

Văzuț
ADMINISTRATOR PUBLIC
Marius Cristian PUIU

ROMÂNIA
JUDEȚUL ARGEȘ
CONSILIUL JUDEȚEAN ARGEȘ

31. IUL. 2024

Nr. 20722

Aprob,
PREȘEDINTE
Ion MÎNZÎNĂ

Raportul la auditul public intern pe calitate
(ian 2023-iunie 2024)

Data desfășurării auditului: mai/iunie 2024

Criterii de audit: Documente de referință: -gestiunea resurselor umane,
-gestiunea resurselor financiare,
-planificarea activităților,
-furnizarea serviciilor publice,
-comunicare publică,
-evaluarea rezultatelor obținute și
-evaluarea gradului de satisfacție a cetățenilor/
beneficiarilor.

*** Dispoziția nr. 656/06.06.2024 a Președintelui Consiliului Județean Argeș privind
demararea operațiunii de audit intern pe calitate prin care se verifică conformitatea sistemului de
management implementat de Consiliul Județean Argeș față de cerințele standardului SR EN ISO
9001:2015

Compartimentul funcția auditat(ă):

DIRECȚIA AMENAJAREA TERITORIULUI ȘI URBANISM,
DIRECȚIA TEHNICĂ,
DIRECȚIA ECONOMICĂ,
DIRECȚIA JURIDICĂ ȘI ADMINISTRAȚIE PUBLICĂ LOCALĂ
DIRECȚIA STRATEGII, SINTEZE, PROIECTE CU FINANȚARE INTERNAȚIONALĂ
DIRECȚIA CULTURA, TURISM ȘI TINERET
SERVICIUL MONITORIZARE LUCRĂRI PUBLICE ȘI GUVERNANȚA CORPORATIVĂ,
SERVICIUL RESURSE UMANE,
SERVICIUL ASISTENȚĂ MEDICALĂ ȘI PROTECȚIE SOCIALĂ

Persoane contactate:

Director Direcția Cultură, Turism și Tineret, d-na Roxana Stoenescu
Șef Serviciu Financiar Contabilitate, d-na Manalina Gîdoi
Șef Serviciu Buget, Taxe și Venituri, d-na Larisa Zamfir
Șef Serviciu Resurse Umane, d-na Eliza Rădulescu

Constatări:

Fișa nr. 1 Sinteza rezultatelor implementării instrumentelor de management al calității	Conformitate
---	--------------

Fișa nr. 2 . De colectare de date pentru evaluarea impactului implementării instrumentului CAF (Cadrul comun de autoevaluare)	Conformitate
---	--------------

Fișa nr.3 De colectare de date pentru evaluarea impactului implementării standardului ISO 9001 în Consiliul Județean Argeș.	Conformitate
---	--------------

Acest Raport are anexat(e) 0 Fișe de Neconformitate.

Auditor: Responsabil Management Calitate,
OLTEANU Mirela Magdalena

Semnătura:



JUDEȚUL ARGEȘ

CONSILIUL JUDEȚEAN ARGEȘ

Pitești, Piața Vasile Milea Nr. 1, Cod poștal: 110053
Telefon: 0248.210.056 Fax: 0248.220.137

www.cjarges.ro

Operator de date personale nr. 37708



ISO 9001

LL-C (Certification)



**Fișe - Anexe la Metodologia de evaluare
a impactului utilizării managementului
calității în administrația publică**

Sesiune de colectare date – mai/iunie 2024

pentru perioada ianuarie 2023 – iunie 2024

**Recomandare Raport audit supraveghere nr.400584/28.09.2023
apaținând**

Integrated Quality Certification

Reprezentant LL-C (Certification) Czech Republic

Instrucțiuni generale pentru completarea celor 3 fișe -anexe la Metodologia de evaluare a impactului utilizării managementului calității în administrația publică

La nivelul acestui document veți găsi 3 fișe - anexe la Metodologia de evaluare a impactului utilizării managementului calității în administrația publică transmise atașat, respectiv:

Fișa nr. 1 *Sinteza rezultatelor implementării instrumentelor de management al calității*

Fișa nr. 2 . *De colectare de date pentru evaluarea impactului implementării instrumentului * CAF (Cadrul comun de autoevaluare)*

Fișa nr. 3. *De colectare de date pentru evaluarea impactului implementării standardului ISO 9001 în Consiliul Județean Argeș.*

- Obiectivul lor este de a colecta date necesare pentru măsurarea indicatorilor propuși pentru evaluarea impactului implementării ISO 9001 asupra domeniilor **gestiunii resurselor umane, gestiunii resurselor financiare, planificării activităților, furnizării serviciilor publice, comunicării publice, evaluării rezultatelor obținute și evaluării gradului de satisfacție a cetățenilor/beneficiarilor.**
- În completare se va avea în vedere implicarea tuturor structurilor cu activitate în domeniile țintă, precum și a conducerii instituției pentru validarea finală a răspunsurilor.

Cei interesați pot consulta Metodologia de evaluare a impactului utilizării managementului calității în administrația publică, precum și alte documente vizând implementarea managementului calității urmând link-ul: http://www.dpfbf.mdrap.ro/strategii_administratie_publica.html. S-a luat ca referință acest amplu chestionar care ne-a fost solicitat pe instituție în anul 2022 de către MDLPA și pe care l-am considerat complet în radiografierea noastră privind implementarea instrumentelor de management al calității.

Cele 3 fișe anexe vor fi completate și transmise până la data de **14.06.2024** la adresa de e-mail: mirela.olteanu@cjarges.ro.

Chestionarul se transmite către :

1. CONDUCEREA INSTITUȚIEI: PREȘEDINTE/ VICEPREȘEDINȚI/ ADMINISTRATOR PUBLIC/
SECRETAR GENERAL JUDEȚ
2. DIRECȚIA AMENAJAREA TERITORIULUI ȘI URBANISM,
3. DIRECȚIA TEHNICĂ,
4. DIRECTIA ECONOMICĂ,
5. DIRECȚIA JURIDICĂ SI ADMINISTRAȚIE PUBLICĂ LOCALĂ
6. DIRECȚIA STRATEGII, SINTEZE, PROIECTE CU FINANȚARE INTERNAȚIONALĂ
7. DIRECTIA CULTURA, TURISM ȘI TINERET
8. SERVICIUL MONITORIZARE LUCRĂRI PUBLICE ȘI GUVERNANȚA CORPORATIVĂ,
9. SERVICIUL RESURSE UMANE,
10. SERVICIUL AUDIT PUBLIC INTERN,
11. SERVICIUL ASISTENȚĂ MEDICALĂ SI PROTECȚIE SOCIALĂ

***** Fiecare unde consideră necesar să intervină sau trebuie să completeze la rubrica clar definită pe activitatea structurii lor, va comunica la adresa sus menționată. Chestionarul este parțial completat prin intervenția *RMC pe unele rubrici .**

* CAF - Cadrul comun de autoevaluare; exista în cadrul instituției sub forma de chestionar cu itemi prestabiliți (pt anii 2019 și 2024) și prezentat ca informare în Comisia de Monitorizare din 26.04.2024 și publicat pe site <https://www.cjarges.ro/en/control-intern-managerial-si-managementul-calitatii>

** RMC – responsabilul cu managementul calității.

I. FIȘA SINTEZA REZULTATELOR IMPLEMENTĂRII INSTRUMENTELOR DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

1. Date identificare instituție:

INSTITUȚIA: **CONSILIUL JUDEȚEAN ARGEȘ**

Nivel administrativ:

- A) Central
- B) Teritorial **X**
- C) Local

2. STADIUL DE IMPLEMENTARE AL INSTRUMENTELOR MANAGEMENTULUI CALITĂȚII:

Cadrul Comun de Autoevaluare (CAF)

Analiză/ Proces auto- evaluare	Elaborare plan de acțiune	Implementare plan de acțiune	Plan de Acțiune Implementat	Ciclu de implementare
x	x			<p>Ciclul 1.</p> <p>Hot. Nr. 2/28.02.2019 a Comisiei de Monitorizare prin care s-au aprobat :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manualul Calității UAT Județ Argeș. - Metodologia de monitorizare a implementării sistemului integrat al managementului calității și performanței. - Planul de măsuri pentru îmbunătățirea implementării sistemului integrat al managementului calității și performanței în cadrul Consiliului Județean Argeș.
x	x	x	x	<p>Ciclul 2</p> <p>Certificat ISO 9001:2015 nr. 400269 din 07.08.2019 cu valabilitate 3 ani, respectiv până la data de 06.08.2022</p>
x	x	x	x	<p>Ciclul 3</p> <p>Certificat ISO 9001:2015 nr. 400584 din 15.09.2022 cu valabilitate 3 ani , respectiv până la data de 14.09.2025</p>

ISO – se va completa/bifa doar de către instituțiile care au implementat ISO, în căsuța aferentă etapei pe care o parcurge în prezent instituția:

STADIU ACTUAL	
PREGĂTIRE CERTIFICARE INIȚIALĂ	-----
CERTIFICARE	-----
SUPRAVEGHERE	-----
RECERTIFICARE 2	X Certificat ISO 9001:2005 Serviciul de administratie publica generala Nr. 400584 Eliberat la data de 15.09.2022 Valabilitate pana la 14.09.2025 Raport audit supraveghere nr.400584/28.09.2023
SUPRAVEGHERE 2	
RECERTIFICARE x....(precizați a câta oară este reluat procesul)	-----
SUPRAVEGHERE x ...(precizați a câta oară este reluat procesul)	-----

3. CONCLUZII CU PRIVIRE LA IMPACTUL IMPLEMENTĂRII MANAGEMENTULUI CALITĂȚII ÎN INSTITUȚIA DUMNEAVOASTRĂ.

3.1. Vă rugăm să notați impactul implementării managementului calității asupra următoarelor componente ale activității instituției dumneavoastră, acordând note de la 1 la 7, cu posibilitatea de a da aceeași notă de maximum 2 ori), astfel:

Nota 1 – cele mai puține efecte/cel mai scăzut impact din perspectiva implementării managementului calității

Nota 7 – cel mai mare impact din perspectiva implementării managementului calității

DOMENIU	NOTĂ ACORDATĂ
GESTIUNEA RESURSELOR UMANE	6
GESTIUNEA RESURSELOR FINANCIARE	7
PLANIFICAREA ACTIVITĂȚILOR	5
FURNIZAREA SERVICIILOR PUBLICE	7
COMUNICARE PUBLICĂ	6
EVALUARE REZULTATE OBTINUTE	5
EVALUARE GRAD DE SATISFACTIE CETĂȚENI/BENEFICIARI	4

3.2. Vă rugăm să enumerați cele mai importante 3 rezultate obținute de structura dumneavoastră din perspectiva/ca urmare a implementării managementului calității:

Raspuns:

- Controlul documentelor interne și externe (implementat sistemul electronic sistemul Regista)
- Fundamentarea și realizarea comunicării interne; eficiența comunicării interne (reducerea numarului de reveniri pe același subiect de comunicare și a comunicării repetate de sarcini, de termene și responsabilități.)

c. Fundamentarea și realizarea comunicării externe;

- Solicitări de informații de interes public preluate și transmise structurii competente,
- Avize, acorduri, autorizații transmise în termenul propus,
- Raspunsuri la petiții în termenul legal
- Informări/Raportări către alte instituții aparținând organelor administrative centrale în termenul propus.
- Absorbție fonduri externe și implementare PNRR în termenele și țintele stabilite.

3.3. Vă rugăm să evaluați impactul managementului calității prin raportare la următoarele afirmații, notând cu x căsuța aferentă:

	Adevărat	În mare măsură	În mică măsură	Fals
A crescut gradul de sincronizare între fișele de post și obiectivele structurilor din cadrul instituției/obiectivele instituției /fișele de post au devenit mai specifice	x			
Fișele de post ale personalului au fost modificate prin raportare la introducerea managementului calității <ul style="list-style-type: none"> ➤ Niciuna ➤ Mică parte ➤ Mare parte ➤ Toate 				x
A avut impact pozitiv asupra eficienței cheltuirii resurselor financiare ale instituțiilor/gestionate de instituție	x			
A avut impact pozitiv/a crescut transparența cu privire la cheltuirea resurselor financiare ale instituției	x			
A crescut gradul de implicare a compartimentelor din cadrul instituției în pregătirea bugetului	x			
A crescut numărul activităților pentru care au fost stabilite proceduri/au fost standardizate formulare la nivelul instituției	x			
A crescut numărul procedurilor revizuite la nivelul instituției pentru alinierea la cerințele managementului calității	x			
A crescut numărul activităților pentru care au fost stabilite termene mai clare	x			
A crescut numărul obiectivelor pentru care au fost stabiliți indicatori mai clari/indicatori SMART	x			
A fost îmbunătățită imaginea instituției în fața partenerilor/cetățenilor	x			
Au fost identificate o serie de probleme concrete la nivelul anumitor compartimente sau la nivelul instituției și au fost prevăzute/alocate resursele necesare diminuării/eliminării acestora	x			
A crescut numărul angajaților care au beneficiat de programe de formare profesională				x
A crescut numărul personalului instruit cu privire la managementul calității	În anul 2019 instruite 80 persoane			x
A crescut gradul de sincronizare între cursurile de formare/perfecționare urmate de angajați și nevoile acestora reieșite din analize/rapoarte de evaluare a performanțelor/chestionare etc.			x	

A crescut eficiența/calitatea proceselor de planificare și prioritizare a activităților la nivel instituțional	x			
A crescut calitatea procesului de comunicare internă	x			
A crescut numărul acțiunilor din inițiativa instituției, prin care aceasta își promovează activitatea	x			
S-au diversificat/au fost introduse noi canale de comunicare internă	x			
S-au diversificat/au fost introduse noi canale de comunicare externă cu părțile interesate	x			
Au fost mai clar identificate părțile interesate cu care instituția interacționează sau prin raportare la care stabilește anumite politici/acțiuni	x			
A crescut gradul de consultare a părților interesate	x			
A crescut gradul de monitorizare/evaluare de către instituție a serviciilor oferite	x			
A crescut gradul de monitorizare/evaluare de către instituție a activității desfășurate	x			
S-au diversificat modalitățile de primire a solicitărilor părților interesate	x			
A crescut numărul de situații în care sunteți consultați de colegii din alte instituții publice cu privire la modalitățile de planificare/livrare a unor servicii		x		
Instituția este considerată un model de bună practică de către alte instituții pentru anumite domenii	x			
Instituția este recunoscută/certificată ca și utilizator al instrumentelor de management al calității	x			
Au fost dezvoltate mecanisme de evaluare a satisfacției cetățenilor și sau părților interesate în raport cu activitatea instituției	x			
Au fost dezvoltate mecanisme interne de evaluare a activității compartimentelor/structurilor, inclusiv de către celelalte compartimente din instituție	x			
A crescut numărul propunerilor cetățenilor/părților interesate cu privire la îmbunătățirea serviciilor furnizate				x

II. FIȘĂ COLECTARE DATE PENTRU EVALUAREA IMPACTULUI IMPLEMENTĂRII INSTRUMENTULUI CAF - CADRUL COMUN DE AUTOEVALUARE A MODULUI DE FUNCȚIONARE A INSTITUȚIILOR PUBLICE

Gestiunea Resurselor Umane

Indicator A.I.1. Gradul de sincronizare dintre nivelul de pregătire a personalului și sarcinile de serviciu atribuite

1. Vă rugăm să menționați dacă la nivelul instituției dvs. sunt identificate competențele necesare pentru desfășurarea sarcinilor aferente pozițiilor ocupate. În cazul în care există această procedură, vă rugăm să o descrieți pe scurt și să menționați dacă aceasta a fost introdusă în urma implementării sistemului de management al calității. În cazul în care această procedură a existat anterior implementării sistemului de management al calității, vă rugăm să menționați dacă au fost introduse modificări la nivelul acesteia (vă rugăm detaliați).

Răspuns: Regulament de Organizare și Funcționare, Fișe de post, Procedura operatională privind întocmirea și actualizarea fișelor de post, elaborată anterior implementării sistemului de management al calității.

2. Vă rugăm să menționați dacă la nivelul instituției dvs. este monitorizată în mod regulat sincronizarea competențelor personalului cu sarcinile atribuite. În cazul în care acest proces este existent, vă rugăm să îl prezentați pe scurt, menționând procedura și **principalii indicatori** și să menționați dacă acesta a fost introdus în urma implementării mecanismului de management al calității. În cazul în care această procedură a existat anterior aplicării mecanismului de management al calității, vă rugăm să menționați dacă au fost introduse modificări la nivelul acesteia (vă rugăm detaliați).

Răspuns: Este monitorizată sincronizarea competențelor personalului cu sarcinile atribuite, se actualizează periodic fișele de post;

Nr. Crt.	Activitatea identificată	Procesul cărui i se adresează	Indicatori – frecvența de măsurare Anual			
			Denumire indicator	Formula de calcul	Nivelul performanță Estimat (in%)	Nivelul de performanță realizat (in %)
1	Recrutarea, selecția și promovarea funcționarilor publici și personalului contractual	Managementul resurselor umane	Rata de erori materiale	Număr de cazuri în care au fost constatate erori materiale în recrutarea, selecția și promovarea funcționarilor publici și a personalului contractual / Număr total de persoane recrutate și selectate	100	100
2	Evaluarea performanțelor profesionale	Managementul resurselor umane Monitorizarea performanțelor	Gradul de acoperire evaluării performanțelor profesionale	Număr de angajați evaluați / Număr total de angajați	100	100
3	Întocmirea și actualizarea fișelor de post	Definirea responsabilității și autorității Managementul resurselor umane	Rata de neconformitate a fișelor de post	Număr de fișe de post neactualizate / Număr total de posturi	100	100
			Rata de erori materiale	Număr de erori materiale constatate în fișele de post / Număr total de fișe de post	100	100
4	Încheierea contractului individual de muncă	Managementul resurselor umane Managementul infrastructurii și al mediului de lucru	Rata de erori materiale	Număr de erori materiale constatate în contractele individuale de muncă / Număr total de contracte individuale de muncă	100	100
5	Întocmirea, actualizarea, rectificarea, păstrarea dosarelor profesionale ale	Managementul resurselor umane Păstrarea documentelor	Rata de erori materiale	Număr de erori materiale constatate în dosarele profesionale / Număr total de dosare profesionale	100	100
			Rata dosarelor profesionale incomplete	Număr de dosare profesionale incomplete / Număr total de dosare profesionale	100	100
6	Întocmirea planului de perfecționare profesională	Managementul infrastructurii și al mediului de lucru Planificarea realizării și	Rata de erori materiale	Număr de erori materiale constatate în planul de perfecționare profesională / Număr total de poziții ale planului de perfecționare profesională	100	100

7	Evaluarea anuală a performanțelor profesionale pentru directorii angajați cu contract individual de muncă în cadrul Unităților de Asistență Medicală, Căminului pentru Persoane Vârstnice, Mozașeni, Serviciului Public	Managementul resurselor umane Coordonarea activităților de asistență medicală și protecție socială	Gradul de acoperire de evaluării performanțelor și profesionale	Număr de angajați evaluați / Număr total de angajați	100	100
---	---	---	---	--	-----	-----

3. Vă rugăm să selectați care din următoarele documente sunt realizate la nivelul instituției dvs.:

- Regulament de Organizare și Funcționare actualizat periodic;
- Fișe de post actualizate periodic;
- Rapoarte de evaluare a performanțelor individuale ale personalului;
- Matrice de competențe la nivel de post sau la nivel de structuri;
- Rapoarte de activitate la nivelul structurilor din cadrul instituției.

Răspuns: a,b,c,e

4. Vă rugăm să estimați în ce măsură sunt sincronizate competențele personalului cu sarcinile de serviciu atribuite. Vă rugăm să exprimați răspunsul dvs. în procente (%) și să îl argumentați. Pentru a estima cât mai corect vă rugăm să considerați aspecte precum ponderea pozițiilor la nivelul cărora fișele de post includ competențe necesare pentru îndeplinirea sarcinilor specifice; ponderea rapoartelor de evaluare a performanțelor profesionale individuale (cele mai recente) care indică lipsa unor competențe cheie pentru îndeplinirea sarcinilor; nevoia de cursuri de formare pentru identificarea și dezvoltarea de competențe esențiale pentru îndeplinirea sarcinilor; gradul de îndeplinire a obiectivelor individuale și a criteriilor de performanță de către personalul instituției, modalitatea în care au fost utilizate rezultatele rapoartelor de evaluare a performanțelor profesionale individuale (dacă au fost spre exemplu luate măsuri pentru îmbunătățirea rezultatelor obținute de către personal prin planificarea în concordanță a următoarelor sesiuni de formare) etc.

Răspuns: 100%- fișele de post includ competențe necesare pentru îndeplinirea sarcinilor specifice, este elaborat Planul anual de perfecționare profesională, corelând Domeniile de perfecționare profesională, conform activităților specifice, coroborate cu interesul manifestat de angajați, potrivit atribuțiilor din Fișa Postului și în conformitate cu prioritățile stabilite de către șefii ierarhici superiori pentru personalul din subordine , plan avizat de Comisia paritară

Indicator A.1.2. Gradul de sincronizare între obiectivele individuale stabilite prin fișa postului pentru fiecare angajat cu obiectivele Direcției/ Structurii

- Vă rugăm să menționați dacă la nivelul instituției dvs. obiectivele individuale stabilite în fișa postului sunt stabilite prin derivarea obiectivelor stabilite la nivelul Direcției / Structurii.

Răspuns: da

- Vă rugăm să menționați dacă la actualizarea / modificarea obiectivelor Direcției / Structurii sunt actualizate / modificate obiectivele individuale stabilite în Fișa postului.

Răspuns: da

3. Vă rugăm să estimați ponderea sincronizării obiectivelor individuale (stabilite la nivelul fișelor de post) cu obiectivele stabilite la nivelul de direcție/instituție. Vă rugăm să exprimați această estimare ca procent al obiectivelor individuale corelate cu obiectivele stabilite la nivel de direcție/instituție.

Răspuns: 100%

Indicator A.1.3. Existența unei strategii/politici/plan de gestionare a resurselor umane actualizate periodic/ în funcție de necesități

1. Vă rugăm să menționați dacă la nivelul instituției dvs. există o strategie/document strategic de gestionare a resurselor umane (fie document separat, fie parte integrată a strategiei generale a organizației, care să vizeze planificarea și prognozarea resurselor umane în corelație cu obiectivele strategice ale organizației). În cazul unui răspuns pozitiv, vă rugăm să menționați dacă această strategie a fost dezvoltată în urma implementării unui sistem de management al calității.

Răspuns : Documentele strategice de gestionare a resurselor umane se stabilesc subsecvent obiectivelor generale, specifice, activitati, riscuri/cauze ale Consiliului Judetean Arges perioada 2021 - 2027 derivate din Obiectivele strategice ale Consiliului Judetean Arges in baza Strategiei de Dezvoltare Durabila a judetului Arges 2021 – 2027;

2. În cazul unui răspuns pozitiv la întrebarea anterioară, vă rugăm să menționați dacă această strategie este actualizată periodic (vă rugăm să menționați și intervalul actualizării).

