

CONSILIUL JUDEȚEAN ARGEȘ
COMISIA DE MONITORIZARE



ROMÂNIA
JUDEȚUL ARGEȘ
CONSILIUL JUDEȚEAN ARGEȘ

03. IUN. 2025

Nr.

14808

RAPORT

privind monitorizarea performanțelor Consiliului Județean Argeș
anii 2023 și 2024

~~Aprob.~~
PRESEDINTE

CONSILIUL JUDEȚEAN ARGEȘ,

ION MÎNZÎNĂ

1. Scopul Raportului

Raportul este o radiografie internă a întregii activități a Consiliului Județean Argeș prin monitorizarea performanțelor pentru obiectivele și/sau activitățile structurilor interne, prin intermediul unor indicatori cantitativi și/sau calitativi, inclusiv cu privire la economicitate, eficiență și eficacitate.

"Monitorizarea Performanțelor" este unul dintre cele mai importante standarde de control intern managerial aprobate prin OSGG nr. 600/2018, cu modificările și completările ulterioare. (Std.7 din 16). Acesta prevede ca monitorizarea performanțelor activităților desfășurate să se realizeze la nivelul fiecărei structuri interne în vederea informării conducerii instituției privind realizarea obiectivelor propuse. Practic, fără indicatori de performanță nu pot fi atinse obiectivele generale și specifice ale instituției și nici cuantificată activitatea.

În mod normal o monitorizare internă de performanță activitate se face anual, dar la nivelul instituției noastre indicatorii de performanță pe anul 2024 coincid cu cei aprobați în anul 2023 ceea ce conferă o stabilitate și maturitate instituțională majoră în raport cu alte instituții publice. Întreaga activitate pe această ramură este susținută intern, împreună cu legislația națională și internațională, de:

- o procedura de lucru sub forma unei Proceduri de Sistem PS 15 Monitorizarea Performanțelor care include și **Lista indicatorilor de performanță**,
- metodologia de monitorizare a implementării sistemului integrat al managementului calității și performanței – **Listă indicatori de performanță pe calitate** în acord cu referențialul SR EN ISO 9001:2015, cel mai utilizat standard de management la nivel mondial și armonizat cu sistemul de control intern managerial existent deja.
- **Manualul Calității.**

2. Istoric

În anul 2014 Guvernul României a aprobat prin H.G. nr. 909/2014 publicată în M.O. nr. 834 bis din data de 17.11.2014 **Strategia pentru Consolidarea Administrației Publice 2014-2020 (SCAP)**

Ea reprezenta condiționalitatea în vederea accesării fondurilor europene în perioada 2014-2020 pentru domeniul administrație publică. În același timp, Programul Operațional Capacitate Administrativă (POCA) 2014-2020 era și el finanțat din Fondul Social European (FSE), în cadrul obiectivului tematic nr. 11 „Consolidarea capacității instituționale a autorităților publice și a părților interesate și eficiența administrației publice”.

Prin implementarea acestei strategii, Guvernul României își propunea crearea unei administrații publice eficiente, responsabile, credibile, transparente și deschise în relația cu beneficiarii serviciilor sale (cetățenii și mediul de afaceri) și totodată, a unei administrații predictibile și stabile, capabilă să favorizeze și să susțină dezvoltarea socio-economică echilibrată la nivel național și local, contribuind astfel la atingerea țintelor Strategiei Europa 2020. Totodată, o administrație publică modernă avea și are nevoie de un proces decizional coerent, de resurse umane competente și bine gestionate, de un management eficient și transparent al cheltuielilor publice, de o structură instituțional-administrativă adecvată, proceduri de funcționare clare, simple și predictibile precum și de o atitudine centrată pe promovarea interesului public.

Obiectivele generale ale Strategiei erau:

- I. Adaptarea structurii și mandatului administrației la nevoile cetățenilor și la posibilitățile reale de finanțare
- II. Implementarea unui management performant în administrația publică
- III. Debirocratizare și simplificare pentru cetățeni, mediul de afaceri și administrație
- IV. Consolidarea capacității administrației publice de a asigura calitatea și accesul la serviciile publice.

