa fondurilor pentru amenajarea corespunzătoare a spațiilor de lucru	-Promovarea reciclării activelor fizice și gestionarea eficientă a acestora	Direcția economică și managementul calității	12 luni	proprii
		-Asigurarea unei accesibilități fizice adecvate a clădirilor, în conformitate cu nevoile și așteptările angajaților și cetățenilor / clienților (de exemplu, accesul persoanelor cu dizabilități, parcare sau transport public etc.)	-Direcția economică și managementul calității - Direcția tehnic-investiții și lucrări publice	12 luni	proprii
<b>Criteriul 5. Procese</b>					
<b>5.1. Identificarea, proiectarea, managementul și inovarea proceselor în mod continuu, implicând părțile interesate</b>	Necesitatea atragerii de finanțări europene	Simplificarea proceselor în mod regulat propunând modificări ale cerințelor acestora	Direcția dezvoltare durabilă și managementul proiectelor	12 luni	proprii

Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!  
cod SIPOCA/SMIS 461/119613





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

<b>5.2. Dezvoltarea și furnizarea de servicii și produse orientate către cetățeni/ clienți</b>	-Lipsa unui feedback din partea cetățenilor pentru serviciile oferite -Simplificarea proceselor în mod regulat, propunând modificări ale cerințelor legale, dacă este necesar	-Dezvoltarea unor sisteme și proceduri solide de management a sugestiilor și reclamațiilor și de răspuns ale acestora -Actualizarea procedurilor privind ghestionarea petițiilor și reclamațiilor	Serviciul relații cu publicul și administrație publică locală	12 luni	proprii
<b>5.3. Coordonarea proceselor din cadrul Structurii reprezentate precum și cu alte organizații relevante</b>	Implicarea unor organizatii partenere pentru rezolvarea problemelor	Crearea unor grupuri de lucru între organizații / furnizori de servicii pentru a rezolva problemele	Serviciul relații cu publicul și administrație publică locală	12 luni	proprii
<b>Criteriul 6. Rezultate orientate către cetățeni / clienți</b>					
<b>6.1.Măsurarea percepției</b>	-Necunoașterea percepției cetatenilor privind rezultatele -O bună primire a informațiilor de către cetățean / client.	Creșterea frecvenței sondajelor de opinie ale cetățenilor / clienților cu privire la Structura reprezentată	Serviciul relații cu publicul și administrație publică locală	12 luni	proprii
<b>6.2.Măsurarea performanței</b>	Extinderea analizelor periodice, împreună cu părțile interesate, pentru a monitoriza nevoile lor în schimbare și gradul în care acestea sunt satisfăcute	Stabilirea unor indicatori care să fie urmăriți în analiza satisfacției cetățenilor și întocmirea unor statistici privind evoluția acestora în timp	-Serviciul relații cu publicul și administrație publică locală -Serviciul informatizare	12 luni	proprii
		Armonizarea permanentă la schimbările legislative	Direcțiile CJ Bacău	12 luni	proprii

Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!  
cod SIPOCA/SMIS 461/119613







		-Programul de lucru dupa ora 16 pentru asigurarea accesului cetățenilor -Extinderea eforturilor de îmbunătățire a disponibilității și transparenței informațiilor	Serviciul relații cu publicul și administrație publică locală	12 luni	proprii
<b>Criteriul 7. Rezultate orientate către angajați</b>					
<b>7.1.Măsurarea percepției</b>	-Aspecte negative privind spatiile de arhivare a documentelor -Dezvoltarea sistematica a carierei si a competentelor. -Mecanisme de consultare și dialog	Dezvoltarea sistematică a carierei	Direcția resurse umane, management	12 luni	proprii
		Rezervarea unor locuri de parcare	Direcția economică și managementul calității	12 luni	proprii
		Flexibilitatea programului	Direcția resurse umane, management	12 luni	proprii
<b>7.2.Măsurarea performanței</b>	-Indicatori privind capacitatea angajaților de a lucra cu cetățenii /clienții și de a răspunde nevoilor acestora -Indicatori privind motivația și implicarea (de exemplu: ratele de răspuns pentru anchetele angajaților, numărul de propuneri de inovare, participarea la grupurile interne de discuții)	Stabilirea de indicatori cu privire la abilitatea angajaților de a lucra cu cetățenii și de a răspunde nevoilor acestora	Direcția resurse umane, management	12 luni	proprii
		Discuții periodice cu angajații pe marginea performanței, a motivației și implicării acestora, sub forma de interviuri, în vederea îmbunătățirii performanței acestora	Direcția resurse umane, management	12 luni	proprii

Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!  
cod SIPOCA/SMIS 461/119613





### Criteriul 8. Rezultate privind responsabilitatea socială

<b>8.1. Măsurarea percepției</b>	Percepția abordării problemelor de mediu (de exemplu, percepția amprentei ecologice, managementul energiei, consumul redus de energie electrică și apă, protecția împotriva poluării fonice și a aerului, stimularea mobilității prin transportul public	Creșterea percepției CJ Bacău în mass-media în ceea ce privește responsabilitatea socială și a cerințelor de mediu	-Direcția dezvoltare durabilă și managementul proiectelor -Direcția tehnic-investiții și lucrări publice	12 luni	proprii
<b>8.2. Măsurarea performanței</b>	-Activitățile Consiliului Județean Bacău de conservare și susținere a resurselor (de exemplu, prezența furnizorilor cu profil social responsabil, gradul de conformitate cu standardele de mediu, utilizarea materialelor reciclate, utilizarea modurilor de transport -Opinia publicului despre deschiderea și transparența Consiliului Județean Bacău, comportamentul etic -Sprijin pentru proiectele de dezvoltare internațională și participarea angajaților la activitățile filantropice.	-Intensificarea programelor de reducere CO2 la nivel local.	Direcția dezvoltare durabilă și managementul proiectelor	12 luni	proprii

Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!  
cod SIPOCA/SMIS 461/119613





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferență!Instrumente Structurale  
2014-2020**Criteriul 9. Rezultate privind performanțele-cheie ale instituției**

<b>9.1. Rezultate externe: rezultate și efecte</b>	-Nivelul calității serviciilor sau produselor în raport cu standardele și reglementările în vigoare	-Acțiuni de identificare a serviciilor ce pot fi îmbunătățite prin soluții inovative	Serviciul informatizare	12 luni	proprii
<b>9.2. Rezultate interne: nivelul de eficiență</b>	-Valoarea adăugată a utilizării tehnologiei informației și comunicațiilor pentru creșterea eficienței, diminuarea poverii administrative, îmbunătățirea calității furnizării serviciilor (de exemplu, reducerea costurilor, reducerea documentelor) -Reacția liderilor la rezultatele și constatările măsurătorilor, inclusiv managementul riscurilor	-Utilizarea programelor performante pentru circuitul documentelor, prelucrare informațiilor și stocarea lor în vederea reducerii documentelor fizice -Acțiuni de prevenire a rezultatelor nesatisfăcătoare	Serviciul informatizare	12 luni	proprii

**Avizat,**  
**Manager proiect,**  
*Silviu Botez*

**Elaborat,**  
**Consultant CAF**  
*Carmen Vasile*

Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!  
cod SIPOCA/SMIS 461/119613