Răspuns: La actualizarea documentelor strategice;

3. În cazul în care nu există o astfel de strategie la nivelul instituției, prevăzută în planul de acțiune aferent CAF se are în vedere dezvoltarea unui astfel de document în viitor?

Răspuns: da

Indicator A.1.4. Gradul de satisfacție al angajaților în raport cu instituția publică, măsurat în funcție de elemente precum: politica de formare a personalului, mediul de lucru, nivelul de motivare al angajaților de către conducere, gradul în care fiecare angajat este încurajat și i se creează premisele de a-și optimiza contribuția la atingerea obiectivelor individuale și a aspirațiilor privind cariera

1. Vă rugăm să menționați dacă la nivelul instituției este evaluat nivelul de satisfacție al angajaților. Vă rugăm să menționați prin ce metodă este evaluat nivelul de satisfacție și la ce interval este acesta măsurat. Vă rugăm să menționați dacă sistemul de evaluare a satisfacției angajaților a fost introdus în urma implementării sistemului de management al calității sau dacă au fost realizate modificări asupra acestuia ulterior implementării sistemului de management al calității.

Răspuns: nu există la nivelul instituției

2. În cazul în care este realizată o evaluare a nivelului de satisfacție al angajaților, vă rugăm să menționați dacă au fost evaluate următoarele aspecte: satisfacția angajaților cu privire la politica de formare a personalului, la mediul de lucru, nivelul de motivare al angajaților și satisfacția angajaților cu privire la modul în care li se creează premisele pentru a-și optimiza contribuția la atingerea obiectivelor individuale și aspirațiilor privind cariera.

Răspuns: -----

3. Rugăm să menționați care au fost cele mai recente rezultate obținute în cazul aspectelor menționate ca fiind evaluate la întrebarea precedentă:
- Gradul de satisfacție a angajaților cu privire la politica de formare a personalului (vă rugăm să exprimați rezultatele în procente de persoane care au menționat un nivel scăzut/mediu/ridicat de satisfacție în cazul fiecărui aspect evaluat):
 - Gradul de satisfacție a angajaților cu privire la mediul de lucru:
 - Gradul de satisfacție a angajaților cu privire la nivelul de motivare al angajaților de către conducere:
 - Gradul de satisfacție a angajaților cu privire la măsura în care li se creează premisele pentru a-și optimiza contribuția la atingerea obiectivelor individuale și aspirațiilor privind cariera:

Răspuns: -----

Indicator A.1.5. Ponderea angajaților cu funcții de execuție și de conducere/ de înalți funcționari publici care au participat la acțiuni certificate de dezvoltare a competențelor în concordanță cu obiectivele organizaționale

1. Vă rugăm să menționați ponderea angajaților cu funcții de execuție din instituție (procent din total personal cu funcții de execuție din instituție) care au participat la nivelul anului 2023 și prima jumătate din 2024 la acțiuni certificate de dezvoltare a unor competențe necesare pentru a contribui la îndeplinirea obiectivelor organizației. Vă rugăm să menționați dacă aceste acțiuni au fost realizate în baza unor concluzii/ recomandări reieșite în urma implementării sistemului de management al calității.

Răspuns: 4,51% în 2023 .

Da, în urma implementării SMC, plus un procent de 12% în 2024 la cursuri gratuite cu/fără diplomă eliberată.

2. Vă rugăm să menționați ponderea personalului cu funcții de conducere/de înalt funcționar public, după caz, din instituție (procent din total personal cu funcții de conducere/înalt funcționar public din instituție), care au participat la nivelul anului 2023 la acțiuni certificate de dezvoltare a unor competențe necesare pentru a contribui la îndeplinirea obiectivelor organizației. Vă rugăm să menționați dacă aceste acțiuni au fost realizate în baza unor concluzii/ recomandări reieșite în urma implementării sistemului de management al calității.

Răspuns: -----

3. Vă rugăm să menționați ponderea personalului instituției care a fost instruit la nivelul anului 2023 și prima jumătate din 2024 (pondere din total personal), precum și ponderea personalului instruit raportat la personalul prevăzut a fi instruit în planul/planurile de formare.

Răspuns: 16,51% cu/fără diplomă eliberată.

Indicator A.I.6. Existența unui set de indicatori interni pentru măsurarea gradului de satisfacție la nivelul angajaților – măsurați cu o regularitate stabilită la nivelul instituției

1. Vă rugăm să menționați dacă la nivelul instituției a fost dezvoltat un set de indicatori pentru măsurarea gradului de satisfacție al angajaților (cu privire la aspecte precum ponderea angajaților care au participat la programe de perfecționare profesională, ponderea cheltuielilor materiale pentru înzestrarea și gestionarea spațiului de lucru în ultimii 2 ani, ponderea angajaților care au părăsit instituția în ultimii 2 ani și angajații nou veniți/transferuri etc.) și dacă sunt colectate în mod regulat date care să permită monitorizarea indicatorilor.

Răspuns: nu exista

2. Dacă da, vă rugăm să menționați dacă acest sistem de monitorizare a fost introdus ca urmare a implementării sistemului de management al calității.

Răspuns: -----

3. În cazul în care la nivelul instituției este dezvoltat un set de indicatori pentru măsurarea gradului de satisfacție al angajaților, vă rugăm să menționați dacă în baza rezultatelor obținute au fost luate măsuri la nivelul organizației, pentru corectarea/îmbunătățirea rezultatelor

Răspuns: -----

Gestiunea Resurselor Financiare

Indicator A.II.1. Ponderea cheltuielilor de funcționare a instituției publice din bugetul aprobat

1. Vă rugăm să menționați ponderea cheltuielilor de funcționare din bugetul aprobat la nivelul anului 2023 și prima jumătate din 2024 din totalul bugetului aprobat.

Răspuns: În cadrul bugetului consolidat, ponderea cheltuielilor de funcționare în total cheltuieli, la nivelul anului 2023, a fost de 61,38%, iar în cadrul bugetului local, ponderea cheltuielilor de funcționare în total cheltuieli, a fost de 43,40%.

În cadrul bugetului consolidat, ponderea cheltuielilor de funcționare la nivelul anului 2024, este de 72,42%, iar în cadrul bugetului local, ponderea cheltuielilor de funcționare este de 50,90%.

2. Vă rugăm să estimați gradul de alocare a resurselor (%) la nivelul fiecărei structuri a instituției dvs., din resursele solicitate pentru anul 2023 și prima jumătate din 2024. Vă rugăm să identificați structurile/ capitolele la nivelul cărora au fost înregistrate cele mai mari diferențe.

Răspuns: În ceea ce privește alocarea resurselor financiare, precizăm faptul că la nivelul fiecărei structuri, cheltuielile de funcționare au fost asigurate, în proporție de 100%.

Referitor la cheltuielile de dezvoltare, menționăm că au fost asigurate resurse financiare cu prioritate pentru cofinanțarea obiectivelor de investiții pentru care erau contracte de finanțare semnate (proiecte finanțate din fonduri externe nerambursabile sau programe naționale) și pentru finanțarea altor obiective de investiții în continuare sau noi, în funcție de necesitatea acestora, cât și pentru asigurarea dotărilor instituțiilor din subordinea Consiliului Județean, în funcție de specificul activității fiecareia.

Indicator A.II.2. Număr rectificări bugetare realizate în cursul unui an bugetar, din cauza factorilor interni

1. Vă rugăm să menționați numărul de rectificări bugetare care au fost decise la nivelul instituției dvs., în anul 2023 și prima jumătate din 2024.

Răspuns: În anul 2023 Bugetul de venituri și cheltuieli al județului Argeș a fost actualizat de 18 ori, iar în anul 2024, de 9 ori.

2. Vă rugăm să menționați dacă s-a observat o tendință susținută de creștere sau de descreștere a numărului de rectificări bugetare realizate în ultimii trei ani fiscali, raportat la anii anteriori (vă rugăm să argumentați răspunsul).

Răspuns: Tendința de rectificare bugetară realizată în ultimii ani se menține constantă, respectiv aproximativ o dată, sau de două ori pe lună, fiind în principal impusă de aprobarea cheltuielilor de dezvoltare, ca urmare a atragerii de fonduri din alte surse financiare (proiecte finanțate din fonduri externe nerambursabile sau programe naționale, împrumuturi).

Indicator A.II.3. Introducerea/ existența la nivelul instituției a unor sisteme/ instrumente de planificare și de monitorizare bugetară și de costuri (ex. bugete pe proiecte / obiective strategice, bugete pentru energie, bugete pentru investiții etc.)

1. Vă rugăm să menționați dacă la realizarea bugetului la nivelul instituției dvs. sunt utilizate sisteme/ instrumente de planificare și de monitorizare bugetară și de costuri (ex. bugete pe proiecte / obiective strategice, bugete pentru energie, bugete pentru investiții etc.).

Răspuns: La fundamentarea bugetului instituției sunt utilizate instrumente de planificare și monitorizare bugetară cum ar fi:

- Cost standard/beneficiar/servicii sociale – pentru bugetul de la capitolul Asistență socială (copii și adulți);
- Cost standard/pat – pentru bugetele unităților de asistență medico-socială;
- Bugete pe proiecte pentru bugetele proiectelor finanțate din fonduri externe nerambursabile sau programe naționale;
- Bugete pentru investiții – cheltuielile de dezvoltare.

2. Vă rugăm să menționați dacă implementarea CAF a contribuit la introducerea/ îmbunătățirea sistemului/ instrumentului de planificare și monitorizare bugetară și de costuri.

Răspuns: Cadrul comun de autoevaluare a contribuit la îmbunătățirea sistemului de planificare și monitorizare bugetară și de costuri.

Indicator A.II.4. Ponderea neregulilor/ neconformităților sesizate de către organele de control

1. Vă rugăm să menționați numărul de nereguli/neconformități privind gestiunea financiară care au fost sesizate de către organele de control la nivelul celor mai recente două inspecții (vă rugăm să menționați și anii de derulare a celor mai recente două inspecții, să menționați pe scurt natura acestor neconformități precum și anii când au fost sesizate).

Răspuns: În ceea ce privește gestiunea financiară, organele de control (Curtea de Conturi), au formulat recomandări care au fost duse la îndeplinire în timpul misiunii de audit . Precizăm că inspecțiile/misiunile de audit au loc anual.

2. Vă rugăm să menționați dacă s-a observat o tendință de creștere sau de descreștere a ponderii neregulilor/ neconformităților privind gestiunea financiară la nivelul ultimilor 2 ani (în cazul disponibilității datelor vă rugăm să menționați situația la nivelul ultimilor 4 ani). Vă rugăm să estimați procentul creșterii/descreșterii ponderii neregulilor/ neconformităților.

Răspuns: În urma misiunilor de audit s-a constatat o tendință de descreștere a ponderii neconformităților în ceea ce privește gestiunea financiară, ca urmare a consultării cu specialiștii aflați în misiune.

Indicator A.II.5. Gradul implicării tuturor structurilor de la nivelul organizațiilor în pregătirea planurilor bugetare pe termen mediu

1. Vă rugăm să menționați dacă la nivelul organizației dvs. se realizează planuri bugetare pe termen mediu (3 ani). Vă rugăm să menționați dacă implementarea mecanismului de management al calității a contribuit la mai buna realizare a acestor planuri.

Răspuns: Da. La nivelul județului Argeș planul bugetar se realizează pe termen mediu (3 ani). Bugetul de venituri și cheltuieli se aprobă pentru anul curent și estimări pe următorii 3 ani deoarece formularele

aprobate de prevederile legale în vigoare impun astfel planificarea.

Da, mecanismul de management al calității a contribuit la o mai bună realizare a acestor planuri prin întocmirea și ducerea la îndeplinire a unor proceduri operaționale în ceea ce privește fiecare etapă de fundamentare, elaborare și aprobare a bugetului de venituri și cheltuieli.

2. Vă rugăm să menționați dacă în procesul de planificare pe termen mediu sunt implicate toate structurile de la nivelul organizației dvs. În cazul în care nu sunt implicate toate structurile organizaționale, vă rugăm să menționați ce procent din acestea sunt implicate și care dintre aceste structuri participă la procesul de planificare.

Răspuns: Da. În procesul de fundamentare sunt implicate absolut toate structurile de la nivelul organizației, deoarece funcționarea acestora necesită resurse financiare.

După culegerea datelor de la absolut toate structurile organizaționale, din cadrul aparatului de specialitate al Consiliului Județean Argeș, cât și de la toate instituțiile din subordine, în ceea ce privește necesarul de resurse financiare pentru fiecare, **structura** organizatorică **Buget Impozite Taxe și Venituri** procedează la derularea **tuturor etapelor aferente procesului bugetar**, respectiv **centralizare date, analiză, verificare, fundamentare și propunere spre aprobare** a BVC, cât și de **transmitere** al acestuia, după aprobare, în vederea executării acestuia și ducerii la îndeplinire a sarcinilor și atribuțiilor fiecărei structuri/instituții din subordine.

Planificarea Activităților

Indicator A.III.1. Existența unor acțiuni de promovare/ informare/ diseminare cu privire la planificarea activităților organizate în ultimul an, destinate personalului propriu

1. Vă rugăm să menționați dacă pe parcursul ultimului an calendaristic încheiat instituția dvs. a realizat cel puțin o acțiune de promovare/ informare/ diseminare cu privire la planificarea activităților/diseminarea documentelor de planificare, destinată informării personalului propriu. În cazul unui răspuns pozitiv, vă rugăm să menționați tipul/ tipurile acțiunilor derulate.

Răspuns: Instituția noastră permanent desfășoară asemenea acțiuni de promovare/ informare/ diseminare cu privire la planificarea activităților/diseminarea documentelor de planificare, destinată informării personalului propriu. De exemplu, activitatea Comisiei de Monitorizare care este periodică având ca activitate principală implementarea standardelor de control intern managerial conform Ordinului SGG nr. 600/2018. www.cjarges.ro, secțiunea Activitate, Control Intern Managerial și Managementul Calității. .

2. Considerați că implementarea mecanismului de management al calității a avut un impact asupra politicii de informare a personalului cu privire la activitățile instituționale planificate (vă rugăm detaliați)?

Răspuns: Da. Au fost identificați indicatorii de performanță pe instituție și există o monitorizare anuală în acest sens privind performanța instituției. Totodată anual se întocmesc planificări pe activitățile fiecărei structuri, unde este nevoie, în acord cu obiectivele generale și specifice aprobate la nivel de instituție.

Indicator A.III.2. Ponderea strategiilor/ politicilor publice/ planurilor de acțiune elaborate cu implicarea părților interesate

1. Vă rugăm să menționați dacă la nivelul instituției dvs. strategiile/ politicile publice/ planurile de acțiune sunt elaborate cu implicarea părților interesate.

Răspuns: Da. De exemplu, am avut în consultare publică pt 30 zile și apoi o sedință publică pentru Strategia de Dezvoltare Durabilă a județului Argeș 2021 – 2027.

2. Vă rugăm să estimați ponderea strategiilor/ politicilor publice/ planurilor de acțiune elaborate la

nivelul anului 2023 și prima jumătate din 2024 care au fost dezvoltate cu implicarea părților interesate. Vă rugăm să estimați ponderea.

Răspuns: În mare măsură.

3. Vă rugăm să menționați în ce măsură considerați că implementarea sistemului de management al calității a contribuit la preluarea informațiilor oferite de părțile interesate în procesul de dezvoltare a strategiilor/ politicilor publice/ planurilor de acțiune.

Răspuns: În mare măsură.

Indicator A.III.3. Existența unui instrument/ a unor metode utilizate pentru monitorizarea derulării activităților planificate

1. Vă rugăm să menționați numărul și tipul instrumentelor și/sau metodelor utilizate pentru monitorizarea derulării activităților planificate.

Răspuns: Indicatorii de performanță, riscurile asociate obiectivelor specifice.

Activitate identificată -> procesul caruia i se adresează -> denumire indicator -> formula de calcul

->nivel de performanță estimat->nivel de performanță realizat.

2. Vă rugăm să menționați dacă implementarea mecanismului de management al calității a avut o influență asupra numărului de instrumente și/sau metode de monitorizare a derulării activităților sau asupra calității acestora (mai multe aspecte urmărite, raportări mai dese, intervenții de corectare a eventualelor aspecte negative mai dese, rapoarte simplificate etc. etc).

Răspuns: Da.

Indicator A.III.4. Existența unui instrument/ metode utilizate pentru analizarea/ evaluarea desfășurării proceselor conform planificării

1. Vă rugăm să menționați dacă există la nivelul instituției dvs., respectiv numărul și tipul instrumentelor și/sau metodelor utilizate pentru analizarea/ evaluarea desfășurării proceselor conform planificării.

Răspuns: Indicatorii de performanță, riscurile asociate obiectivelor specifice identificate și menționate în Registrul Riscurilor, Programe de dezvoltare ale sistemelor de control managerial anuale, Strategii cu termene precise de implementare, Planificări, Evaluări, Identificarea Obiectivelor generale și specifice, funcții sensibile identificate la nivel de instituție, proceduri operaționale și de sistem. Numarul instrumentelor și/sau metodelor utilizate pentru analizarea/ evaluarea desfășurării proceselor conform planificării, fluctuează.

2. În cazul în care este implementat un instrument/ metodă de analiză/ evaluare a desfășurării proceselor conform planificării, vă rugăm să menționați dacă au fost elaborate rapoarte interne în acest sens și care este frecvența acestora. De asemenea, vă rugăm să ne spuneți la ce nivel sunt diseminate aceste rapoarte și prin ce metode.

Răspuns: Da; anuale/periodice. Prevazute în fișele de post și prin Dispoziție a Președintelui Consiliului Județean Argeș.

3. Vă rugăm să menționați dacă implementarea sistemului de management al calității a avut o influență asupra numărului de instrumente și/sau metode pentru analizarea / evaluarea desfășurării proceselor conform planificării sau asupra calității acestora (mai multe aspecte urmărite, intervenții de corectare a eventualelor aspecte negative mai bine organizate, rapoarte simplificate etc. etc).

Răspuns: Da. De exemplu, a scăzut numărul de Proceduri Operationale și au crescut cele de Sistem.

Indicator A.IV.1. Ponderea serviciilor publice în a căror furnizare instituția consultă cetățenii/ clienții, integrează sugestiile/propunerile formulate de către cetățeni/ clienți

1. Vă rugăm să menționați dacă există în prezent unul sau mai multe mecanisme de colectare a cerințelor/ sugestiilor/ propunerilor cetățenilor cu privire la serviciile/ competențele instituționale realizate la nivelul instituției. Vă rugăm să menționați în cazul fiecărui instrument, intervalul de timp la care acesta este aplicat (gradul de regularitate cu care sugestiile/ cerințele/ propunerile sunt colectate). Vă rugăm să menționați dacă implementarea sistemului de management al calității la nivelul instituției a avut un impact asupra utilizării mecanismului/ mecanismelor existente de colectare a cerințelor/ sugestiilor/ propunerilor cetățenilor.

Răspuns: Da, există documente în consultare publică, ca de exemplu Strategiile Județene . Sugestiile sunt analizate după declanșarea activității de consultare și forma finală aprobată prin Hotărâre de consiliu județean poate suferi modificări ca urmare a sugestiei cetățenilor.

2. Vă rugăm să estimați ponderea serviciilor publice/ competențelor instituționale realizate în a căror furnizare instituția publică consultă cetățenii/ clienții și integrează sugestiile/propunerile formulate de către cetățeni/ clienți din totalul serviciilor oferite de instituție.

Răspuns: Ori de cate ori există sugestii pertinente; ca pondere, fluctuează. Pot fi luni fara nicio propunere externa.

3. Vă rugăm să menționați dacă la nivelul anului 2023 și prima jumătate din 2024 a fost observată o tendință de creștere sau de scădere a ponderii preluării sugestiilor/propunerilor formulate de către cetățeni la nivelul instituției dvs. (pentru argumentarea răspunsului, vă rugăm să menționați ponderea sugestiilor/propunerilor formulate de către cetățeni care au fost preluate de către instituția dvs. la nivelul ultimilor doi ani).

Răspuns: Nu

1. Indicator A.IV.2. Ponderea serviciilor publice realizate prin utilizarea unor modalități alternative de livrare (totală sau parțială)

Vă rugăm să menționați dacă pentru prestarea serviciilor oferite de către instituția dvs. utilizați/ aplicați metode alternative de prestare a acestora (ex.: mecanismele de plată în baza unor platforme online externe instituțiilor/ platforme online dezvoltate la nivelul instituțiilor, mecanisme de realizare a programărilor online prin platforme proprii sau externe etc.). În cazul unui răspuns pozitiv, vă rugăm să oferiți detalii despre serviciile vizate și metodele alternative utilizate.

Răspuns: Da. www.cjarges.ro, servicii online, plăți online.

2. În cazul unui răspuns pozitiv, vă rugăm să estimați ponderea serviciilor oferite care sunt facilitate prin intermediul metodelor alternative din totalul serviciilor oferite de către instituția dvs.

Răspuns: Fluctuează lunar.

3. Considerați că implementarea mecanismului de management al calității a avut un impact asupra practicii de proiectare și dezvoltare de metode alternative de prestare a serviciilor (vă rugăm detaliați)?

Răspuns: În mică măsură.

Indicator A.IV.3. Existența unui mecanism de monitorizare a furnizării serviciilor care urmărește aspecte precum – timp de livrare, costuri asociate, gestiunea centralizată/ interoperabilă a serviciului

1. Vă rugăm să menționați dacă la nivelul instituției dvs. există/ este dezvoltat un mecanism de monitorizare a furnizării serviciilor (vizând cel puțin unul din următoarele aspecte: timpii de furnizare a serviciilor/ de eliberare a unor acte potrivit competențelor; costurile asociate cu furnizarea serviciilor/ eliberarea actelor; gestiunea centralizată/ interoperabilă a procesului de furnizare a serviciilor/ eliberare a actelor) având ca obiectiv îmbunătățirea furnizării acestora/ respectiv eliberării actelor conform competențelor instituționale. Vă rugăm să oferiți detalii despre mecanismul de monitorizare (ce element din cele menționate anterior vizează mecanismul, de când este implementat, ce instrumente presupune etc.).

Răspuns: Se respectă termenele legale.

Există și indicatori de performanță în acest sens, o formulă de calcul , un nivel de performanță estimat și cel realizat. Începând din anul 2019.

2. În cazul unui răspuns pozitiv, vă rugăm să menționați dacă acest instrument este implementat în mod regulat.

Răspuns: Cel cu indicatorii de performanță este implementat și aplicat cu regularitate anual, maxim 2 ani.

În rest, da. Termenele legale de soluționare sunt respectate.

3. Vă rugăm să menționați dacă la nivelul instituției au fost luate decizii / propuse soluții de îmbunătățire pe baza datelor obținute în urma monitorizării acestor aspecte.

Răspuns: Da.

4. Considerați că implementarea mecanismului de management al calității a avut un impact asupra practicii de monitorizare a furnizării serviciilor/ eliberării actelor conform competențelor (vă rugăm să detaliați)?