Coordonarea implementării, monitorizarea și evaluarea Strategiei era asigurată de *Comitetul național pentru coordonarea implementării Strategiei pentru Consolidarea Administrației Publice 2014-2020 (CNCISCAP)* iar în vederea coordonării implementării și monitorizării Strategiei, Guvernul a constituit cinci grupuri de lucru tematice aferente a cinci piloni:

- Politici publice și reglementare
- Debirocratizare și simplificare
- Resurse umane
- Managementul calității și serviciile publice
- Administrația publică locală

Așadar, Strategia pentru Consolidarea Administrației Publice 2014-2020 (SCAP) a propus, printre altele, ca și obiectiv general implementarea unui management performant în administrația publică și consolidarea capacității administrației publice de a asigura calitatea și accesul la serviciile publice. Sectorul public trebuia și trebuie să se adapteze la schimbările ce intervin în mediul său intern și

extern, astfel încât calitatea serviciilor oferite beneficiarilor să fie conform așteptărilor. În acest context, Managementul Calității oferă instituției noastre acea coordonare a activităților care să permita orientarea și controlul unei organizații, în probleme legate de calitate și eficiență, pornind de la identificarea nevoilor și așteptărilor cetățenilor, mediului de afaceri, precum și ale celorlalți factori interesați (parteneri sociali, ONG-uri). Având în vedere faptul că Managementul Calității își arată eficiența în trasarea unui cadru de funcționare în directă corelare cu nevoile și cerințele beneficiarilor serviciilor furnizate de administrația publică, este important ca, la nivel local, să fie impulsionată dezvoltarea continuă a acestuia de către Consiliul Județean Argeș.

Astfel, a fost stabilită ca și necesitate identificarea și documentarea proceselor și interacțiunilor necesare în vederea demarării la nivel local a unui Proiect din fonduri europene, luând naștere Proiectul - < **"Certificarea activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului, în concordanță cu prevederile SCAP", cod SIPOCA/cod MySMIS 459/118741 și Contractul de finanțare nr. 175/09.07.2018 în cadrul Cererii de proiecte POCA/209/2/1 (CP6/2017 pentru regiunile mai puțin dezvoltate) - Sprijinirea autorităților și instituțiilor publice locale din regiunile mai puțin dezvoltate să implementeze managementul calității în concordanță cu Planul de acțiuni pentru implementarea etapizată a managementului calității în autorități și instituții publice 2016-2020.**> Dispoziția nr. 853/07.11.2017 a Președintelui CJ Argeș privind modificarea și completarea componenței echipei de implementare a proiectului.

Acțiunile întreprinse în cadrul proiectului au vizat, în două etape, următoarele:

- Elaborarea listei de activități și procese desfășurate în cadrul Consiliului Județean Argeș;
- Propunerea unei metodologii de realizare a auditului privind evaluarea conformității sistemului de management al calității, performanței și controlului managerial intern existent în instituție;
- Întocmirea unui raport de audit privind evaluarea conformității sistemului de management al calității, performanței și controlului managerial intern existent, în concordanță cu Planul de acțiuni pentru implementarea etapizată a managementului calității în autorități și instituții publice 2016-2020;
- Elaborarea unui raport de analiză de benchmarking (analiză comparativă) privind sistemul de management al calității, performanței și controlului managerial intern în alte state membre ale U.E.;
- Propunerea unui plan de măsuri pentru îmbunătățirea implementării sistemului integrat al managementului calității și performanței;
- Realizarea unui set de proceduri de sistem și operaționale;
- **Propunerea unui set de indicatori de performanță pe activități și procese;**
- Identificarea unui instrument de audit privind evaluarea conformității sistemului de management al performanței și calității;
- Propunere metodologie de monitorizare a implementării sistemului integrat al managementului calității și performanței;
- Realizarea Manualului Calității;
- Reprezentarea printr-o hartă a proceselor de management;
- Întocmirea unui raport de monitorizare a implementării sistemului integrat al managementului calității și performanței.

Punctul de plecare în vederea evaluării situației existente la nivelul Consiliului Județean Argeș a constat în realizarea unei analize instituționale, în perioada 21.09.2018-21.11.2018, necesară pentru identificarea principalelor vulnerabilități care puteau afecta semnificativ performanța instituției în exercitarea atributelor specifice.