Răspuns: Foarte mult. Efectul a fost o mai buna organizare internă a activității de gestionare a documentelor.

Indicator A.IV.4. Ponderea serviciilor publice/ competențelor instituționale pentru care au fost elaborate proceduri, prin implicarea părților interesate externe

1. Vă rugăm să estimați ponderea activităților/serviciilor/competențelor instituționale pentru care au fost elaborate proceduri, cu implicarea părților interesate externe¹, în totalul activităților/serviciilor/competențelor instituționale care implică afectarea unor părți interesate externe.

Răspuns: Foarte mare. Toate instituțiile noastre subordonate și nu numai ne consultă în elaborarea documentelor lor interne procedurale dar și pentru alte documente de interes funcțional.

2. Vă rugăm să menționați în ce măsură considerați că a contribuit implementarea mecanismului de management al calității la preluarea datelor comunicate de către părțile interesate la nivelul instituției în procesul de procedurare.

Răspuns: În mare măsură.

¹ Partea interesată reprezintă o persoană sau un grup care are un interes în succesul sau performanța unei organizații. Părțile interesate pot fi direct afectate de organizația respectivă sau pot fi interesate în mod activ de performanța acesteia. Părțile interesate pot proveni din interiorul sau exteriorul unei organizații. (Dicționar de Certificare ISO).

Indicator A.V.1. Numărul de acțiuni de promovare/informare organizate în ultimul an

1. Vă rugăm să menționați numărul, tipul și impactul acțiunilor de promovare/ informare organizate la nivelul anului 2023 și prima jumătate din 2024.

Răspuns: În anul 2023, au întocmit peste 250 de comunicate de presă și materiale de promovare ce au cuprins informații legate de proiectele pe care Consiliul Județean Argeș le are în implementare sau care au fost finalizate, activități culturale artistice și sportive organizate de C.J. Argeș, obiective turistice.

Acestea au fost transmise către mass media locală și națională. Impact - Baza de date a biroului de presă cuprinse 114 adrese de email.

De asemenea, materialele au fost publicate pe site-ul oficial al instituției. Conform traficului înregistrat și afișat la fiecare material pe site-ul www.cjarges.ro (secțiunea comunicate de presă) media accesărilor unui material publicat este de 1.500.

Materialele au fost postate și pe pagina de facebook al CJ Argeș. Pagina are 20.000 de urmăritori și 17.000 de aprecieri. Comparând aceste date statistice cu paginile similare ale consiliilor din județele vecine sau din regiune, pagina C.J. Argeș se află în top ca număr de urmăritori și aprecieri. Spre comparație: Consiliul Județean Brașov are 15.000 de urmăritori, Consiliul Județean Prahova are 12.000 de urmăritori, Consiliul Județean Sibiu – 8.700 de urmăritori, Consiliul Județean Vâlcea – 8.300 de urmăritori.

Tot în anul 2023, au fost organizate 8 conferințe de presă la care a participat conducerea Consiliului Județean Argeș, directori din cadrul instituției, personalități județene și naționale.

2. Vă rugăm să menționați dacă la nivelul instituției dvs., la nivelul anului 2023 și prima jumătate din 2024, s-au realizat lunar cel puțin o acțiune de informare/ comunicat/ dezbateră publică la nivelul instituției.

Răspuns: În primele 6 luni ale acestui an au fost întocmit peste 60 de materiale de promovare. Acestea au fost transmise către mass media locală și națională, au fost publicate pe pagina de facebook a instituției și pe site-ul consiliului.

De asemenea, au fost organizate 3 conferințe de presă, dar și alte întâlniri la care au participat reprezentanți ai presei, precum Ziua Porților Deschise la Palatul Administrativ sau Conferința "Zilele Urologiei Argeșene".

Pentru promovarea turismului argeșean, în aprilie a fost lansată aplicația **Argeș Ghid App**.

Aplicația este funcțională atât pe platformele Android, cât și IOS și poate fi descărcată gratuit din App Store sau Google Play, fiind adaptată pentru toate telefoanele de tip smartphone sau device-uri de tip tabletă.

Aplicația poate fi descărcată de aici:

Google Play: https://play.google.com/store/apps/details?id=net.eventya.android.arges_guide

App Store: <https://itunes.apple.com/ro/app/arge%C8%99-ghid/id1459346109>

3. Vă rugăm să menționați dacă frecvența organizării unor astfel de acțiuni de promovare/ informare ori natura acestora a fost influențată de implementarea mecanismului de management al calității.

Răspuns: Da

Indicator A.V.2. Numărul de grupuri de lucru/ comisii/ comitete pe care instituția le gestionează în care sunt implicate părțile interesate și/sau cetățenii

1. Vă rugăm să precizați numărul de grupuri de lucru/comisii/comitete pe care instituția le-a gestionat în care au fost implicate părțile interesate și/sau cetățenii la nivelul anului 2023 și prima jumătate din 2024.

Răspuns: Autoritatea Teritorială de Ordine Publică este un organism cu rol consultativ, fără personalitate juridică, funcționează pe lângă Consiliul Județean Argeș și prin activitatea sa asigură reprezentarea și promovarea intereselor comunității în scopul asigurării unui climat de siguranță și securitate publică.

Autoritatea Teritorială de Ordine Publică Argeș are în structură următoarele comisii de lucru, după cum urmează:

- 1) Comisia de coordonare, situații de urgență și pentru petiții;
- 2) Comisia de planificare, stabilire și evaluare a indicatorilor de performanță minimali;
- 3) Comisia pentru probleme sociale, standarde profesionale, consultanță și drepturile omului

De asemenea, în cadrul ATOP, în parteneriat cu DGASPC Argeș, s-au constituit grupurile de lucru având ca scop: prevenirea și combaterea cerșetoriei, adicțiilor, delinvenței juvenile și bullying – ului.

Grup consultativ pe probleme de tineret și sport.

Consiliul Județean al Elevilor.

2. Vă rugăm să menționați dacă există o tendință de creștere sau scădere a acestui număr, în anul 2023 și prima jumătate din 2024 prin raportare la implementarea managementului calității și să precizați în ce sens.

Răspuns: Se menține

Indicator A.V.3. Numărul de parteneriate cu grupurile reprezentative de cetățeni și organizațiile societății civile

1. Vă rugăm să precizați numărul de parteneriate încheiate în anul 2023 și prima jumătate din 2024 de instituția dvs. cu grupuri reprezentative de cetățeni și/ sau organizații ale societății civile.

Răspuns: În anul 2023 au fost încheiate un număr de 13 acorduri de asociere, iar în 2024 au fost încheiate 5.

2. Vă rugăm să precizați numărul de parteneriate în vigoare în anul 2023 și prima jumătate din 2024, încheiate de instituția dvs. cu grupuri reprezentative de cetățeni și/ sau organizații ale societății civile.

Răspuns: În anul 2023 au existat 14 parteneriate. În prima parte a anului 2024 sunt în vigoare 10 parteneriate: Asociația Cultul Eroilor "Regina Maria", Asociația Culturală „Valeriu Florin Dobrinescu”, Asociația "Tales of Angels", Cerasus Avium SRL București, FICE România, Fundația "Leul Albastru", Retromobil Club România, DTO Rally, Asociația Părinților Copiilor cu Autism, Centrul Universitar Pitești (UPIT).

3. Vă rugăm să menționați dacă există o tendință de creștere sau scădere a acestui număr de parteneriate în număr în anul 2023 și prima jumătate din 2024, prin raportare la implementarea managementului calității și să precizați în ce sens.

Răspuns: Da, există o ușoară creștere

Evaluarea Rezultatelor Obținute

Indicator A.VI.1. Frecvența neconformităților semnalate ca urmare a implementării sistemelor de management al calității

1. Vă rugăm să menționați dacă la nivelul instituției dvs. este realizată o analiză internă periodică a neconformităților și dacă există un sistem de raportare/semnalare a acestora. În cazul unui răspuns pozitiv, vă rugăm să menționați dacă sistemul a fost realizat ca urmare a implementării sistemului/ standardului de management al calității (Vă rugăm să răspundeți „Nu se aplică” în cazul în care la nivelul instituției dvs. nu există un astfel de sistem intern de raportare).

Răspuns: Nu există neconformități majore.

2. În cazul în care la nivelul instituției dvs. există și este pus în aplicare un sistem de raportare/semnalare a neconformităților, vă rugăm să menționați dacă în baza analizei datelor raportate a fost observată o tendință de creștere sau de scădere a numărului de neconformități la nivelul ultimilor doi ani (Vă rugăm să răspundeți „Nu se aplică” în cazul în care la nivelul instituției dvs. nu există un astfel de sistem).

Răspuns: Scădere.

3. În cazul în care ați menționat o tendință de creștere la întrebarea anterioară, vă rugăm să precizați dacă au fost înregistrate neconformități repetate (cel puțin la nivelul a 2 ani consecutivi).

Răspuns: ----

4. În cazul în care sistemul de raportare a fost implementat pe o perioadă mai scurtă de timp, vă rugăm să menționați dacă au fost stabilite ținte de diminuare a neconformităților.

Răspuns: ----

Indicator A.VI.2. Numărul acțiunilor de recunoaștere externă a rezultatelor/ performanței instituției publice

1. Vă rugăm să precizați dacă instituția dvs. a participat, până la finalul anului 2023 și prima jumătate din 2024 la cel puțin un proces de evaluare externă a rezultatelor/ performanței atinse (vă rugăm să oferiți detalii privind aceste evaluări externe – anul realizării, rezultatele evaluării, recomandările primite).

Răspuns: Da. Raportul audit de supraveghere nr. nr. 400584/28.09.2023 de menținere a Certificatului ISO 9001:2015 nr. 400584 din 15.09.2022 cu valabilitate 3 ani, respectiv până la data de 14.09.2025. Nu au fost găsite neconformități majore, exista doar 2 recomandări: Efectuarea unui audit intern pe calitate (prin prezentul chestionar) și identificarea/implementarea unei modalități mai eficiente de obținere și prelucrare a feedback-ului de la clienți/cetățeni.

2. Vă rugăm să menționați dacă există o tendință de creștere sau scădere a acestui număr de acțiuni de recunoaștere la care instituția dvs. participă voluntar și dacă această participare este influențată de implementarea mecanismului de management al calității.

Răspuns: Nu.

Indicator A.VI.3. Procent acțiuni din planul de implementare CAF realizate în perioada aferentă

1. Vă rugăm să menționați dacă în urma parcurgerii etapei de auto-evaluare a fost dezvoltat la nivelul instituției dvs. un plan de acțiuni de îmbunătățire. În cazul unui răspuns pozitiv, vă rugăm să menționați dacă la nivelul acțiunilor propuse au fost stabiliți indicatori de monitorizare, termene de realizare, responsabili și resurse necesare.

Răspuns: Da

2. În cazul în care la nivelul instituției dvs. a fost stabilit un plan de acțiuni de îmbunătățire, vă rugăm să menționați câte acțiuni de îmbunătățire au fost planificate a fi realizate la nivelul celui mai recent an calendaristic încheiat? Dintre acțiunile planificate, câte au fost finalizate până la termenul final stabilit?

Răspuns: Planul de măsuri pentru îmbunătățirea implementării sistemului integrat al managementului calității și performanței în cadrul Consiliului Județean Argeș (parte integrantă din Manualul Calității Consiliului Județean Argeș) implementat în întregime și se regăsește postat pe site-ul instituției.

3. În cazul în care planul de acțiuni de îmbunătățire a intrat în vigoare de mai puțin de 1 an, vă rugăm să menționați câte acțiuni au fost planificate a fi realizate până în prezent. Dintre acestea, ce proporție au fost finalizate?

Răspuns: ----

Indicator A.VI.4. Ponderea activităților planificate implementate la termen în ultimul an

1. Vă rugăm să identificați/enumerati principalele documente prin care sunt planificate activitățile principale realizate de instituție (de ex. Plan Strategic Instituțional, Strategia de Dezvoltare Locală etc. și perioada pentru care acestea sunt în vigoare).

Răspuns:

Strategia de dezvoltare a Județului Argeș 2021-2027

- Strategia de dezvoltare teritorială integrată a teritoriului Argeș Muscel
- Strategia de dezvoltare durabilă a Județului Argeș

Managementul integrat al deșeurilor solide în județul Argeș

- Istoric Etapa I
- Echipa proiect
- Managementul deșeurilor - Stadiul Derulării Proiectului
- Managementul deșeurilor - Publicitatea măsurii

Planul Județean de Gestionare a Deșeurilor la nivelul Județului Argeș

Master Plan-ul privitor la reabilitarea, modernizarea și extinderea infrastructurii de apă/apă uzată din județul Argeș.

Planul de menținere a calității aerului în județul Argeș.

Planul de integritate aparținând Strategiei Naționale Anticorupție 2021-2025

Bugetul consiliului județean și instituții subordonate, anual și ori de câte ori este nevoie în cursul unui an calendaristic, prin rectificări; bilanțuri contabile.

Investiții planificate,
altele.

2. Vă rugăm să menționați ponderea activităților implementate la termen din numărul total al activităților planificate precizat anterior.

Răspuns: Peste 90%

3. Considerați că implementarea CAF a contribuit la mai buna planificare a activităților la nivelul instituției dvs. (vă rugăm detaliați)?

Răspuns: Da. De exemplu, procedurile interne (operaționale și de sistem) sunt mult mai bine structurate.

Evaluarea Gradului de Satisfacție a Cetățenilor

Indicator A.VII.1. Gradul de satisfacție al cetățenilor/ clienților administrației publice față de serviciile prestate/ activitățile desfășurate în ultimul an

1. Vă rugăm să menționați dacă la nivelul instituției dvs. este implementat în mod regulat un sistem de măsurare a nivelului de satisfacție a beneficiarilor față de serviciile prestate. În cazul unui răspuns pozitiv, vă rugăm să menționați frecvența cu care sunt colectate și analizate datele. Implementarea acestui sistem de măsurare a nivelului de satisfacție a beneficiarilor a fost influențat de implementarea instrumentului/ standardului de management al calității?

Răspuns: Da. Frecvența fluctuează de la lună la lună.

Exista un chestionar online de evaluare acțiuni anticorupție

<https://www.cjarges.ro/en/chestionar-online-anticoruptie>

Există și un chestionar analiză opinii cetățeni.

2. În cazul în care este măsurat la nivelul instituției dvs. nivelul de satisfacție a beneficiarilor, vă rugăm să menționați dacă a fost observată o tendință de scădere/stagnare/creștere a nivelului de satisfacție față de perioada precedentă de analizare a datelor (vă rugăm să menționați perioadele de referință).

Răspuns: Creștere a nivelului de satisfacție (ultima analiză în mai 2024)

3. Vă rugăm să menționați care este nivelul de satisfacție al cetățenilor/ clienților față de serviciile prestate de instituție la nivelul celui mai recent an pentru care au fost colectate date (vă rugăm să menționați și anul în care au fost colectate răspunsurile). Pentru a răspunde la această întrebare vă rugăm să utilizați scala următoare: „nivel scăzut/ mediu/ ridicat de satisfacție. În cazul în care la nivelul instituției nu este implementat un sistem de măsurare a nivelului de satisfacție a cetățenilor, vă rugăm să răspundeți „Nu este implementat”. În cazul în care beneficiarii de servicii ai instituției nu sunt în mod direct cetățenii, vă rugăm să răspundeți considerând beneficiarii direcți (menționând care sunt aceștia totodată).

Răspuns: Conform ultimelor analize din septembrie 2023 și mai 2024, gradul de satisfacție cetățeni a avut următorii itemi: (vezi anexele la chestionar).

4. Dacă se aplică un astfel de sistem de evaluare a gradului de satisfacție a cetățenilor, vă rugăm să precizați dacă s-a ținut cont de rezultatele implementării sale în luarea unor decizii pentru creșterea calității serviciilor publice.

Răspuns: Da.

Indicator A.VII.2. Existența unui mecanism de monitorizare a satisfacției cetățenilor/ clienților cu privire la serviciile prestate/ activitățile desfășurate/ relația cu personalul instituției

1. Vă rugăm să menționați dacă la nivelul instituției dvs. există un sistem de măsurare a gradului de satisfacție al beneficiarilor cu privire la serviciile furnizate de către instituție/ activitățile desfășurate/ relația cu personalul instituției. Vă rugăm de asemenea să menționați dacă implementarea sistemului de management al calității a avut un impact asupra implementării acestuia. În cazul în care la nivelul instituției nu este implementat un sistem de măsurare a nivelului de satisfacție a cetățenilor, vă rugăm să răspundeți „Nu este implementat”. În cazul în care beneficiarii de servicii ai instituției nu sunt în mod direct cetățenii, vă rugăm să răspundeți considerând beneficiarii direcți (menționând care sunt aceștia totodată).

Răspuns: Implementarea sistemului de management al calității în Consiliul Județean Argeș a avut un impact major asupra postării pe site-ul instituției a un chestionar online de evaluare satisfacție cetățeni, cu grad de recomandare. <https://www.cjarges.ro/en/chestionar>. Această solicitare a fost aprobată inclusiv în Comisia de Monitorizare, Hotărârea nr.6/20.12.2019. <https://www.cjarges.ro/en/sedinta-din-data-de-20.12.2019>

1. Vă rugăm să menționați cu ce frecvență se aplică mecanismul de monitorizare la nivelul instituției dvs. (cu ce frecvență se colectează, respectiv interpretează datele).

Răspuns: Anual.

2. Vă rugăm să menționați dacă în funcție de datele colectate până în prezent, au fost luate decizii care să vizeze creșterea gradului de satisfacție al beneficiarilor.

Răspuns: Parțial.

Vă mulțumim pentru sprijinul acordat!
(chestionarul continuă, vezi mai jos)

III. FIȘĂ COLECTARE DATE PENTRU EVALUAREA IMPACTULUI IMPLEMENTĂRII STANDARDULUI ISO 9001 ÎN ADMINISTRAȚIA PUBLICĂ

Gestiunea Resurselor Umane

Indicator B.1.1. Gradul de satisfacție al angajaților în raport cu instituția publică, măsurat în funcție de o serie de elemente (ex.: politica de formare a personalului, mediul de lucru, nivelul de motivare al angajaților de către conducere, gradul în care fiecare angajat este încurajat și i se creează premisele de a-și optimiza contribuția la atingerea obiectivelor individuale și aspirațiilor privind cariera)

1. Vă rugăm să menționați dacă la nivelul instituției dvs. sunt aplicate instrumente de evaluare a gradului de satisfacție a angajaților și care sunt acestea. Vă rugăm să precizați dacă aceste instrumente sunt aplicate în mod regulat (menționând perioadele în care acestea au fost aplicate). De asemenea, vă rugăm să precizați dacă rezultatele obținute în cadrul acestor evaluări sunt utilizate pentru modificarea politicii privind resursele umane.

Răspuns: Nu există în instituție un sistem de evaluare a gradului de satisfacție a angajaților. Conducerea a acționat în favoarea lor de fiecare dată când a fost cazul, eforturile fiind răsplătite prin nivelul performant al rezultatelor activității angajaților. De exemplu, județul Argeș este singurul județ care a reușit să încheie toate proiectele pe fonduri UE accesate între 2014-2020, unele finalizate ca execuție după această perioadă.
https://www.cjarges.ro/en/comunicate-de-presa/-/asset_publisher/Vd0KogzeD4zQ/content/ion-minzina-presedintele-c-j-arges-suntem-singurul-judet-din-regiunea-sud-muntienia-care-a-reusit-performanta-sa-inchida-toate-proiectele-pe-fonduri-eu?redirect=https%3A%2F%2Fwww.cjarges.ro%2Fen%2Fcomunicate-de-presa%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_Vd0KogzeD4zQ%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-2%26p_p_col_pos%3D1%26p_p_col_count%3D2%26_101_INSTANCE_Vd0KogzeD4zQ_currentURL%3D%252Fen%252Fcomunicate-de-presa%26_101_INSTANCE_Vd0KogzeD4zQ_portletAjaxable%3D1

De asemenea și salarizarea din instituție, funcționari publici și personal contractual, este una dintre cele mai bune din județ.

Condițiile de lucru în instituție sunt la standarde maxime ca urmare a amenajării palatului administrativ în integralitate după 50 ani de la construcție. https://www.cjarges.ro/en/comunicate-de-presa/-/asset_publisher/Vd0KogzeD4zQ/content/palatul-administrativ-al-judetului-arges-modernizat-dupa-50-de-ani?redirect=https%3A%2F%2Fwww.cjarges.ro%2Fen%2Fcomunicate-de-presa%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_Vd0KogzeD4zQ%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-2%26p_p_col_pos%3D1%26p_p_col_count%3D2

2. Considerați că implementarea mecanismului de management al calității a avut un impact asupra procesului de evaluare a gradului de satisfacție a angajaților?

Răspuns: da.

3. Vă rugăm să menționați care dintre următoarele dimensiuni sunt considerate în analizarea gradului de satisfacție a personalului:
 - a) Politica de formare a personalului;
 - b) Mediul de lucru;
 - c) Nivelul de motivare al angajaților de către conducere;
 - d) Percepția angajaților cu privire la încurajarea de care beneficiază;
 - e) Percepția angajaților privind premisele create pentru a-și optimiza contribuția la atingerea

obiectivelor individuale și aspirațiilor privind cariera.

Răspuns: Având în vedere răspunsul de la punctul 1 (**Indicator B.1.1**), ca responsabil cu managementul calitatii în instituție (RMC) și care cunoaște bine instituția, consider că toți itemii de la acest punct 3 stau la baza satisfacerii personalului. Deficitari suntem parțial la aspirațiile privind cariera (pct. e) care este strâns legată de formarea profesională (pct. a), dar și aici până acum 4 ani instituția a stat foarte bine organizând cursuri de perfecționare pentru TOȚI angajații la maxim 2 ani odată. Anul acesta, 2024, 19 angajați au participat on-line la cursuri organizate de Centrul de formare APSAP cu/fără diplomă, deci se dezgheață și această componentă. Investițiile județene majore au frânat acest aspect, dar începând cu acest an 2024 se constată o revenire și pe acest sector, Formarea Profesională.

4. Vă rugăm să menționați care au fost cele mai recente rezultate obținute în cazul aspectelor menționate ca fiind evaluate la întrebarea precedentă. Vă rugăm să exprimați rezultatele în procente de persoane care au menționat un nivel scăzut/mediu/ridicat de satisfacție în cazul fiecărui aspect evaluat.

Răspuns: Mediul de lucru (sediul amenajat la standarde europene); 100% ridicat

Nivelul de motivare al angajaților de către conducere (o bună spre foarte bună salarizare);

Percepția angajaților cu privire la încurajarea de care beneficiază (respectul);

5. În cazul în care la nivelul instituției a fost realizată o monitorizare regulată a nivelului de satisfacție a angajaților, vă rugăm să menționați dacă au fost observate modificări semnificative ale rezultatelor în timp (vă rugăm să menționați de asemenea perioadele la nivelul cărora au fost identificate aceste tendințe).

Răspuns: -----

Indicator B.1.2. Existența unei strategii cu privire la resursele umane în organizație

1. Vă rugăm să menționați dacă la nivelul instituției dvs. a fost dezvoltată o strategie/ document strategic cu privire la managementul resurselor umane (care să aibă în vedere coroborarea obiectivelor organizaționale, a competențelor personalului și a managementului carierei în scopul asigurării cu personal suficient, calificat, motivat pentru a îndeplini misiunea organizației etc.).

Răspuns: anual se întocmeste planul de perfecționare profesională; este singurul document pertinent strategic pe latura SRU, alături de Statul de Funcții analizat anual, întreaga activitate pe instituție având „ în vedere coroborarea obiectivelor organizaționale, a competențelor personalului și a managementului carierei în scopul asigurării cu personal suficient, calificat, motivat pentru a îndeplini misiunea organizației etc.”

2. Vă rugăm să menționați dacă la nivelul instituției dvs. fundamentarea strategiei de resurse umane a pornit de la o analiză a obiectivelor organizaționale, a competențelor personalului de la nivelul instituției și a managementului carierei la nivelul instituției. Considerați că implementarea mecanismului de management al calității a avut un impact asupra dezvoltării acestei strategii?

Răspuns: da, da, da.

Indicator B.1.3. Gradul de sincronizare între obiectivele individuale stabilite prin fișa postului pentru fiecare angajat cu obiectivele Direcției/ Structurii

1. Vă rugăm să menționați dacă la nivelul instituției dvs. este verificată corelarea obiectivelor individuale stabilite în fișele de post și obiectivele Direcției/ Structurii. Dacă da, cum și cu ce frecvență se realizează acest lucru?

Răspuns: da, 100%

2. Vă rugăm să menționați în ce măsură repartizarea sarcinilor se realizează în funcție de analize ale corelării competențelor și performanțelor angajaților cu responsabilitățile posturilor. Vă rugăm să menționați dacă implementarea mecanismului de management al calității a avut un impact asupra procedurii de analiză a corelării competențelor cu responsabilitățile aferente pozițiilor.

Răspuns: da, 100%. Instituția are angajați în proporție de peste 90% cu studii superioare, cu master și chiar doctorat, ceea ce face foarte ușor posibilă atingerea Țintelor propuse, un grad mare de adaptabilitate la

schimbare legislativă și o reală deschidere intelectuală către performanță/calitate/progres.

3. Vă rugăm să estimați în ce măsură sunt sincronizate obiectivele individuale cu cele ale Direcției. Vă rugăm să exprimați răspunsul dvs. în procente (%) și să îl argumentați.

Răspuns: 100%. Reevaluari anuale de Obiective generale, specifice, activități, riscuri și actualizări periodice de fișe de post.

4. Vă rugăm să menționați care dintre documentele enumerate mai jos se regăsesc ca înregistrări în cadrul organizației dvs.:
- a. Regulament de Organizare și Funcționare actualizat periodic;
 - b. Fișe de post actualizate periodic;
 - c. Rapoarte de evaluare a performanțelor individuale ale personalului;
 - d. Matrice de competențe la nivel de post sau la nivel de structuri;
 - e. Lista obiectivelor individuale;
 - f. Lista obiectivelor la nivel de Structură;
 - g. Strategia de dezvoltare a organizației;
 - h. Rapoarte de activitate la nivelul structurilor din cadrul instituției.

Răspuns: Toate. La punctul d) Matricea este reprezentată de corelarea între fișa de post și postul propriu-zis din Statul de Funcții (competențele).

5. Există și alte tipuri de înregistrări păstrate care să demonstreze existența unui grad înalt de sincronizare între obiectivele individuale și cele ale Direcției/Structurii? Dacă da, vă rugăm să le menționați.

Răspuns: Hotărârile Consiliului Județean Argeș (ordine de zi, materiale întocmite, aprobare în plen, implementare)
<https://www.cjarges.ro/en/hotarari-de-consiliu>

Indicator B.I.4. Procent al angajaților instruiți în managementul calității

1. Vă rugăm să menționați ponderea angajaților instruiți în managementul calității în anul 2023, din numărul total de angajați, respectiv ponderea angajaților cu funcții de conducere instruiți din numărul total de funcții de conducere, respectiv ponderea angajaților cu funcții de execuție din numărul total de funcții de execuție. Vă rugăm să menționați dacă implementarea mecanismului de management al calității a avut un impact asupra procesului de instruire.

Răspuns: În anul 2023, nu și nici în 2024.

Există la nivel de instituție un responsabil cu managementul calității (RMC). (Dispoziția nr. 301/13.03.2019)

Indicator B.I.5. Procent al angajaților cu atribuții în managementul calității

1. Vă rugăm să menționați procentul angajaților (din total angajați) cu atribuții în managementul calității de la nivelul organizației. Vă rugăm să menționați dacă implementarea mecanismului de management al calității a avut un impact asupra stabilirii numărului de persoane cu atribuții în managementul calității.

Răspuns: În anul 2019 au fost organizate Cursuri în cadrul proiectului: "Certificarea activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului, în concordanță cu prevederile SCAP" cod SMIS 118741, circa 40% din personal.

Program de formare: "Auditor în domeniul calitatii" cod COR 214130

Perioada curs: 01.04-23.05.2019

Durata curs: 180 de ore. Pregătirea teoretică a avut o durată de **60 de ore** (cate 2 ore/zi conform listei de prezenta), iar pregătirea practică a avut o durată de **120 de ore** (cate 2 sau 4 ore/zi conform listei de prezenta). Instruirea s-a realizat în timpul programului de lucru, la sediul **Consiliului Județean Argeș**.

Numar participanti: 20 persoane

Program de formare: "Manager al sistemelor de management al calitatii" cod COR 242114

Perioada curs: 01.04-23.05.2019

Durata curs: **180 de ore**. Pregătirea teoretică a avut o durată de **60 de ore** (cate 2 ore/zi conform listei de prezenta), iar pregătirea practică a avut o durată de **120 de ore** (cate 2 sau 4 ore/zi conform listei de prezenta). Instruirea s-a realizat în timpul programului de lucru, la sediul **Consiliului Județean Argeș**.

Numar participanti: **19 persoane**

Program de formare: "Manager al sistemelor de management al calitatii" cod COR 242114

Perioada curs: 03.06-22.07.2019

Durata curs: **180 de ore**. Pregătirea teoretică a avut o durată de **60 de ore** (cate 2 ore/zi conform listei de prezenta), iar pregătirea practică a avut o durată de **120 de ore** (cate 2 sau 4 ore/zi conform listei de prezenta). Instruirea s-a realizat în timpul programului de lucru, la sediul **Consiliului Județean Argeș**.

Numar participanti: **19 persoane**

Program de formare: "Manager al sistemelor de management al calitatii" cod COR 242114

Perioada curs: 03.06-22.07.2019

Durata curs: **180 de ore**. Pregătirea teoretică a avut o durată de **60 de ore** (cate 2 ore/zi conform listei de prezenta), iar pregătirea practică a avut o durată de **120 de ore** (cate 2 sau 4 ore/zi conform listei de prezenta). Instruirea s-a realizat în timpul programului de lucru, la sediul **Consiliului Județean Argeș**.

Numar participanti: **22 persoane**

La cele 4 cursuri organizate au participat **80 de persoane**.

Gestiunea Resurselor Financiare

Indicator B.II.1. Întocmirea la timp a tuturor situațiilor financiare

1. Vă rugăm menționați dacă la nivelul instituției se monitorizează respectarea termenelor legale pentru întocmirea situațiilor financiare?

Răspuns: Da. La începutul fiecărui exercițiu financiar, sunt comunicate tuturor instituțiilor subordonate termenele privind raportarea situațiilor financiare trimestriale/anuale către ordonatorul principal de credite în vederea consolidării, urmărindu-se încadrarea în termenele comunicate.

2. Dacă da, au fost înregistrate cazuri (identificate intern sau extern, din partea structurilor de control) de nerespectare a termenelor legale pentru întocmirea situațiilor financiare (vă rugăm să menționați numărul acestor cazuri la nivelul celui mai recent an calendaristic încheiat). Vă rugăm să estimați ponderea situațiilor financiare întocmite la timp din totalul acestora pentru anul 2023 și prima jumătate din 2024 (vă rugăm să estimați având în vedere cele mai importante situații lunare).

Răspuns: Toate situațiile financiare au fost întocmite și raportate în termenele legale. Nu au fost cazuri de nerespectare a termenelor.

3. Considerați că implementarea mecanismului de management al calității a avut un impact asupra modului de întocmire a situațiilor financiare (vă rugăm detaliați)?

Răspuns: Nu. Raportările privind situațiile financiare sunt reglementate de legislația în domeniu.

Indicator B.II.2. Numărul de rectificări bugetare realizate în cursul unui an bugetar, din cauza factorilor interni

1. Vă rugăm menționați dacă la nivelul instituției se monitorizează numărul de rectificări bugetare realizate într-un an bugetar.

Răspuns: La nivelul instituției este monitorizat numărul rectificărilor. De asemenea, precizăm faptul că Bugetul de venituri și cheltuieli aprobat după fiecare rectificare este transmis fiecărei instituții cât și Direcției Generale a Finanțelor Publice în sistemul național de raportare Forexbug.

2. Care este media rectificărilor bugetare pe ultimii 3 ani? La nivelul acestei perioade s-a înregistrat o tendință de creștere sau de reducere a numărului de rectificări bugetare anuale (vă rugăm să menționați numărul rectificărilor bugetare anuale realizate în perioada 2020-2023)?

Răspuns: În ultimii 3 ani, media rectificărilor este de aprox. 18 rectificări /an. Tendința de rectificare bugetară realizată în ultimii ani se menține constantă, respectiv aproximativ o dată, sau de doua ori pe lună, fiind în principal impusă de aprobarea cheltuielilor de dezvoltare, ca urmare a atragerii de fonduri din alte surse financiare (proiecte finanțate din fonduri externe nerambursabile sau programe naționale, împrumuturi).

În anul 2023 Bugetul de venituri și cheltuieli al județului Argeș a fost actualizat de 18 ori, iar în anul 2024, de 9 ori.

3. Considerați că implementarea mecanismului de management al calității a avut un impact asupra frecvenței rectificărilor bugetare (vă rugăm detaliați)?

Răspuns: Nu. Rectificările bugetare au fost facute ori de cate ori a fost cazul pentru asigurarea resurselor financiare în vederea desfășurării activității proprii și a instituțiilor din subordine în condiții optime.

Indicator B.II.3. Gradul implicării tuturor structurilor în pregătirea planurilor bugetare pe termen mediu

1. Vă rugăm să menționați dacă la nivelul instituției se realizează planuri bugetare pe termen mediu (3 ani). Vă rugăm să menționați dacă implementarea mecanismului de management al calității a contribuit la mai buna realizare a acestor planuri.

Răspuns: Da. La nivelul județului Argeș planul bugetar se realizează pe termen mediu (3 ani). Bugetul de venituri și cheltuieli se aprobă pentru anul curent și estimări pe următorii 3 ani deoarece formularele aprobate de prevederile legale în vigoare impun astfel planificarea.

Da, mecanismul de management al calității a contribuit la o mai bună realizare a acestor planuri prin întocmirea și ducerea la îndeplinire a unor proceduri operaționale în ceea ce privește fiecare etapă de fundamentare, elaborare și aprobare a bugetului de venituri și cheltuieli.

2. Vă rugăm să menționați dacă în procesul de planificare pe termen mediu sunt implicate toate structurile de la nivelul instituției. În cazul în care nu sunt implicate toate structurile organizaționale, vă rugăm să menționați ce procent din acestea sunt implicate și care dintre aceste structuri participă la procesul de planificare.

Răspuns: Da. În procesul de fundamentare sunt implicate absolut toate structurile de la nivelul organizației, deoarece funcționarea acestora necesită resurse financiare.

După culegerea datelor de la absolut toate structurile organizaționale, din cadrul aparatului de specialitate al Consiliului Județean Argeș, cât și de la toate instituțiile din subordine, în ceea ce privește necesarul de resurse financiare pentru fiecare, **structură** organizatorică **Buget Impozite Taxe și Venituri** procedează la derularea **tuturor etapelor aferente procesului bugetar**, respectiv **centralizare date, analiză, verificare, fundamentare și propunere spre aprobare** a BVC, cât și de **transmitere** al acestuia, după aprobare, în vederea executării acestuia și ducerii la îndeplinire a sarcinilor și atribuțiilor fiecărei structuri/instituții din subordine.

B.II.4. Existența mecanismelor de monitorizare și executare a obiectivelor bugetare multianuale

1. Vă rugăm să menționați dacă la nivelul instituției se realizează bugetare multianuală.

Răspuns: Da, la nivelul instituției se realizează bugetarea multianuală. Aceasta se face pentru obiectivele de

investitii care se execută pe o perioada mai mare de un an și pentru care există contracte de finanțare semnate (din fonduri externe nerambursabile, programe naționale , credite și alte surse)

2. În cazul unui răspuns pozitiv la întrebarea anterioară, vă rugăm să menționați dacă la nivelul instituției sunt dezvoltate și implementate mecanisme de monitorizare și de executare a obiectivelor bugetare multianuale.

Răspuns: În vederea monitorizării și executării obiectivelor multianuale sunt implementate mecanisme în funcție de specificul fiecarui obiectiv (analize, verificări, raportări)

3. Considerați că implementarea mecanismului de management al calității a avut un impact asupra modului de realizare și implementare a bugetului multianual (vă rugăm detaliați)?

Răspuns: Nu

B.II.5. Implicarea/ consultarea altor părți interesate externe în stabilirea bugetului anual

1. Vă rugăm să menționați dacă la nivelul instituției există un mecanism/ instrument/ o strategie de implicare/ consultare a altor părți interesate externe în stabilirea bugetului anual.

Răspuns: Da. După fundamentarea Bugetului de Venituri și Cheltuieli, Proiectul acestuia este afișat la sediul instituției și publicat pe site-ul acesteia în vederea consultării de către toți cetățenii sau a tuturor părților interesate. Înainte de a fi propus spre aprobare sunt efectuate dezbateri ale alestui și, în situația în care au fost facute propuneri de modificare a proiectului, acestea sunt analizate, luate în considerare și propuse spre aprobare, dacă este cazul.

2. În cazul unui răspuns pozitiv, vă rugăm să menționați dacă acest mecanism/ instrument este aplicat, asigurând implicarea părților interesate externe în stabilirea bugetului anual.

Răspuns: da

3. Considerați că implementarea mecanismului de management al calității a avut un impact asupra implicării/ consultării părților interesate externe în stabilirea bugetului anual (vă rugăm detaliați)?

Răspuns: da

B.II.6. Gradul de respectare a indicatorilor de performanță stabiliți cu privire la execuția bugetară

1. Vă rugăm să menționați dacă la nivelul structurii dvs. există un set de indicatori de performanță stabiliți cu privire la execuția bugetară?

Răspuns: Da

2. În cazul unui răspuns pozitiv, vă rugăm să menționați ponderea respectării acestor indicatori de performanță (vă rugăm să menționați % indicatori respectați/ îndepliniți 100% din totalul acestora). Vă rugăm să menționați anul de referință al datelor.

Răspuns: 100%

3. Considerați că implementarea mecanismului de management al calității a avut un impact asupra gradului de respectare a indicatorilor de performanță stabiliți pentru execuția bugetară (vă rugăm detaliați)?

Răspuns: : Mecanismul de management al calității a avut un impact asupra gradului de respectare a indicatorilor de performanță stabiliți pentru execuția bugetară prin întocmirea și ducerea la îndeplinire a unor proceduri operaționale în ceea ce privește fiecare etapă de fundamentare, elaborare și aprobare a bugetului de venituri și cheltuieli.

B.II.7. Raportul între bugetul solicitat și bugetul aprobat

1. Vă rugăm să menționați care a fost raportul între bugetul solicitat și cel aprobat la nivelul anului 2023.

Răspuns: În cadrul secțiunii de funcționare, raportul este 100%, iar în cadrul secțiunii de dezvoltare nu poate fi

cuantificat deoarece necesarul este prezentat parțial în funcție și de existența surselor financiare.

2. Vă rugăm să menționați dacă la nivelul ultimilor 3 ani fiscali raportul între bugetul solicitat și cel aprobat a fost mai mic de 75%. În cazul unui răspuns pozitiv, vă rugăm să menționați anul și procentul.

Răspuns: Nu

3. În ce măsură considerați că implementarea mecanismului de management al calității a avut un impact asupra asigurării unei ponderi echilibrate între bugetul solicitat și cel aprobat?

Răspuns: Mecanismul de management al calității a avut un impact asupra asigurării unei ponderi echilibrate între bugetul solicitat și cel aprobat prin întocmirea și ducerea la îndeplinire a unor proceduri operaționale în ceea ce privește fiecare etapă de fundamentare, elaborare și aprobare a bugetului de venituri și cheltuieli.

B.II.8. Gradul eficientizării procesului de elaborare a documentelor financiare

1. Vă rugăm să estimați ponderea proiectelor de operațiuni financiare respinse la viză din totalul proiectelor de operațiuni financiare supuse avizării la nivelul ultimilor 3 ani fiscali (2020 – 2023 inclusiv).

Răspuns: Nu este cazul. Nu au existat operațiuni financiare respinse la viză.

2. Ulterior implementării mecanismului de management al calității ați observat o tendință de scădere a ponderii proiectelor de operațiuni financiare respinse la viză? În cazul unui răspuns pozitiv, considerați că implementarea sistemului de management al calității a contribuit la această situație?

Răspuns: Nu este cazul.

Planificarea Activităților

Indicator B.III.1. Ponderea riscurilor materializate pentru care s-au identificat și implementat strategii/ metode de eliminare a cauzelor sau de reducere a impactului

1. Vă rugăm să estimați ponderea (%) riscurilor materializate care au fost adresate de către structurile organizației dvs. din numărul total de riscuri identificate. Vă rugăm să precizați procentul aferent anului 2023. Pentru estimare se vor raporta riscurile identificate și materializate per structuri care au fost adresate prin implementarea de măsuri de reducere a acestora sau de eliminare a cauzelor.

Răspuns: Exista la nivel de instituție Registrul Riscurilor pentru anii 2021 -2024 cu riscurile majore și menținerea sau tratarea lor, dar și un tabel cu riscurile medii și scăzute. Ca pondere, Registrul Riscurilor reevaluat în anul 2023 a suferit modificări (prin tratarea/eliminarea a 4 riscuri) dar au aparut 5 riscuri noi.

2. Considerați că implementarea mecanismului de management al calității a avut un impact asupra sistemului de management al riscurilor (vă rugăm detaliați)?

Răspuns: Nu pentru ca Registrul de Riscuri pe instituție a existat și înainte de implementarea mecanismelor de management al calității.

Indicator B.III.2. Ponderea obiectivelor instituției pentru care au fost stabiliți indicatori cheie de performanță (KPI)²

1. Vă rugăm să menționați dacă la nivelul instituției dvs. au fost stabiliți indicatori de performanță la nivel

² Indicatorii cheie de performanță reprezintă instrumente de evaluare a performanței care ilustrează gradul de atingere a unui parametru dorit. Totodată, aceștia sunt folosiți și pentru a fixa obiective măsurabile, pentru a evalua progresul, a monitoriza tendințele, a face îmbunătățiri și a sprijini luarea de decizii.

organizațional.

Răspuns: Da.

2. Considerați că implementarea mecanismului de management al calității a contribuit la adoptarea unui sistem de indicatori?

Răspuns: Da, în foarte mare măsură. Au fost identificați prin recomandare.

3. Vă rugăm să menționați ponderea (%) obiectivelor instituției pentru care au fost stabiliți indicatori cheie de performanță.

Răspuns: 100%

Indicator B.III.3. Număr de riscuri neidentificate materializate

1. Vă rugăm să menționați dacă la nivelul ultimilor 3 ani (2020 – 2023) s-au materializat riscuri cu impact mediu sau mare asupra activității instituției dvs./ structurilor instituției dvs. care nu fuseseră identificate în baza instrumentelor sistemului de management al riscurilor.

Răspuns: Nu.

2. Vă rugăm să menționați dacă la nivelul ultimilor 4 ani ați observat o tendință de scădere/ de creștere a numărului de riscuri neidentificate materializate la nivelul instituției dvs. (vă rugăm să estimați ponderea scăderii/ creșterii).

Răspuns: Nu

3. Considerați că implementarea mecanismului de management al calității a avut un impact asupra acestei tendințe de scădere/ creștere (vă rugăm detaliați)?

Răspuns: -----

Indicator B.III.4. Existența unor acțiuni de promovare/ informare/ diseminare cu privire la planificarea activităților organizate în ultimul an, destinate personalului propriu

1. Vă rugăm să menționați dacă pe parcursul ultimului an calendaristic încheiat instituția dvs. a realizat cel puțin o acțiune de promovare/ informare/ diseminare cu privire la planificarea activităților/diseminarea documentelor de planificare, destinată informării personalului propriu. În cazul unui răspuns pozitiv, vă rugăm să menționați tipul/ tipurile acțiunilor derulate.

Răspuns: Da. De exemplu, Programul de dezvoltare al sistemului de control intern/managerial al CJ Argeș pentru anul 2023.

2. Considerați că implementarea mecanismului de management al calității a avut un impact asupra politicii de informare a personalului cu privire la activitățile instituționale planificate (vă rugăm detaliați)?

Răspuns: Nu

B.III.5. Ponderea serviciilor publice/ competențelor instituționale pentru care au fost elaborate proceduri

1. Considerând toate serviciile publice oferite/ competențele aferente instituției dvs., vă rugăm să estimați ponderea acestora pentru care au fost elaborate proceduri sau modalități de lucru.

Răspuns: cca 80% în 2023, 100% în 2024.

2. Considerați că introducerea sistemului de management al calității a contribuit la creșterea numărului de proceduri definite la nivelul instituției dvs. (vă rugăm detaliați)?

Răspuns: Da, în mare măsură.

A scăzut numărul de Proceduri Operaționale și a crescut numărul la cele de Sistem. Sunt mult mai

bine structurate.

B.III.6. Ponderea serviciilor publice/ competențelor instituționale pentru care au fost elaborate proceduri, cu implicarea părților interesate externe

1. Vă rugăm să estimați ponderea activităților/serviciilor/competențelor instituționale pentru care au fost elaborate proceduri, cu implicarea părților interesate externe³, în totalul activităților/serviciilor/competențelor instituționale care implică afectarea unor părți interesate externe.

Răspuns: În anul 2019 a fost o asemenea analiză detaliată a activității instituției pe fiecare compartiment/serviciu/direcție în parte. 100% este acum procentul pentru părțile implicate în refacerea sau redactarea procedurilor și altor documente conexe într-o colaborare directă atât în cadrul instituției cât și cu parteneri externi.

2. Vă rugăm să menționați în ce măsură considerați că a contribuit implementarea mecanismului de management al calității la preluarea datelor comunicate de către părțile interesate la nivelul instituției în procesul de procedurare.

Răspuns: În mare masura.

B.III.7. Existența unui instrument/ a unor metode utilizate pentru monitorizarea derulării activităților planificate

1. Vă rugăm să menționați numărul și tipul instrumentelor și/sau metodelor utilizate pentru monitorizarea derulării activităților planificate.

Răspuns: (7).

denumire proces->indicator de performanță->mod de calcul->valoare țintă->valoare obținută-> periodicitate->responsabil.

2. Vă rugăm să menționați dacă implementarea mecanismului de management al calității a avut o influență asupra numărului de instrumente și/sau metode de monitorizare a derulării activităților sau asupra calității acestora (mai multe aspecte urmărite, raportări mai dese, intervenții de corectare a eventualelor aspecte negative mai dese, rapoarte simplificate etc. etc).

Răspuns: Da, toate instrumentele/metodele amintite au fost identificate ca urmare a implementării mecanismului de management al calității.

Furnizarea Serviciilor Publice

B.IV.1. Existența unui mecanism de monitorizare a furnizării serviciilor (de ex.: a timpilor de furnizare a serviciilor/ de eliberare a unor acte potrivit competențelor, a costurilor asociate, a gestiunii centralizate/ interoperabile a procesului)

1. Vă rugăm să menționați dacă la nivelul instituției dvs. există/ este dezvoltat un mecanism de monitorizare a furnizării serviciilor (vizând cel puțin unul din următoarele aspecte: timpii de furnizare a serviciilor/ de eliberare a unor acte potrivit competențelor; costurile asociate cu furnizarea serviciilor/ eliberarea actelor; gestiunea centralizată/ interoperabilă a procesului de furnizare a serviciilor/ eliberare a actelor) având ca obiectiv îmbunătățirea furnizării acestora/ respectiv eliberării actelor conform competențelor instituționale. Vă rugăm să oferiți detalii despre mecanismul de monitorizare (ce element

³ Partea interesată reprezintă o persoană sau un grup care are un interes în succesul sau performanța unei organizații. Părțile interesate pot fi direct afectate de organizația respectivă sau pot fi interesate în mod activ de performanța acesteia. Părțile interesate pot proveni din interiorul sau exteriorul unei organizații. (Dicționar de Certificare ISO).

din cele menționate anterior vizează mecanismul, de când este implementat, ce instrumente presupune etc.).

Răspuns: Sistemul informatic Regista, fost Intema. Documentele interne și externe sunt scanate și introduse cu număr de înregistrare electronic și repartizate în instituție, după tipul de document. Funcționează în cadrul Consiliului Județean Argeș din anul 2007.

2. În cazul unui răspuns pozitiv, vă rugăm să menționați dacă acest instrument este implementat în mod regulat.

Răspuns: Da.

3. Considerați că implementarea mecanismului de management al calității a avut un impact asupra practicii de monitorizare a furnizării serviciilor/ eliberării actelor conform competențelor (vă rugăm să detaliați)?

Răspuns: În mică măsură. Mecanismul de management al calității a ajutat și ajută instituția în eliminarea fisurilor funcționale. Fiind o instituție de nivel județean, în permanență s-au făcut eforturi în perfecționarea activităților de lucru.

B.IV.2. Număr de utilizatori ai aplicațiilor mobile puse la dispoziție de către instituție - număr sau % din total populație deservită

1. Vă rugăm să menționați dacă la nivelul instituției au fost făcute disponibile aplicații ce pot fi accesate de către beneficiari pentru facilitarea accesului la anumite servicii publice. Vă rugăm să menționați dacă implementarea mecanismului de management al calității a avut un impact asupra practicii de dezvoltare de aplicații pentru facilitarea accesării de servicii publice.

Răspuns: Da, exista, dar acest aspect nu a fost influențat de implementarea mecanismului de management al calității, doar chestionarul către beneficiari intra în categoria recomandări prin mecanismul de management al calității.

2. Vă rugăm să menționați dacă în cazul aplicațiilor puse la dispoziția beneficiarilor sunt stabilite ținte pentru numărul minim de utilizatori.

Răspuns: Nu

3. În cazul în care sunt stabilite ținte pentru numărul minim de utilizatori/aplicație vă rugăm să menționați aceste ținte minime și dacă acestea au fost atinse.

Răspuns: -----

B.IV.3. Ponderea serviciilor E- guvernare (furnizate online)

1. Vă rugăm să estimați ponderea serviciilor oferite online cetățenilor/beneficiarilor de către instituția dvs. (servicii e-guvernare) în totalul serviciilor publice oferite. Considerați că aceasta este scăzută, medie sau ridicată? Justificați răspunsul.

Răspuns: La nivelul instituției noastre nu avem implementat serviciul E-guvernare.

2. Considerați că implementarea mecanismului de management al calității a avut un impact asupra practicii de dezvoltare de aplicații pentru furnizarea de servicii (totală sau parțială)? Dacă da, vă rugăm să menționați modul în care această practică a fost influențată.

Răspuns: -----

B.IV.4. Ponderea serviciilor publice realizate prin utilizarea unor modalități alternative de prestare (totală sau parțială)

1. Vă rugăm să menționați dacă pentru prestarea serviciilor oferite de către instituția dvs. utilizați/ aplicați

metode alternative de prestare a acestora (ex.: mecanismele de plată în baza unor platforme online externe instituțiilor/ platforme online dezvoltate la nivelul instituțiilor, mecanisme de realizare a programărilor online prin platforme proprii sau externe, birouri, parteneri sau instrumente alternative pentru preluarea unor reclamații etc.). În cazul unui răspuns pozitiv, vă rugăm să oferiți detalii despre serviciile vizate și metodele alternative utilizate.

Răspuns: Da, menționat detaliat pe pagina www.cjarges.ro/servicii-online.

2. În cazul unui răspuns pozitiv, vă rugăm să estimați ponderea serviciilor oferite care sunt facilitate prin intermediul metodelor alternative din totalul serviciilor oferite de către instituția dvs. Considerați că aceasta este scăzută, medie sau ridicată? Justificați răspunsul.

Răspuns: Scazuta. Pondere cca 5%.-10%

3. Considerați că implementarea mecanismului de management al calității a avut un impact asupra practicii de proiectare și dezvoltare de metode alternative de prestare a serviciilor (vă rugăm detaliați)?

Răspuns: Partial. De exemplu, s-au îmbunătățit serviciile online de plata. <https://www.cjarges.ro/en/plati-online>

B.IV.5. Număr servicii îmbunătățite la sugestia cetățenilor/ părților interesate în ultimii doi ani

1. Vă rugăm să menționați dacă la nivelul instituției dvs. există mecanisme/ instrumente – implementate în mod regulat – de colectare și centralizare a sugestiilor cetățenilor cu privire la îmbunătățirea serviciilor prestate.

Răspuns: Petitii si sesizari care se pot depune on-line, dar si in scris la Registratura institutiei. <https://www.cjarges.ro/en/petitii-si-sesizari>

2. În cazul unui răspuns pozitiv, vă rugăm să menționați dacă și câte servicii au fost îmbunătățite (sau dezvoltate servicii noi, după caz) la nivelul ultimilor doi ani (2022-2023) ca urmare a preluării sugestiilor cetățenilor/ beneficiarilor.

Răspuns: -----

3. Considerați că implementarea mecanismului de management al calității a avut un impact asupra practicii de colectare a sugestiilor, respectiv asupra fructificării acestora în scopul îmbunătățirii/ dezvoltării serviciilor?

Răspuns: In mica masura.

Comunicarea Publică

Indicator B.V.1. Dinamica parteneriatelor încheiate cu societatea civilă, mass-media și ONG-uri și alte părți interesate relevante identificate

Vă rugăm să menționați dacă la nivelul anului precedent (2023) și prima jumătate din 2024 a fost înregistrată o tendință de creștere sau de descreștere (comparat cu anul anterior acestuia) a numărului de parteneriate pe care organizația dvs. le-a încheiat cu societatea civilă, mass-media, ONG-uri și/sau alte părți interesate relevante.

Răspuns: Da, există o tendință de creștere.

Considerați că implementarea mecanismului de management al calității a avut un impact asupra dinamicii parteneriatelor încheiate de către instituția dvs. (vă rugăm detaliați)?

Răspuns: Da.

Indicator B.V.2. Existența unui mecanism de identificare/ existența unei baze de date de contact ale părților interesate relevante pentru activitatea instituției

Vă rugăm să menționați dacă la nivelul instituției dvs. există dezvoltat și implementat un mecanism de identificare a părților interesate, relevante pentru activitatea instituției.

Răspuns: Da.

Vă rugăm să menționați dacă la nivelul instituției dvs. există bază de date de contact ale părților interesate, relevante pentru activitatea instituției, actualizată în mod regulat. În cazul unui răspuns pozitiv, vă rugăm să menționați dacă această bază de date este accesibilă mai multor structuri/ departamente ale instituției.
Răspuns: Da. Poate fi accesată ori de câte ori este solicitat acest lucru, cu acordul directorului executiv/sef serviciu.

Considerați că implementarea mecanismului de management al calității a contribuit la dezvoltarea mecanismului de identificare/ la dezvoltarea bazei de date a părților interesate (vă rugăm detaliați)?
Răspuns: Da.

Indicator B.V.3. Gradul de accesibilitate a informației de interes public

1. Vă rugăm să menționați care dintre următoarele informații sunt făcute publice la nivelul instituției dvs. și mijlocul prin care pot fi accesate aceste informații (website, Monitorul Oficial, afișare la sediu, publicații proprii, punct de informare etc.):
- a) Regulamentul de Organizare și Funcționare;
 - b) Structura organizatorică, atribuțiile departamentelor, program de funcționare și de audiențe;
 - c) Identitatea persoanelor din conducere și a celor responsabile cu difuzarea informațiilor publice;
 - d) Datele de contact ale instituției (denumire oficială, adresă, tel., fax, email și website);
 - e) Sursele financiare, bugetul și bilanțul contabil;
 - f) Programele și strategiile proprii;
 - g) Lista documentelor de interes public;
 - h) Lista categoriilor de documente produse și/ sau gestionate;
 - i) Modalitățile de contestare a deciziilor instituției;
 - j) Buletin informativ periodic;
 - k) Raport periodic de activitate.

Răspuns: Toate informațiile menționate mai sus sunt facute publice la nivelul instituției noastre.

- a) da – pe website;
- b) da - pe website și afișare la sediu (program și audiențe);
- c) da - pe website;
- d) da - pe website și afișare la sediu;
- e) da – pe website;
- f) da – pe website și Monitorul Oficial;
- g) da – pe website;
- h) - da – pe website;
- i) da – pe website și on-line;
- j) da, comunicatele de presa/evenimente/anuntur;
- k) da – pe website (raport anual de activitate).

2. Considerați că implementarea mecanismului de management al calității a contribuit la creșterea gradului de accesibilitate a informației de interes public la nivelul instituției dvs. (vă rugăm detaliați)?

Răspuns: Da. Pe website Consiliului Județean Argeș a crescut numărul de informații publice afișate. S-a dezvoltat o nouă secțiune care oferă informații de interes public privind turismul argeșean prezentare generala infoturism/evenimente (circuite și trasee turistice, orașe culturale, atracții turistice).

Indicator B.V.4. Numărul de acțiuni de promovare/ informare organizate în ultimul an

Vă rugăm să menționați numărul, tipul și impactul acțiunilor de promovare/ informare⁴ organizate la nivelul anului 2023.

Răspuns:

În anul 2023, au fost întocmite peste 250 de comunicate de presă și materiale de promovare ce au cuprins informații legate de proiectele pe care Consiliul Județean Argeș le are în implementare sau care au fost finalizate, activitățile culturale artistice și sportive organizate de C.J. Argeș, obiective turistice.

Acestea au fost transmise către mass media locală și națională. Impact - Baza de date a biroului de presă cuprinde 114 adrese de email.

De asemenea, materialele au fost publicate pe site-ul oficial al instituției. Conform traficului înregistrat și afișat la fiecare material pe site-ul www.cjarges.ro (secțiunea comunicate de presă) media accesărilor unui material publicat este de 1.500.

⁴ Prin acțiuni de promovare/ informare se înțelege realizarea și diseminarea de buletine informative, anunțuri de presă, comunicate și anunțuri pe pagina web proprie, evenimente, realizarea și diseminarea de broșuri etc.

Materialele au fost postate și pe pagina de facebook al CJ Argeș. Pagina are 20.000 de urmăritori și 17.000 de aprecieri.

Tot în anul 2023, au fost organizate 8 conferințe de presă la care a participat conducerea Consiliului Județean Argeș, directori din cadrul instituției, personalități județene și naționale.

Vă rugăm să menționați dacă la nivelul ultimilor 2 ani (2022-2023 și prima jumătate din 2024s-a organizat la nivelul instituției dvs. cel puțin o acțiune de informare publică pe lună. Vă rugăm să estimați tipul de acțiune de promovare/ informare cel mai des utilizat la nivelul instituției dvs.

Răspuns: **Da, la nivelul anilor menționați s-a organizat cel puțin o acțiune de informare publică pe lună. Ca instrument de informare, cel mai des folosit este comunicatul de presă transmis de pe adresa de email a biroului de presă (birou_presa@cjarges.ro) către cele peste 100 de organe mass media locale și naționale existente în baza de date și prin conferințele de presă sustine de conducerea instituției.**

Vă rugăm să menționați dacă frecvența organizării unor astfel de acțiuni de promovare/informare ori natura acestora a fost influențată de implementarea mecanismului de management al calității.

Răspuns: **Da.**

B.V.5. Număr de canale de comunicare (internă/ externă) utilizate pentru semnalarea unor subiecte de interes pentru anumite categorii de beneficiari

Vă rugăm să menționați dacă, în ultimii 2 ani calendaristici (2022-2023 și prima jumătate din 2024), la nivelul instituției dvs. a crescut numărul de canale de comunicare (internă/ externă) utilizate pentru semnalarea unor subiecte de interes pentru anumite categorii de beneficiari (Vă rugăm să menționați numărul curent de canale de comunicare, tipul lor (ex.: email, buletin informativ fizic, newsletter intern etc.) și frecvența utilizării.

Răspuns: **DA. Folosim majoritatea canalelor de comunicare existente: email, site-ul oficial, rețelele de socializare, WhatsApp, etc. Ca element de noutate, în anul 2024, Consiliul Județean Argeș a demarat un proiect în colaborare cu administratorii Argeș Ghid App. Astfel, turiștii care vor să descopere județul Argeș găsesc informații și destinații în aplicația pentru telefon Argeș Ghid App. Aplicația poate fi descărcată de pe: Google Play: https://play.google.com/store/apps/details?id=net.eventya.android.arges_guide App Store: <https://itunes.apple.com/ro/app/arqe%C8%99-ghid/id1459346109>**

Vă rugăm să menționați dacă la nivelul instituției dvs. a crescut numărul de canale de comunicare (internă/ externă) utilizate la nivelul celei mai recente recertificări ISO față de recertificarea anterioară acesteia. Dacă acest aspect nu se aplică instituției dumneavoastră vă rugăm precizați.

Răspuns: Da.

Considerați că implementarea mecanismului de management al calității a contribuit la creșterea/ diversificarea numărului/ tipurilor de canale utilizate (inter/ extern) pentru semnalarea unor subiecte de interes (vă rugăm detaliați)?

Răspuns: Da, a contribuit la diversificarea tipurilor de canale utilizate – externe (de ex. Instagram, WhatsApp, Facebook, platformele Webex si Zoom)

B.V.6. Număr evenimente/ întâlniri/ dezbateri publice organizate cu cetățenii și/ sau cu părțile interesate

Vă rugăm să menționați dacă la nivelul ultimului an calendaristic încheiat (2023 și prima jumătate din 2024) a fost organizat/ organizată la nivelul instituției dvs. cel puțin un eveniment/ o întâlnire cu cetățenii și/ sau cu părțile interesate.

Răspuns: **DA.**

Vă rugăm să menționați dacă la nivelul ultimului an calendaristic încheiat (2023) și prima jumătate din 2024 a fost organizată la nivelul instituției dvs. cel puțin o dezbatere publică.

Răspuns: **DA**

Vă rugăm să menționați dacă la nivelul organizației dvs. se organizează anual cel puțin o dezbatere publică, respectiv un eveniment/ o întâlnire cu cetățenii și/ sau cu părțile interesate.

Răspuns: DA

Considerați că implementarea mecanismului de management al calității a contribuit la creșterea frecvenței organizării acestor tipuri de evenimente (vă rugăm detaliați)?

Răspuns: DA

Evaluarea Rezultatelor Obținute

Indicator B. VI.1. Ponderea respectării termenelor legale în desfășurarea activității

Vă rugăm să menționați dacă există la nivelul instituției dvs. un mecanism de monitorizare a respectării termenelor legale în desfășurarea activității.

Răspuns: Da

Vă rugăm să estimați care este ponderea respectării termenelor legale în desfășurarea activității (considerând termenele stabilite prin intermediul cadrului legal). Vă rugăm să menționați la nivelul câtor departamente s-au înregistrat necorelări între termenele legale de îndeplinire a sarcinilor și cele reale.

Răspuns: Peste 95%. Intarzierile în respectarea termenelor au întotdeauna cauze obiective.

Vă rugăm să menționați dacă s-a observat la nivelul instituției în ultimii 2 ani consecutivi (2022-2023) o creștere a ponderii respectării termenelor legale în desfășurarea activității.

Răspuns: DA

Considerați că implementarea mecanismului de management al calității a avut un impact asupra urmăririi acestui indicator?

Răspuns: în mica masura, prin procedurile de lucru reevaluate.

Indicator B.VI.2. Ponderea respectării termenelor stabilite prin procedurile interne în desfășurarea activității

Vă rugăm să menționați dacă există la nivelul instituției dvs. un mecanism de monitorizare a respectării termenelor stabilite prin proceduri interne în desfășurarea activității.

Răspuns: Da

Vă rugăm să estimați care este ponderea respectării termenelor stabilite prin proceduri interne în desfășurarea activității (considerând termenele stabilite prin intermediul cadrului legal).

Răspuns: **Peste 98%**. Intarzierile in respectarea termenelor au întotdeauna cauze obiective.

Vă rugăm să menționați dacă s-a observat la nivelul instituției în ultimii 2 ani consecutivi (2022-2023 și prima jumătate din 2024) o creștere a ponderii respectării termenelor stabilite prin proceduri interne în desfășurarea activității.

Răspuns: DA

Considerați că implementarea mecanismului de management al calității a avut un impact asupra urmăririi acestui indicator?

Răspuns: DA

Indicator B.VI.3. Gradul de îndeplinire a obiectivelor în domeniul calității

Vă rugăm să menționați dacă la nivelul instituției dvs. există un mecanism de monitorizare a gradului de îndeplinire a obiectivelor asumate în domeniul calității (implementat în mod regulat).

Răspuns: Da

Vă rugăm să estimați ponderea obiectivelor în domeniul calității îndeplinite din totalul celor asumate pentru cea mai recentă recertificare. Vă rugăm să vă raportați la cea mai recentă recertificare (menționați anul recertificării) și să menționați pe scurt obiectivele în domeniul calității care nu au fost atinse.

Răspuns: Certificat ISO 9001:2005

Servicii de administrație publică generală
Nr. 400584

Eliberat la data de 15.09.2022

Valabilitate până la 14.09.2025

Ultimul Raport audit supraveghere nr.400584/28.09.2023

Nu există obiective în domeniul calității ca ținte neatinse.

Considerați că implementarea mecanismului de management al calității a avut un impact asupra gradului de îndeplinire a obiectivelor în domeniul calității.

Răspuns: Da.

Indicator B.VI. 4. Gradul de îndeplinire a obiectivelor stabilite prin documentele strategice și operaționale elaborate la nivelul instituțiilor

Vă rugăm să menționați dacă la nivelul instituției dvs. există un mecanism de monitorizare a gradului de îndeplinire a obiectivelor stabilite prin documente strategice și operaționale elaborate la nivelul instituției dvs. (implementat în mod regulat).

Răspuns: Da.

Vă rugăm să estimați ponderea obiectivelor stabilite prin documente strategice și operaționale îndeplinite din totalul celor asumate. Vă rugăm să vă raportați la cel mai recent an calendaristic încheiat pentru care dispuneți de date și să menționați pe scurt obiectivele care nu au fost atinse.

Răspuns: Au fost atinse toate până la finalul anului 2023 și prima jumătate din 2024. Exista strategii județene în acest sens și programe/planuri anuale la care se aduga procedurile interne.

Considerați că implementarea mecanismului de management al calității a avut un impact asupra gradului de îndeplinire a obiectivelor stabilite prin documente strategice și operaționale elaborate la nivelul instituției dvs.

Răspuns: În măsură medie. Activitatea exista și înainte de certificarea ISO, dar s-a constatat o mai bună operativitate prin simplificare și viteză.

Evaluarea Rezultatelor Obținute

Indicator B. VI.1. Ponderea respectării termenelor legale în desfășurarea activității

1. Vă rugăm să menționați dacă există la nivelul instituției dvs. un mecanism de monitorizare a respectării termenelor legale în desfășurarea activității.

Răspuns: Da

2. Vă rugăm să estimați care este ponderea respectării termenelor legale în desfășurarea activității (considerând termenele stabilite prin intermediul cadrului legal). Vă rugăm să menționați la nivelul câtor departamente s-au înregistrat necorelări între termenele legale de îndeplinire a sarcinilor și cele reale.

Răspuns: Peste 95%. Intarzierile în respectarea termenelor au intotdeauna cauze obiective.

3. Vă rugăm să menționați dacă s-a observat la nivelul instituției în ultimii 2 ani consecutivi (2022-2023) o creștere a ponderii respectării termenelor legale în desfășurarea activității.

Răspuns: -----

4. Considerați că implementarea mecanismului de management al calității a avut un impact asupra urmăririi acestui indicator?

Răspuns: În mica masura, prin procedurile de lucru reevaluate.

Indicator B.VI.2. Ponderea respectării termenelor stabilite prin procedurile interne în desfășurarea activității

1. Vă rugăm să menționați dacă există la nivelul instituției dvs. un mecanism de monitorizare a respectării termenelor stabilite prin proceduri interne în desfășurarea activității.

Răspuns: Da

2. Vă rugăm să estimați care este ponderea respectării termenelor stabilite prin proceduri interne în desfășurarea activității (considerând termenele stabilite prin intermediul cadrului legal).

Răspuns: Peste 95%. Intarzierile in respectarea termenelor au intotdeauna cauze obiective.

3. Vă rugăm să menționați dacă s-a observat la nivelul instituției în ultimii 2 ani consecutivi (2022-2023 și prima jumătate din 2024) o creștere a ponderii respectării termenelor stabilite prin proceduri interne în desfășurarea activității.

Răspuns: -----

4. Considerați că implementarea mecanismului de management al calității a avut un impact asupra urmăririi acestui indicator?

Răspuns: -----

Indicator B.VI.3. Gradul de îndeplinire a obiectivelor în domeniul calității

1. Vă rugăm să menționați dacă la nivelul instituției dvs. există un mecanism de monitorizare a gradului de îndeplinire a obiectivelor asumate în domeniul calității (implementat în mod regulat).

Răspuns: Da

2. Vă rugăm să estimați ponderea obiectivelor în domeniul calității îndeplinite din totalul celor asumate pentru cea mai recentă recertificare. Vă rugăm să vă raportați la cea mai recentă recertificare (menționați anul recertificării) și să menționați pe scurt obiectivele în domeniul calității care nu au fost atinse.

Răspuns: Certificat ISO 9001:2005

Servicii de administratie publica generala

Nr. 400584

Eliberat la data de 15.09.2022

Valabilitate pana la 14.09.2025

Ultimul Raport audit supraveghere nr.400584/28.09.2023

Nu există obiective în domeniul calitatii ca ținte neatinse.

3. Considerați că implementarea mecanismului de management al calității a avut un impact asupra gradului de îndeplinire a obiectivelor în domeniul calității.

Răspuns: Da.

Indicator B.VI. 4. Gradul de îndeplinire a obiectivelor stabilite prin documentele strategice și operaționale elaborate la nivelul instituțiilor

1. Vă rugăm să menționați dacă la nivelul instituției dvs. există un mecanism de monitorizare a gradului de îndeplinire a obiectivelor stabilite prin documente strategice și operaționale elaborate la nivelul instituției dvs. (implementat în mod regulat).

Răspuns: Da.

2. Vă rugăm să estimați ponderea obiectivelor stabilite prin documente strategice și operaționale îndeplinite din totalul celor asumate. Vă rugăm să vă raportați la cel mai recent an calendaristic încheiat

pentru care dispuneți de date și să menționați pe scurt obiectivele care nu au fost atinse.

Răspuns: Au fost atinse toate până la finalul anului 2023 și prima jumătate din 2024. Exista strategii județene în acest sens și programe/planuri anuale la care se aduga procedurile interne.

3. Considerați că implementarea mecanismului de management al calității a avut un impact asupra gradului de îndeplinire a obiectivelor stabilite prin documente strategice și operaționale elaborate la nivelul instituției dvs.

Răspuns: În măsură medie. Activitatea exista și înainte de certificarea ISO, dar s-a constatat o mai bună operativitate prin simplificare și viteză.

Evaluarea Gradului de Satisfacție a Beneficiarilor Serviciilor Publice

B.VII.1. Gradul de satisfacție al beneficiarilor măsurat pentru o serie de elemente (ex: accesibilitatea serviciilor, prețul/tariful perceput pentru servicii, timpul necesar pentru obținerea serviciilor, competența personalului)

1. Vă rugăm să menționați dacă la nivelul instituției dvs. se practică o sondare regulată a populației cu privire la gradul de atractivitate a serviciilor oferite de către instituția dvs. Vă rugăm de asemenea să menționați dacă implementarea sistemului de management al calității a avut un impact asupra implementării acestuia.

Răspuns: Da/Da

2. Vă rugăm să menționați ponderea răspunsurilor care au indicat cel puțin un nivel mediu de satisfacție cu privire la gradul de atractivitate a serviciilor oferite de către instituția dvs. (vă rugăm să faceți referire la cele mai recente rezultate, menționând totodată anul colectării datelor).

Răspuns: mai 2024 (doua documente în anexa)

3. Vă rugăm să menționați dacă la nivelul instituției dvs. există un sistem de măsurare a gradului de satisfacție al beneficiarilor cu privire la serviciile furnizate de către instituție. Vă rugăm de asemenea să menționați dacă implementarea sistemului de management al calității a avut un impact asupra implementării acestuia.

Răspuns: Da/Da

B.VII.2. Existența unui mecanism de analiză și monitorizare a reclamațiilor și petițiilor

1. Vă rugăm să menționați dacă la nivelul instituției dvs. este stabilit un mecanism de monitorizare și analiză a reclamațiilor și petițiilor primite? Vă rugăm să menționați dacă acest mecanism este aplicat cu regularitate (ex.: dacă sunt generate raportări regulate cu privire la numărul, aspectele vizate, modul de soluționare a reclamațiilor și petițiilor).

Răspuns: Da. În cadrul acțiunii anuale de monitorizare a performanței instituției și în raportul de activitate pe instituție.

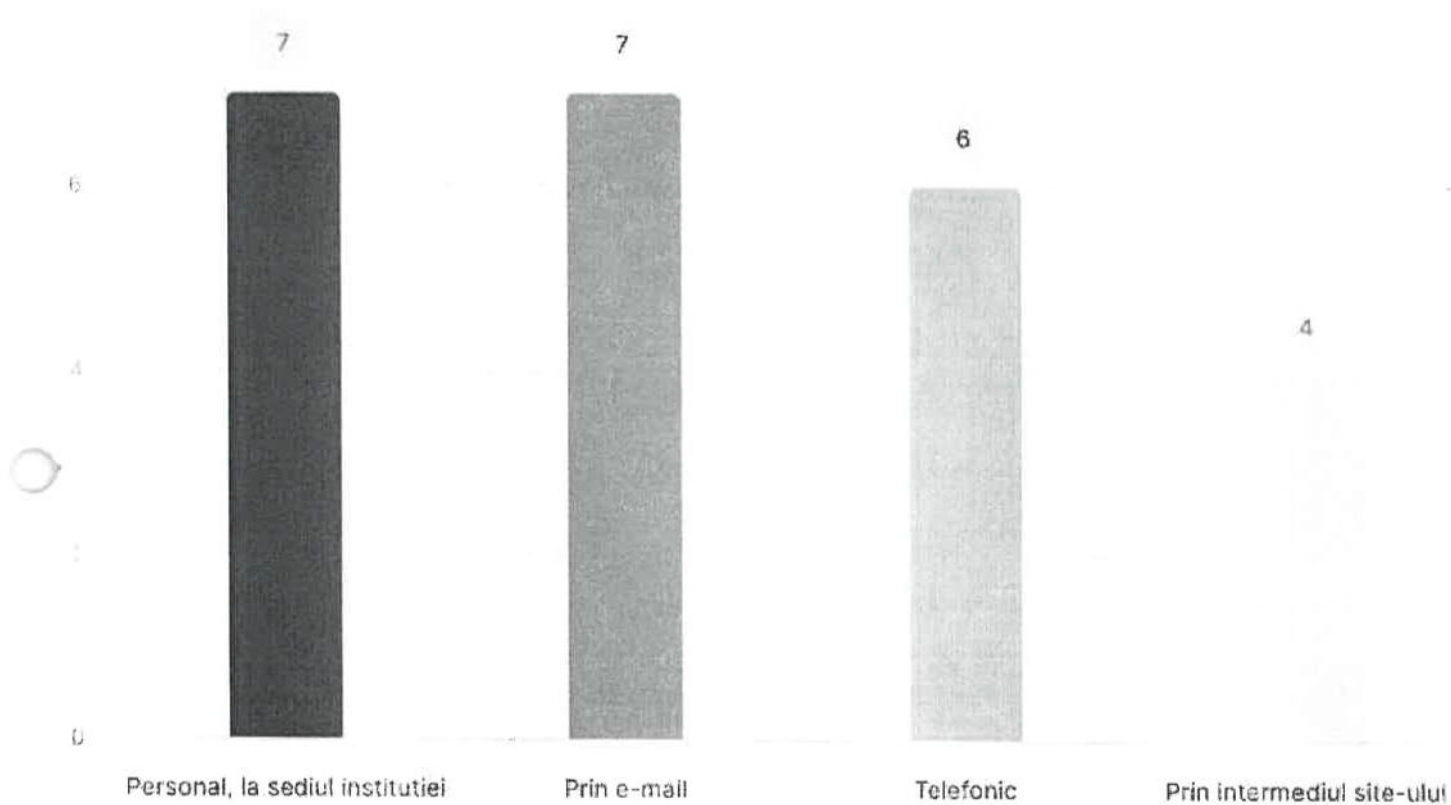
2. Considerați că implementarea mecanismului de management al calității a avut un impact asupra dezvoltării/aplicării acestui mecanism de analiză și monitorizare a reclamațiilor și petițiilor?

Răspuns: Da. A fost elaborată o procedură de sistem detaliată.

Vă mulțumim pentru sprijinul acordat!

(final)

Q. Cum ați relaționat cu Consiliul Județean Argeș?:



Setări

GRAFIC

Pe coloane

VALORI

Absolute

SORTARE

Descendent

CULOARE

AFIȘAȚI VALORILE

Următorul →

1. Cum ați relaționat cu Consiliul Județean Argeș?:

RĂSPUNS	NUMĂR	PROCENT
Personal, la sediul institutiei	7	30.4%
Prin e-mail	7	30.4%
Telefonic	6	26.1%
Prin intermediul site-ului	4	17.4%

Setări

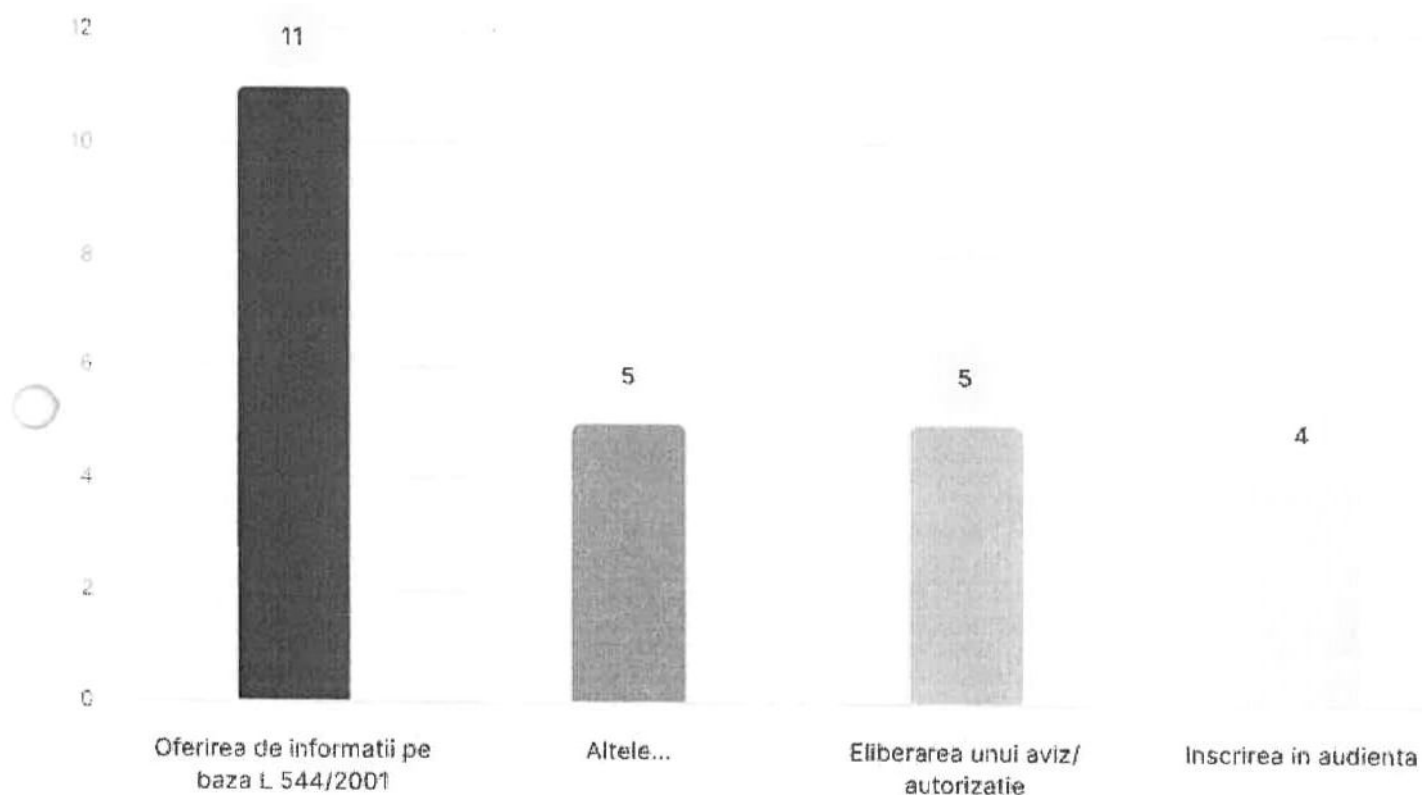
GRAFIC

Tabel

Anteriorul

Următorul →

2. Care sunt serviciile solicitate Consiliului Județean Argeș?



Setări

GRAFIC

Pe coloane

VALORI

Absolute

SORTARE

Descendent

CULOARE

AFIȘAȚI VALORILE

☐

← Anteriorul

Următorul →

2. Care sunt serviciile solicitate Consiliului Județean Argeș?

RĂSPUNS

Oferirea de informatii pe baza L 544/2001

Altele...

Eliberarea unui aviz/ autorizatie

Inscrierea in audienta

NUMĂR

11

5

5

4

PROCENT

47.8%

21.7%

21.7%

17.4%

Setări

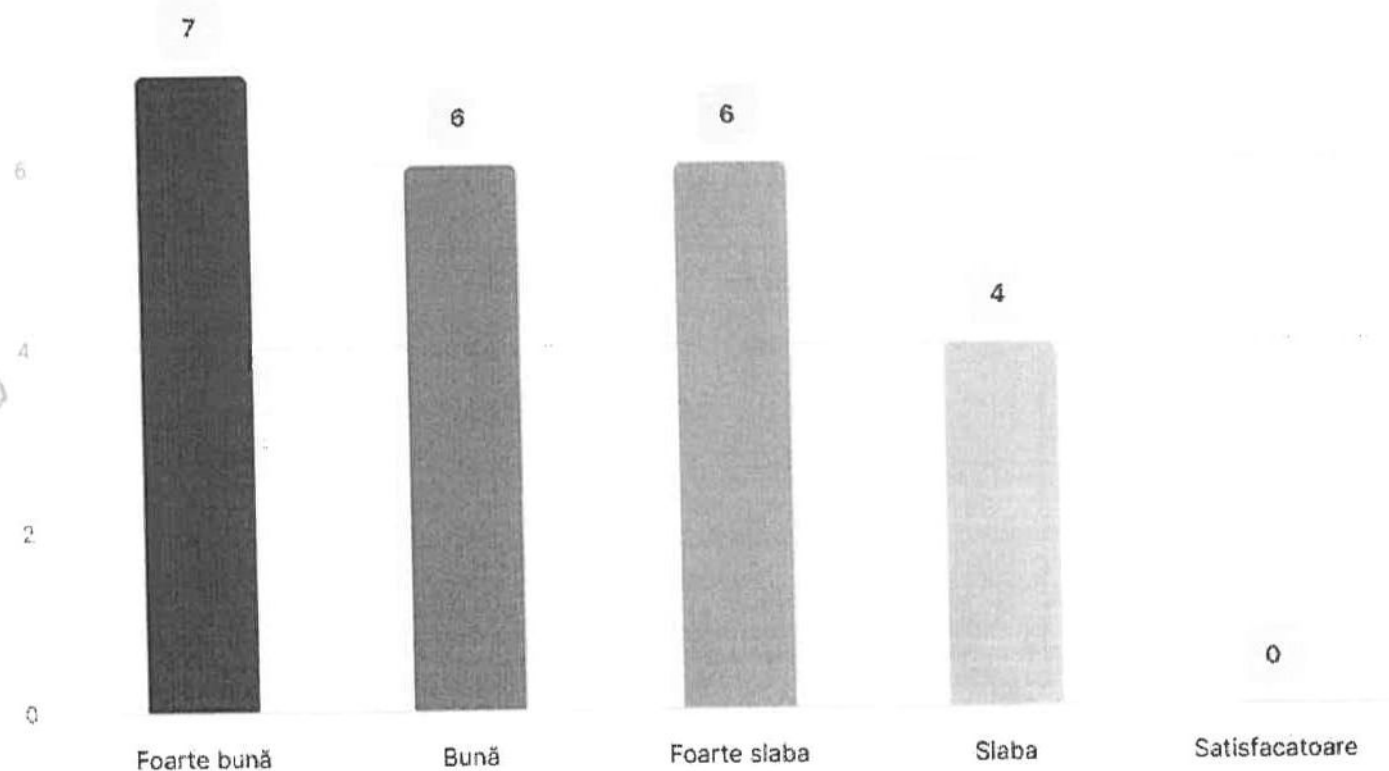
GRAFIC

Tabel

← Anteriorul

Următorul →

3. Cum evaluați calitatea și eficiența serviciilor oferite de Consiliul Județean Argeș?



3. Cum evaluați calitatea și eficiența serviciilor oferite de Consiliul Județean Argeș?

RĂSPUNS

Foarte bună

Bună

Foarte slabă

Slabă

Satisfacatoare

NUMĂR

7

6

6

4

0

PROCENT

30.4%

26.1%

26.1%

17.4%

0%

Setări

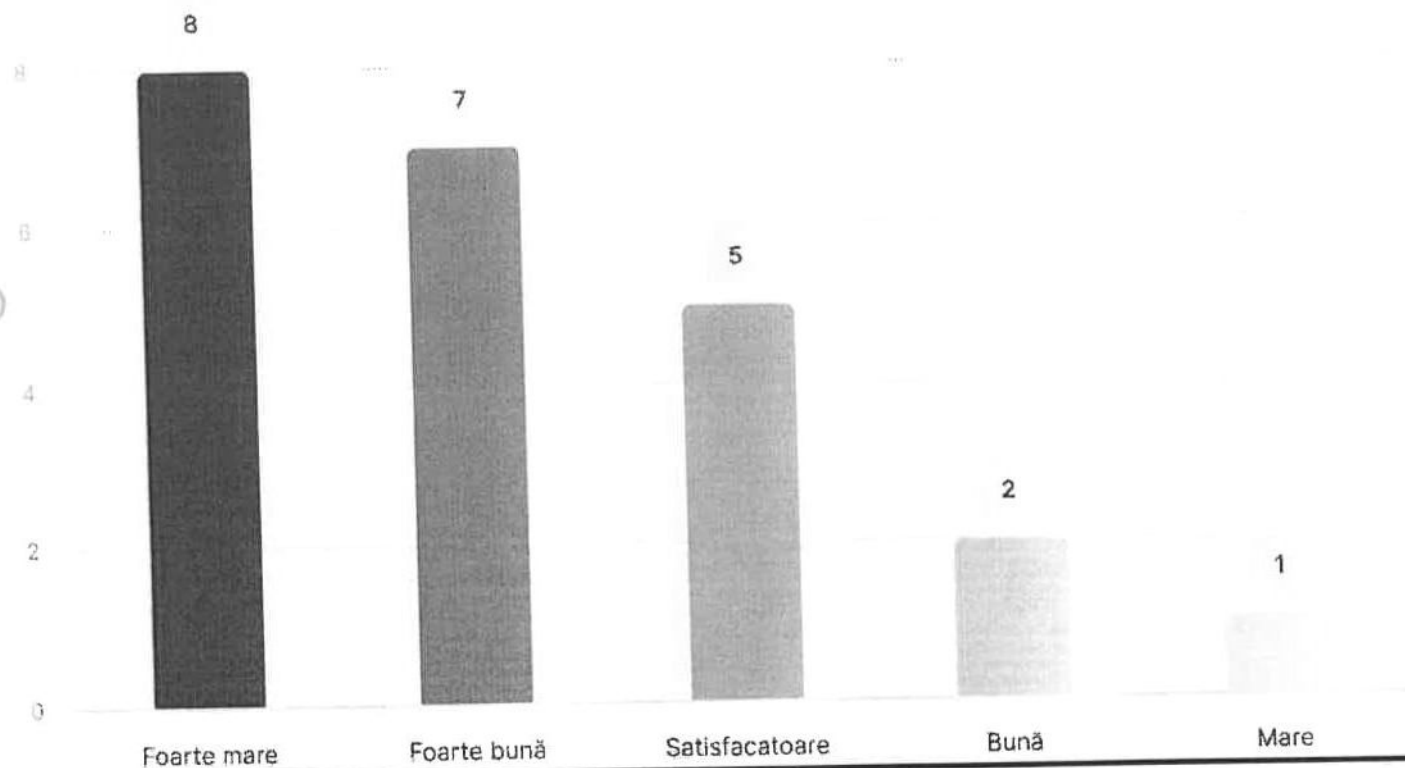
GRAFIC

Tabel

← Anteriorul

Următorul →

4. Cum apreciați durata de timp necesară furnizării serviciului solicitat?



Setări

GRAFIC

Pe coloane

VALORI

Absolute

SORTARE

Descendent

CULOARE

← Anteriorul

Următorul →



4. Cum apreciați durata de timp necesară furnizării serviciului solicitat?



RĂSPUNS

Foarte mare

Foarte bună

Satisfacatoare

Bună

Mare

NUMĂR

8

7

5

2

1

PROCENT

34.8%

30.4%

21.7%

8.7%

4.3%

Setări

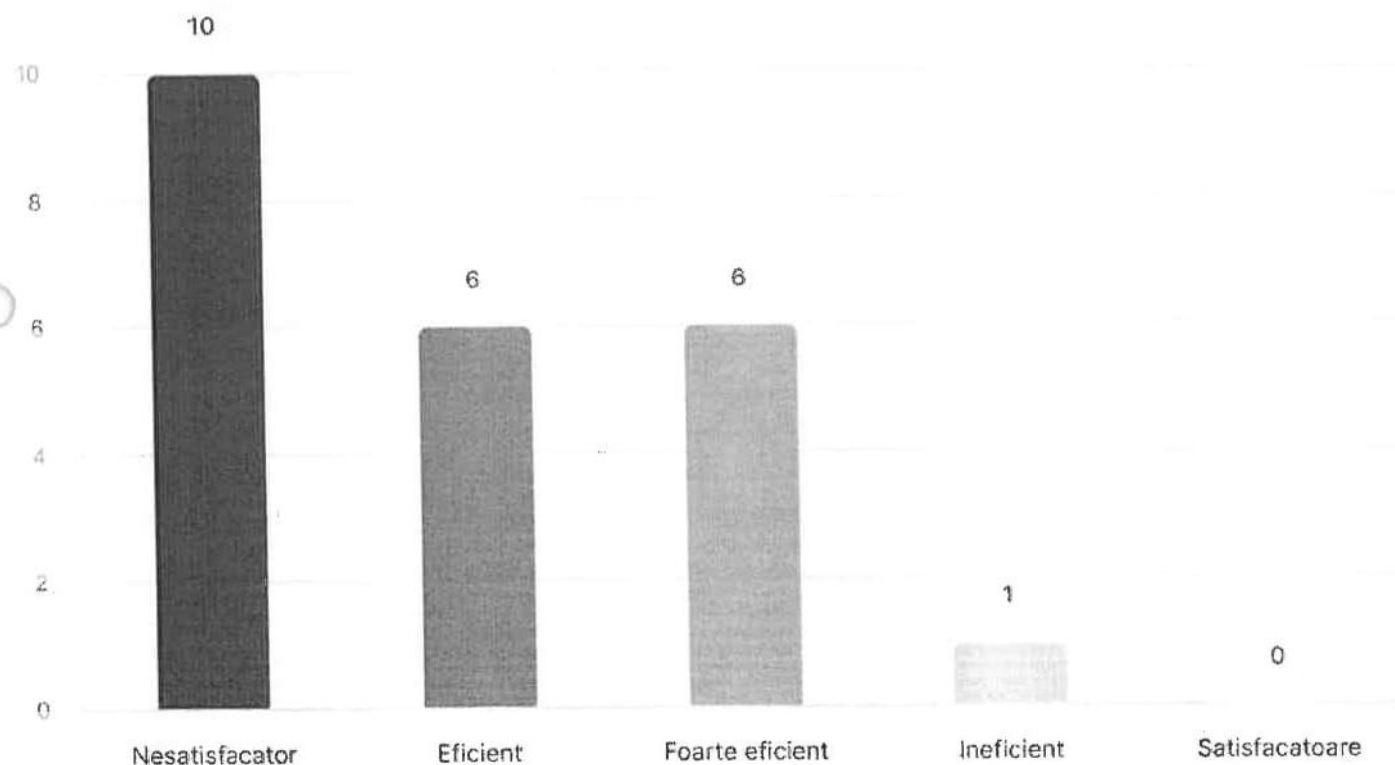
GRAFIC

Tabel

← Anteriorul

Următorul →

5. Cum apreciați modul de rezolvare a solicitării dumneavoastră ?



5. Cum apreciați modul de rezolvare a solicitării dumneavoastră ?

RĂSPUNS

Nesatisfacator

Eficient

Foarte eficient

Ineficient

Satisfacatoare

NUMĂR

10

6

6

1

0

PROCENT

43.5%

26.1%

26.1%

4.3%

0%

Setări

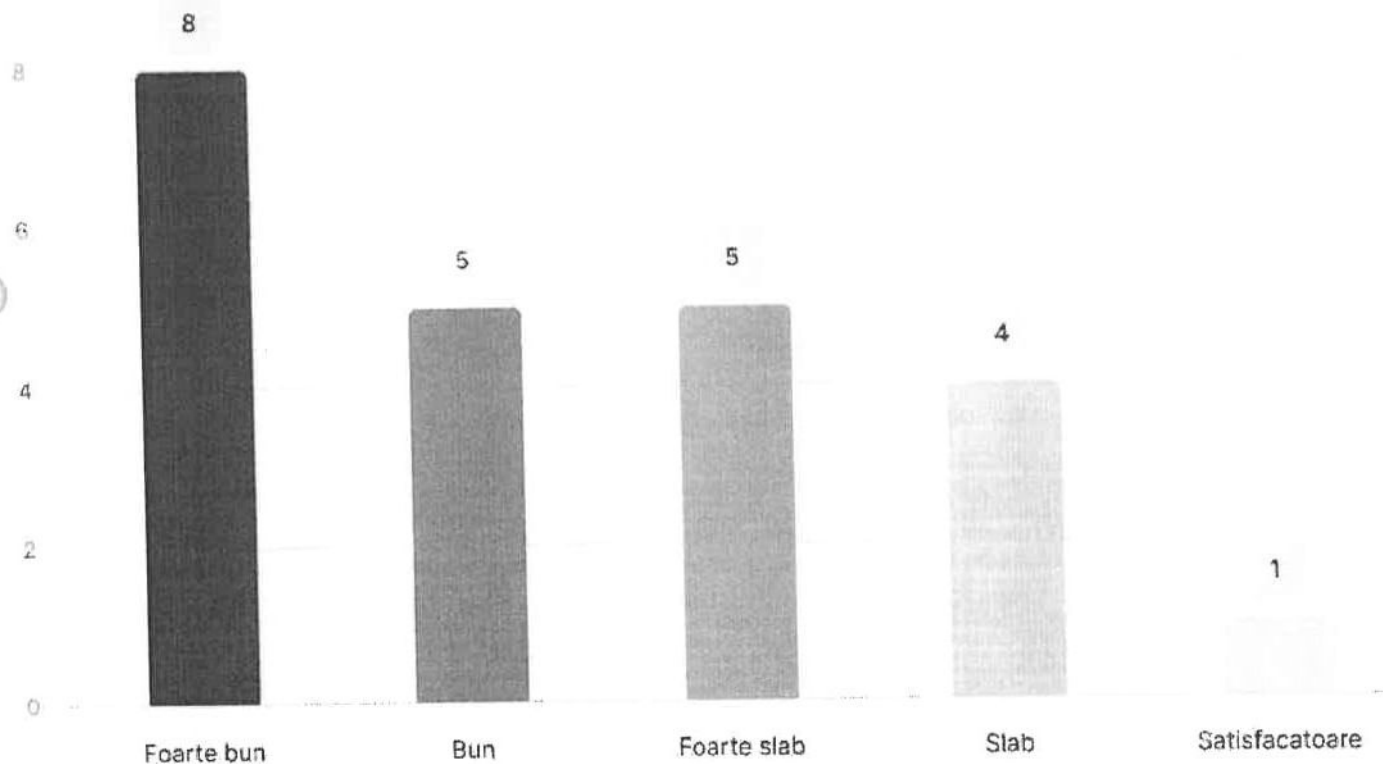
GRAFIC

Tabel

← Anteriorul

Următorul →

6. Cum apreciați gradul de profesionalism al personalului nostru?



Setări

GRAFIC

Pe coloane

VALORI

Absolute

SORTARE

Descendent

CULOARE



← Anteriorul

Următorul →

6. Cum apreciați gradul de profesionalism al personalului nostru?

RĂSPUNS

Foarte bun

Bun

Foarte slab

Slab

Satisfacatoare

NUMĂR

8

5

5

4

1

PROCENT

34.8%

21.7%

21.7%

17.4%

4.3%

Setări

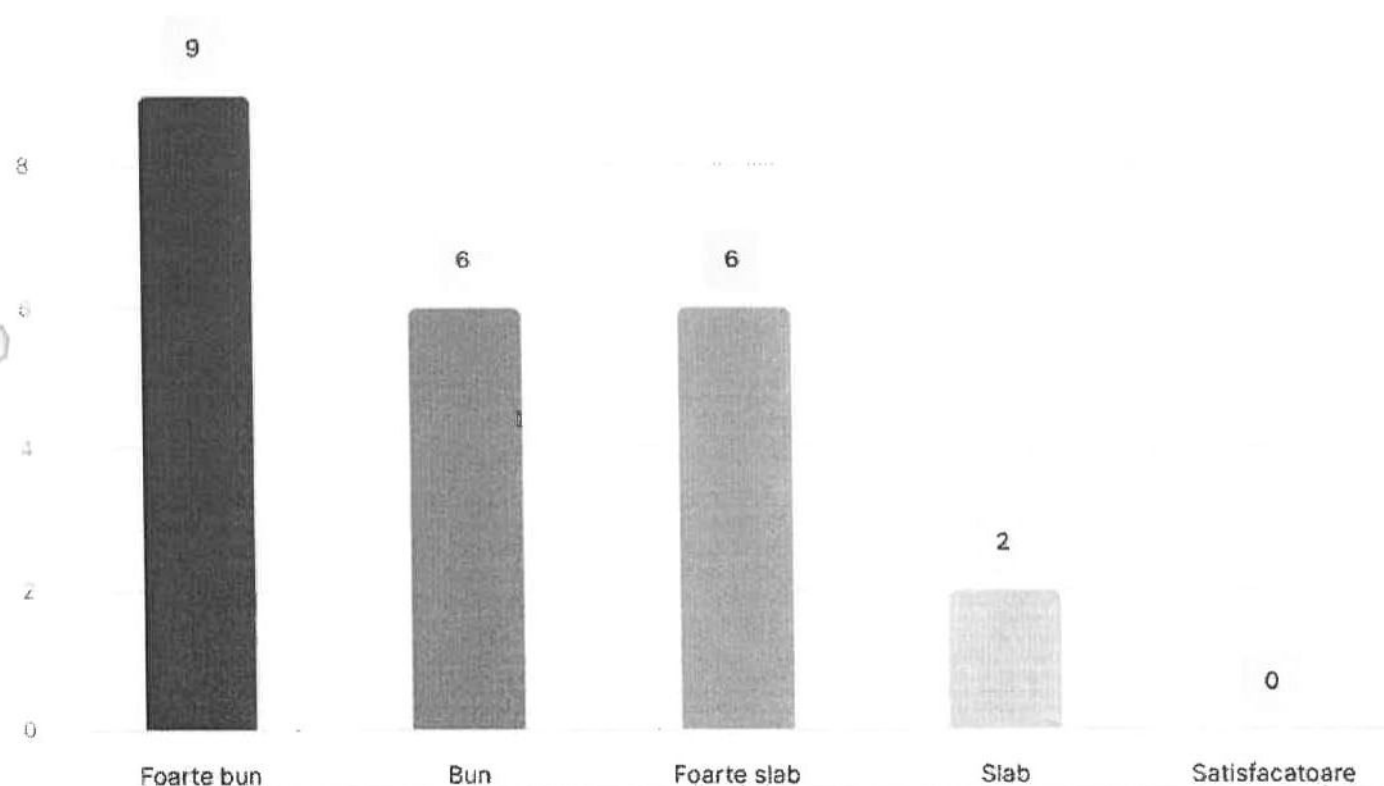
GRAFIC

Tabel

← Anteriorul


Următorul →

7. Cum apreciați modul de prezentare și comunicare al angajaților?



Setări

GRAFIC

 Pe coloane

VALORI

Absolute

SORTARE

Descendent

CULOARE



← Anteriorul

Următorul →

7. Cum apreciați modul de prezentare și comunicare al angajaților?

RĂSPUNS

Foarte bun

Bun

Foarte slab

Slab

Satisfacatoare

NUMĂR

9

6

6

2

0

PROCENT

39.1%

26.1%

26.1%

8.7%

0%

Setări

GRAFIC

Tabel

← Anteriorul

Următorul →

8. Ce aspecte din activitatea instituției noastre ar trebui îmbunătățite?

RĂSPUNS

Site-ul dvs. si informatiile prezentate sunt o rusine si o mizerie. Textele de prezentare (de ex. al localitatii Oajdea) sunt psihedelic de comice, copyrightul pare a fi facut de un elev repetent de clasa a 5-a. Informatii mizerabile fara legatura cu subiectul, erori de limba romana crase, greseli typos.

Schimbati toti politrucii

qqq

promptitudine

Parcarea

Nu sunteti in stare nici macar sa raspundeti la un email

Niciuna

NUMĂR

1

1

1

1

1

1

1

PROCENT

4.3%

4.3%

4.3%

4.3%

4.3%

4.3%

4.3%

Setări

GRAFIC

Tabel

← Anteriorul

Următorul →

8. Ce aspecte din activitatea instituției noastre ar trebui îmbunătățite?

RĂSPUNS

NUMĂR

PROCENT

x	1	4.3%
W2	1	4.3%
Totul este bine	1	4.3%
Tot	1	4.3%
toate	1	4.3%
TIMPUL DE RASPUNS LA SESIZARI	1	4.3%
TIMPUL DE RASPUNS	1	4.3%
timpul de raspuns	1	4.3%
sunt oameni de nota 100	1	4.3%

Setări

GRAFIC

Tabel

← Anteriorul

Următorul →

3. Ce aspecte din activitatea instituției noastre ar trebui îmbunătățite?

RĂSPUNS	NUMĂR	PROCENT
Niciuna	1	4.3%
Modul în care se permite accesul la ghișeul Drepturi persoane cu handicap din DGASPC.. La ora 10-11 se epuizează bonurile de ordine deoarece personalul care lucrează acolo este insuficient și nu poate onora numărul mare de solicitări pe care le primesc zilnic. De asemenea este necesară deschiderea unui punct de lucru și în municipiul Câmpulung sau realizarea unui sistem de programari on line pentru transparență și corectitudine, digitalizarea serviciilor: descărcare și trimitere documente online	1	4.3%
Informatiile de pe site	1	4.3%
implicarea în proiecte cu impact asupra îmbunatatirii mediului	1	4.3%
Comunicarea	1	4.3%
aaa	1	4.3%

Setări

GRAFIC

Tabel

← Anteriorul

Următorul →

Q. Care credeți că sunt punctele tari ale institutiei noastre ?

RĂSPUNS	NUMĂR	PROCENT
sunt foarte bune	1	4.3%
Site-ul CJ Arges	1	4.3%
qqq	1	4.3%
personalul	1	4.3%
Nu exista	1	4.3%
Nu cred ca sunt	1	4.3%
niciun punct tare	1	4.3%
lip[sesc	1	4.3%
Eee	1	4.3%
COMUNICAREA,PROMTITUDINEA	1	4.3%

Setări

GRAFIC

Tabel

← Anteriorul

Următorul →

9. Care credeți că sunt punctele tari ale institutiei noastre ?

RĂSPUNS	NUMĂR	PROCENT
COMUNICAREA	1	4.3%
Comunicarea	1	4.3%
Bunăvoință functionarelor de la ghișeu/ Drepturi persoane cu handicap	1	4.3%
Banii de la Renault.	1	4.3%
Activitatea informatizata	1	4.3%
Accesarea fondurilor europene	1	4.3%
aaa	1	4.3%
.	1	4.3%
-	1	4.3%

Setări

GRAFIC

Tabel

← Anteriorul

Următorul →

10. Care credeți că sunt puncte slabe ale instituției noastre?

RĂSPUNS

NUMĂR

PROCENT

Lipsa digitalizării, lipsa informațiilor online, lipsa serviciilor pentru persoane cu handicap în municipiul Câmpulung. Suntem nevoiți să ne deplasăm la Pitești, iar acolo nu prindem bonuri de ordine

1

4.3%

Incompetența

1

4.3%

EMITEREA DOCUMENTELOR

1

4.3%

eficiența

1

4.3%

Eee

1

4.3%

Drumuri județene

1

4.3%

Consilieri

1

4.3%

aoleo

1

4.3%

Setări

GRAFIC

Tabel

← Anteriorul

Următorul →

0. Care credeți că sunt puncte slabe ale instituției noastre?

RĂSPUNS	NUMĂR	PROCENT
Comunicarea	2	8.7%
5	1	4.3%
x	1	4.3%
Toate	1	4.3%
toate	1	4.3%
TIMPUL DE RASPUNS LA SESIZARI	1	4.3%
termenele de raspuns	1	4.3%
qqq	1	4.3%
Parcarea	1	4.3%
	1	4.3%

Setări

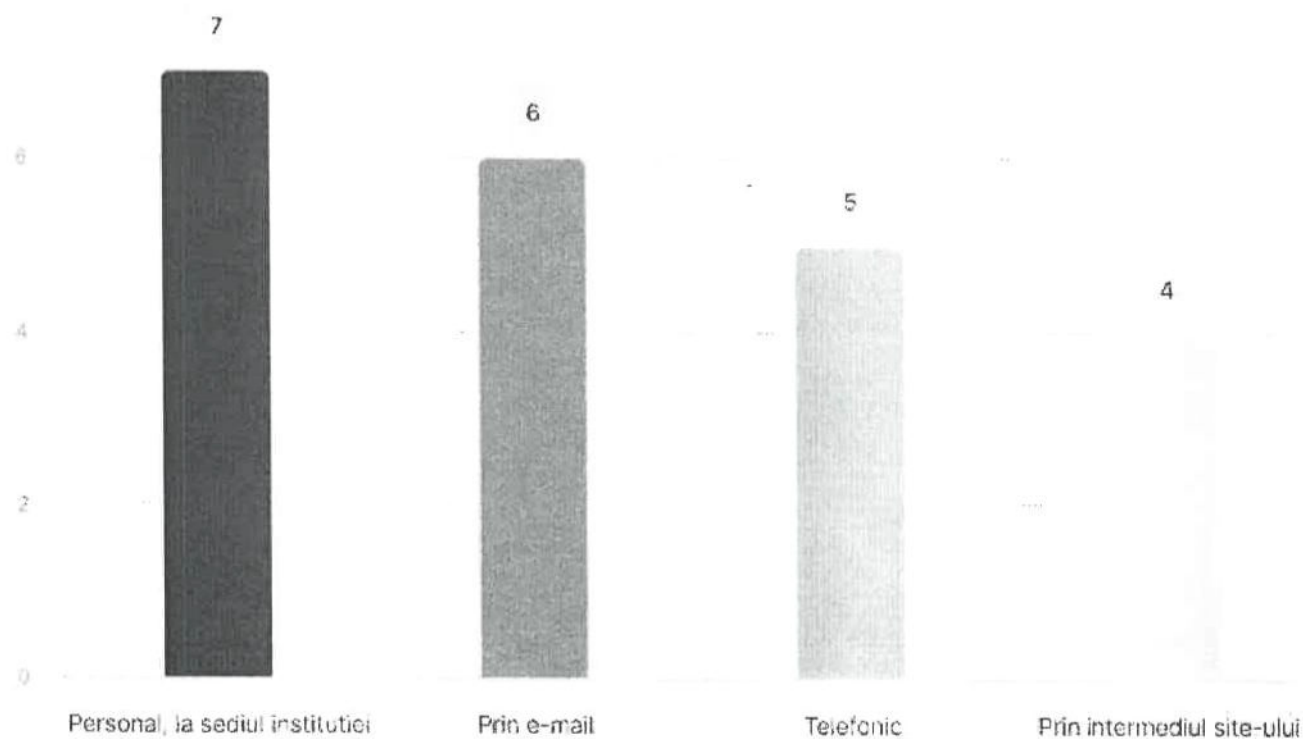
GRAFIC

Tabel

← Anteriorul

Următorul →

1. Cum ați relaționat cu Consiliul Județean Argeș?:



Setări

GRAFIC

Pe coloane

VALORI

Absolute

SORTARE

Descendent

CULOARE



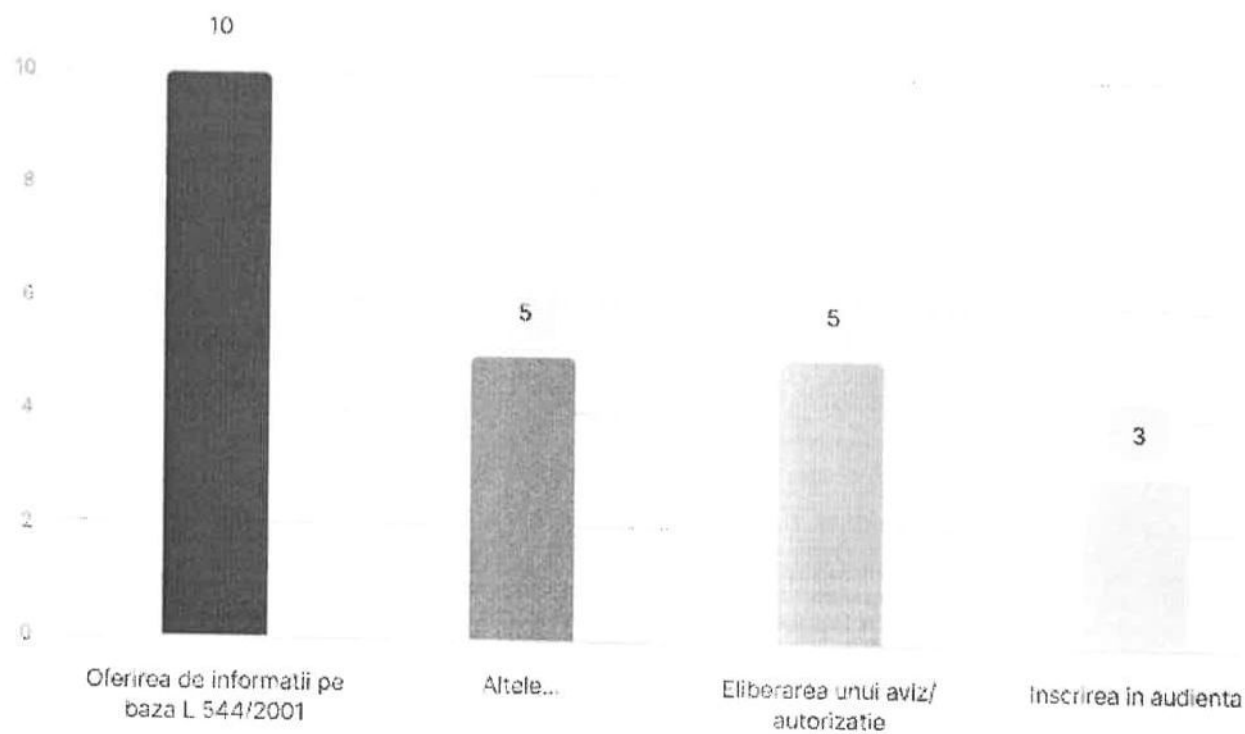
AFIȘAȚI VALORILE



Anterior

Următorul

2. Care sunt serviciile solicitate Consiliului Județean Argeș?



Setări

GRAFIC



Pe coloane



VALORI

Absolute



SORTARE

Descendent



CULOARE



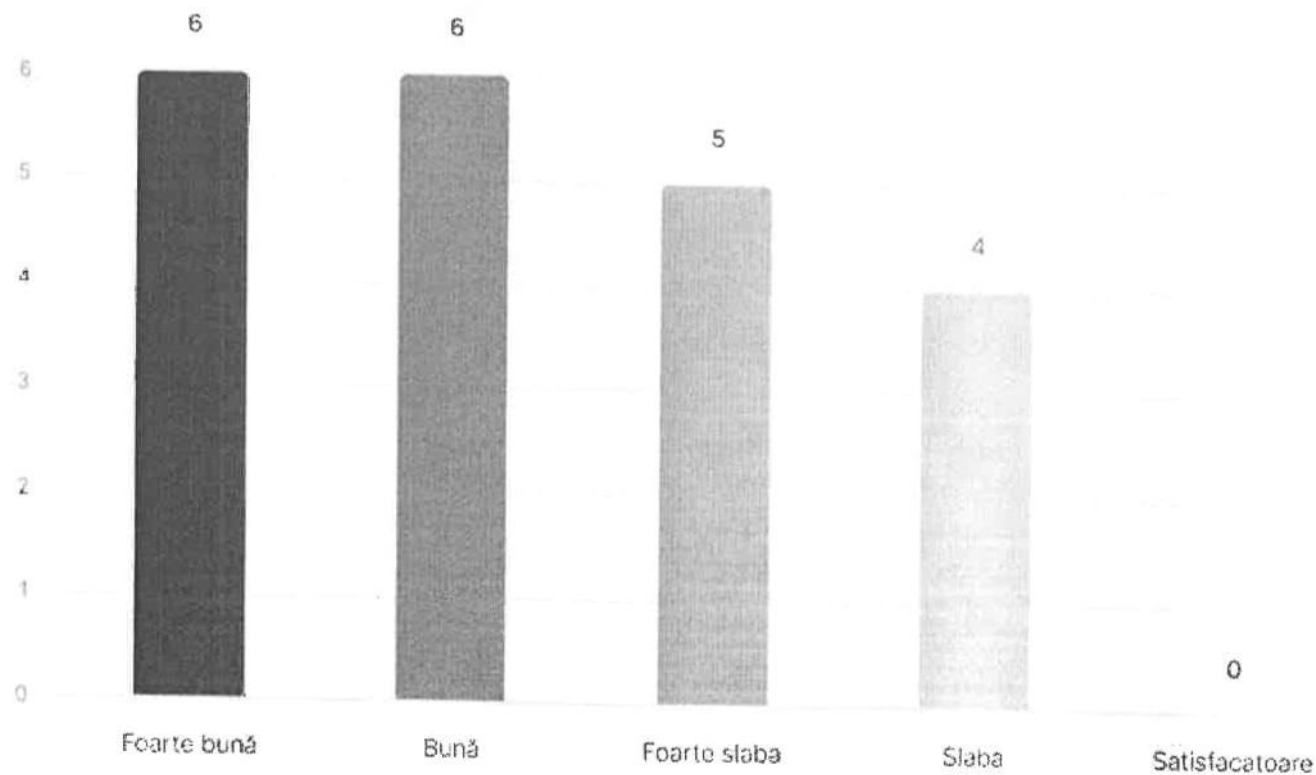
AFIȘAȚI VALORILE



← Anteriorul

Următorul →

3. Cum evaluați calitatea și eficiența serviciilor oferite de Consiliul Județean Argeș?



Setări

GRAFIC



Pe coloane



VALORI

Absolute



SORTARE

Descendent



CULOARE



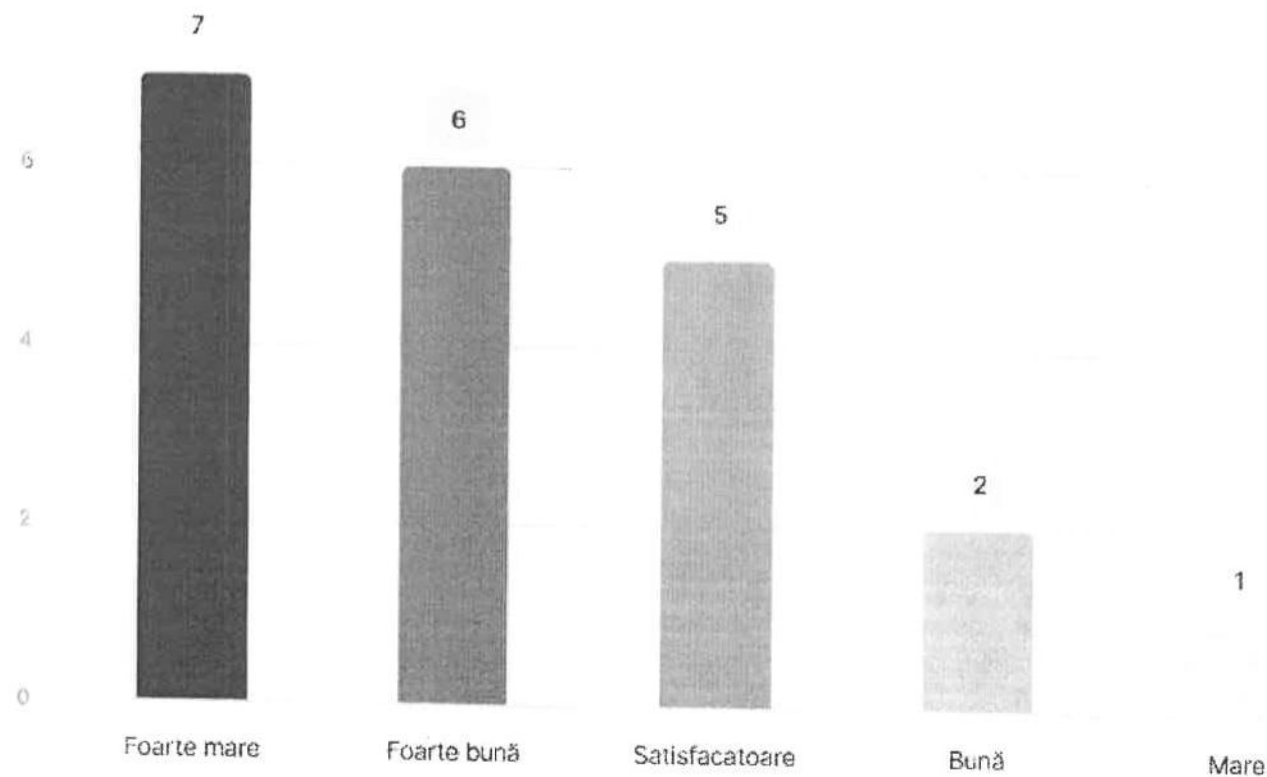
AFIȘATI VALORILE



← Anteriorul


Următorul →

4. Cum apreciați durata de timp necesară furnizării serviciului solicitat?



Setări

GRAFIC

 Pe coloane

VALORI

Absolute

SORTARE

Descendent

CULOARE



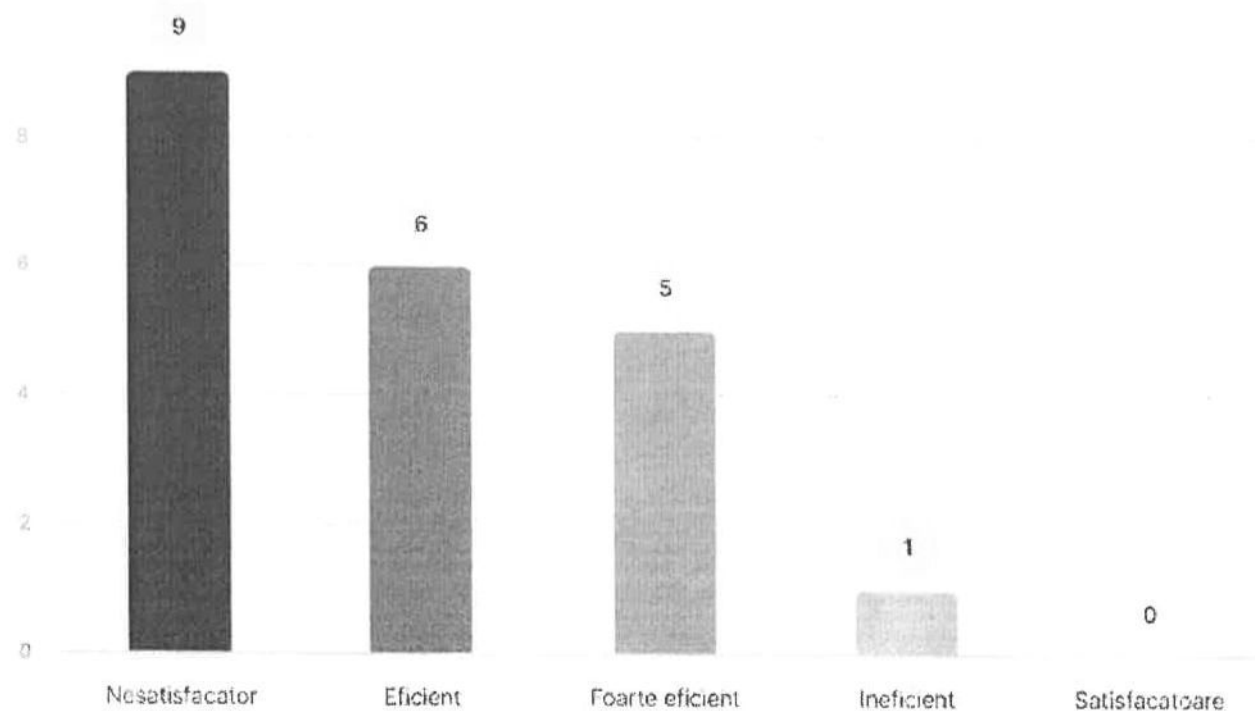
AFIȘAȚI VALORILE



← Anteriorul

Următorul →

5. Cum apreciați modul de rezolvare a solicitării dumneavoastră ?



Setări

GRAFIC

Pe coloane

VALORI

Absolute

SORTARE

Descendent

CULOARE



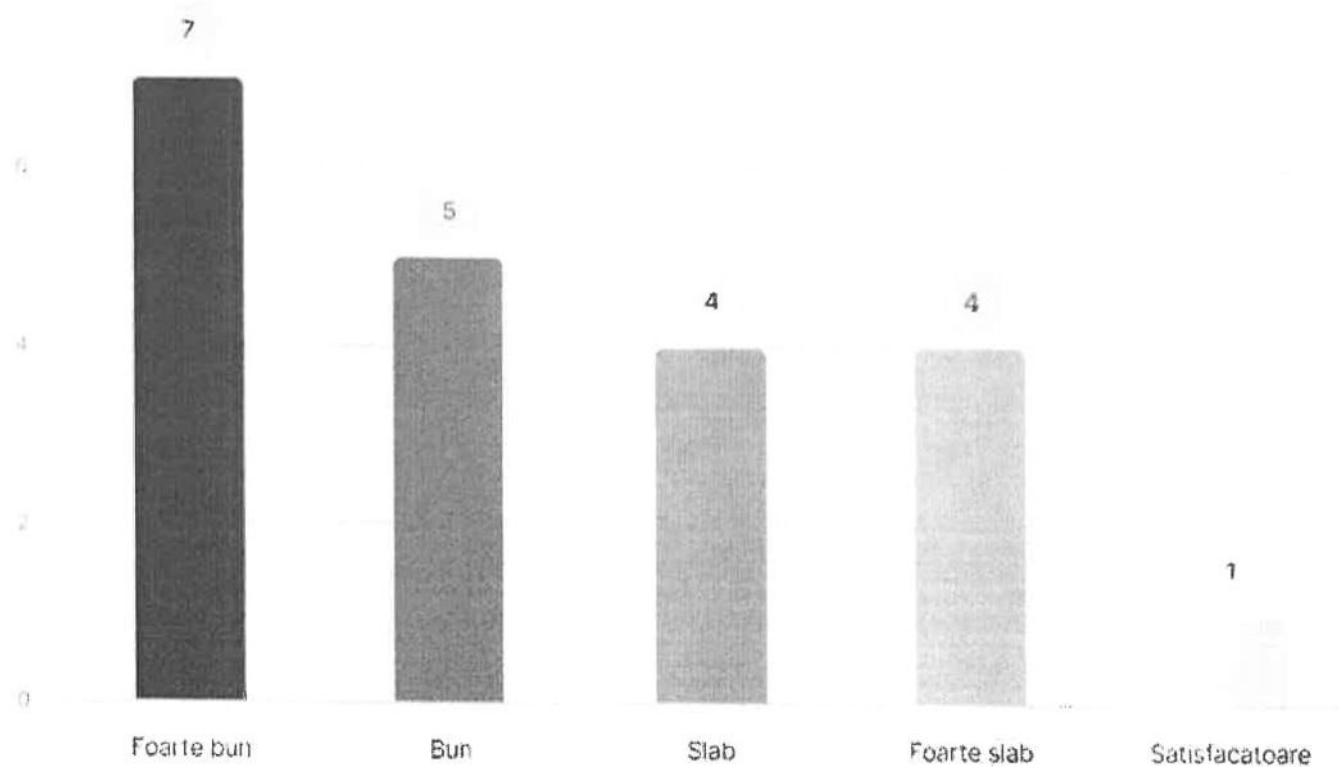
AFIȘAȚI VALORILE



← Anteriorul

Următorul →

6. Cum apreciați gradul de profesionalism al personalului nostru?



Setări

GRAFIC

 Pe coloane

VALORI

Absolute

SORTARE

Descendent

CULOARE



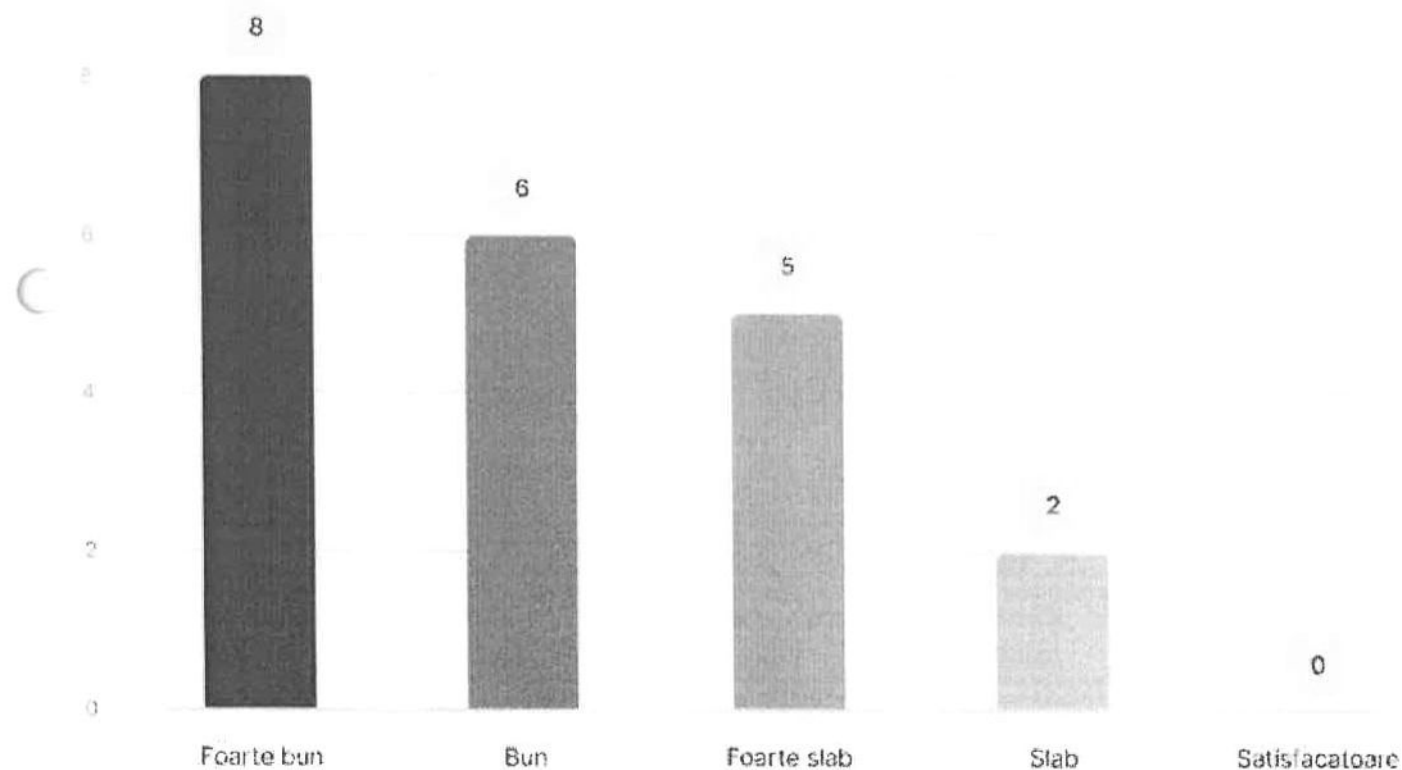
AFIȘAȚI VALORILE



← Anteriorul

Următorul →

7. Cum apreciați modul de prezentare și comunicare al angajaților?



Setări

GRAFIC

Pe coloane

VALORI

Absolute

SORTARE

Descendent

CULOARE



AFIȘAȚI VALORILE



← Anteriorul

Următorul →

8. Ce aspecte din activitatea instituției noastre ar trebui îmbunătățite?

RĂSPUNS	RĂSPUNSURI	PROCENT
Totul este bine	1	4.8%
toate	1	4.8%
TIMPUL DE RASPUNS LA SESIZARI	1	4.8%
TIMPUL DE RASPUNS	1	4.8%
timpul de raspuns	1	4.8%
Site-ul dvs. si informatiile prezentate sunt o rusine si o mizerie. Textele de prezentare (de ex. al localitatii Oajdea) sunt psihedelic de comice, copyrightul pare a fi facut de un elev repetent de clasa a 5-a. Informatii mizerabile fara legatura cu subiectul, erori de limba romana crase, greseli typos.	1	4.8%

Setări

GRAFIC

Tabel

← Anteriorul

Următorul →

8. Ce aspecte din activitatea instituției noastre ar trebui îmbunătățite?

Setări

GRAFIC

Tabel

RĂSPUNS	RĂSPUNSURI	PROCENT
mizerabile fara legatura cu subiectul, erori de limba romana crase, greseli typos.		
Schimbati toti politrucii	1	4.8%
qqq	1	4.8%
promptitudine	1	4.8%
Parcarea	1	4.8%
Nu sunteti in stare nici macar sa raspundeti la un email	1	4.8%
Niciuna	1	4.8%
Modul în care se permite accesul la ghișeul Drepturi persoane cu handicap din DGASPC. La ora 10-11 se epuizează bonurile de ordine	1	4.8%

← Anteriorul

Următorul →

8. Ce aspecte din activitatea instituției noastre ar trebui îmbunătățite?

RĂSPUNS

RĂSPUNSURI

PROCENT

Modul în care se permite accesul la ghișeul Drepturi persoane cu handicap din DGASPC.. La ora 10-11 se epuizează bonurile de ordine deoarece personalul care lucrează acolo este insuficient și nu poate onora numărul mare de solicitări pe care le primesc zilnic. De asemenea este necesară deschiderea unui punct de lucru și în municipiul Câmpulung sau realizarea unui sistem de programari on line pentru transparență și corectitudine, digitalizarea serviciilor: descărcare și trimitere documente online

Informatiile de pe site

implicarea în proiecte cu impact asupra îmbunătățirii mediului

Comunicarea

1

1

1

1

4.8%

4.8%

4.8%

4.8%

Setări

GRAFIC

Tabel

← Anteriorul

Următorul →

10. Care credeți că sunt puncte slabe ale instituției noastre?

RĂSPUNS	RĂSPUNSURI	PROCENT
Lipsa digitalizării, lipsa informațiilor online, lipsa serviciilor pentru persoane cu handicap în municipiul Câmpulung. Suntem nevoiți să ne deplasăm la Pitești, iar acolo nu prindem bonuri de ordine	1	4.8%
Incompetența	1	4.8%
EMITEREA DOCUMENTELOR	1	4.8%
eficiența	1	4.8%
Eee	1	4.8%
Drumuri județene	1	4.8%
Consilieri	1	4.8%

Setări

GRAFIC

Tabel

← Anteriorul

10. Care credeți că sunt puncte slabe ale instituției noastre?

RĂSPUNS	RĂSPUNSURI	PROCENT
Comunicarea	2	9.5%
5	1	4.8%
x	1	4.8%
toate	1	4.8%
TIMPUL DE RASPUNS LA SESIZARI	1	4.8%
termenele de raspuns	1	4.8%
qqq	1	4.8%
Parcarea	1	4.8%
...

Setări

GRAFIC

Tabel

← Anteriorul

Următorul →

Statistici chestionar

1.829

Vizite totale

24

Total finalizat

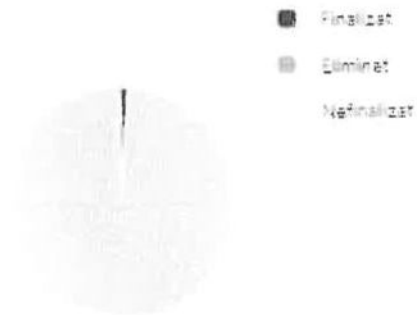
1.805

Total nefinalizat

1,3%

Rata de finalizare

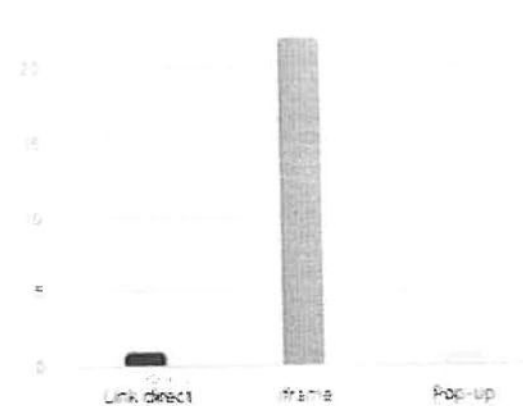
Total vizitatori



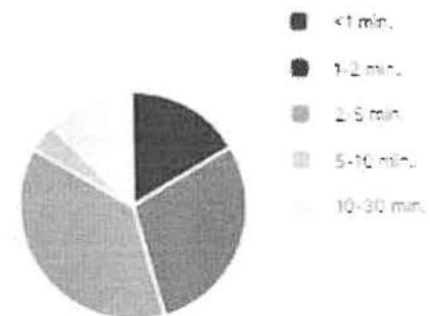
Istoric vizite



Sursa vizitei



Timp mediu de completare



CHESTIONAR DE EVALUARE SATISFACȚIE BENEFICIARI

Stimați cetățeni, pentru a ne putea îmbunătăți calitatea activității avem nevoie de părerea dumneavoastră referitoare la serviciile oferite de Consiliul Județean Argeș. De aceea, vă rugăm să completați chestionarul de mai jos.

Datele transmise pe această cale vor rămâne confidențiale ele fiind folosite numai în scopul îmbunătățirii calității serviciilor.

Vă mulțumim !!!

1. Cum ați relaționat cu Consiliul Județean Argeș?:

- ☐ Telefonic
- ☐ Prin e-mail
- ☐ Prin intermediul site-ului
- ☐ Personal, la sediul institutiei

2. Care sunt serviciile solicitate Consiliului Județean Argeș?

- ☐ Eliberarea unui aviz/ autorizatie
- ☐ Oferirea de informatii pe baza L 544/2001
- ☐ Inscirirea in audienta
- ☐ Alt serviciu: _____

3. Cum evaluați calitatea și eficiența serviciilor oferite de Consiliul Județean Argeș?

- ☐ Foarte slaba ☐ Slaba ☐ Satisfacatoare ☐ Bună ☒ Foarte bună

4. Cum apreciați durata de timp necesară furnizării serviciului solicitat?

- ☒ Foarte mare ☐ Mare ☐ Satisfacatoare ☐ Bună ☐ Foarte bună

5. Cum apreciați modul de rezolvare a solicitării dumneavoastră ?

- ☐ Nesatisfacator ☐ Ineficient ☐ Satisfacatoare ☐ Eficient ☐ Foarte eficient

6. Cum apreciați gradul de profesionalism al personalului nostru?

- ☐ Foarte slab ☐ Slab ☐ Satisfacatoare ☐ Bun ☐ Foarte bun

7. Cum apreciați modul de prezentare și comunicare al angajaților?

- ☐ Foarte slab ☐ Slab ☐ Satisfacatoare ☐ Bun ☐ Foarte bun

8. Ce aspecte din activitatea instituției noastre ar trebui îmbunătățite?

9. Care credeți că sunt punctele tari ale institutiei noastre ?



Question Title

10. Care credeți că sunt puncte slabe ale instituției noastre?

Pentru implementarea sistemului de management al calității în conformitate cu cu standardul ISO 9001:2015, Consiliul Județean Argeș este interesat de modul în care activitatea desfășurată este evaluată de către dumneavoastră

Vă mulțumim pentru opinie.