În desfășurarea procesului de analiză au fost implicate toate structurile/departamentele existente în cadrul Consiliului Județean Argeș. Serviciile pentru întocmirea studiilor au fost externalizate, prin achiziție directă – prin intermediul Secțiunii Publicitate Anunțuri a platformei SICAP (în conformitate cu planul de achiziții). Evaluarea și avizarea propunerilor s-a realizat în cadrul Comisiei de monitorizare responsabilă cu coordonarea și îndrumarea metodologică a implementării și dezvoltării sistemului de control intern managerial la nivelul Consiliului Județean Argeș.

În urma evaluării, printre altele, s-a observat faptul că nu este realizată în integralitate conformitatea sistemului, prin prisma elementelor cheie și standardelor prevăzute de legislație. Astfel, instituția răspundea parțial cerinței Standardului 7 – Monitorizarea performanțelor, fiind în proces de elaborare Procedura de Sistem privind Monitorizarea Performanțelor, care urmărea monitorizarea și raportarea activităților în baza unor indicatori de performanță.

Definirea și adoptarea indicatorilor de performanță pe activități și procese propuși în cadrul livrabilului a constituit o etapă importantă în conturarea sistemului de management al performanței aplicabil la nivelul Consiliului Județean Argeș, fiind totodată și un vector integrator al acestuia cu Sistemul de Management al Calității, care apoi a fost certificat în conformitate cu prevederile standardului de referință ISO 9001:2015.

Certificarea

Așadar, în cadrul Proiectului amintit a fost demarat procesul de Certificare ISO a Consiliului Județean Argeș. În data de 06.02.2019 au fost înregistrate referatul de necesitate și caietul de sarcini ce au fost înaintate Serviciului Achiziții care a inițiat la 06.02.2019 achiziția directă în sistemul SEAP , conform ADV 1060999. În data de 28.02.2019 a fost încheiat **contractul de servicii nr 2875/25 cu S.C Integrated Quality Certification privind serviciile de certificare ISO 9001** în cadrul proiectului „Certificarea activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului, în concordanță cu prevederile SCAP”.

O echipă de certificare din partea firmei câștigătoare formată din 2 persoane a desfășurat auditul în conformitate cu cerințele certificării ISO 9001:2015 în săptămâna 22 - 26 iulie 2019 analizând activitatea structurilor din Consiliul Județean Argeș, prin sondaj. Urmare acestui întreg proces, Consiliul Județean Argeș a fost certificat ISO 9001:2015 prin **Certificatul nr. 400269 din 07.08.2019 cu valabilitate 3 ani, respectiv până la data de 06.08.2022. A fost reînnoit în septembrie 2022 prin Certificatul nr. 400584/15.09.2022 cu valabilitate până în anul 2025. Menționăm că în această perioadă de certificare august 2019 - august 2024, au existat si 4**

Rapoarte de Audit Supraveghere nefiind constatate neconformități majore întrucat instituția noastră a îndeplinit în principiu toate cerințele solicitate:

- Un sistem încheiat al controlului intern managerial însemnând elaborarea tuturor documentelor solicitate prin Ordinul SGG 600/2018
- Manualul Calității,
- Rapoarte de Audit intern
- Set Indicatori de performanță
- Monitorizarea performanțelor instituției.

3. Ce sunt indicatorii de performanță?

A. Definiții, caracteristici, scop :

Indicator - expresie numerică ce caracterizează din punct de vedere cantitativ sau calitativ un proces sau îi definește evoluția;

Indicator de performanță - instrument de evaluare a performanței care ilustrează gradul de atingere a unui obiectiv stabilit;

Monitorizarea performanțelor - supravegherea, urmărirea, de către conducerea entității publice, prin intermediul unor indicatori relevanți, a performanțelor activităților aflate în coordonare și pentru a identifica eventualele abateri de la țintele stabilite și luarea măsurilor de corecție;

Obiective generale - enunț general asupra a ceea ce va fi realizat și a îmbunătățirilor ce vor fi întreprinse; un obiectiv descrie un rezultat așteptat sau un impact și rezumă motivele pentru care o serie de acțiuni au fost întreprinse;

Obiective individuale - exprimări cantitative sau calitative ale scopului pentru care a fost creat și funcționează postul respectiv; aceste obiective se realizează prin intermediul sarcinilor, ca urmare a competenței profesionale, a autonomiei decizionale și a autorității formale de care dispune persoana angajată pe postul respectiv;

Obiective specifice - derivate din obiective generale și care descriu, de regulă, rezultate sau efecte așteptate ale unor activități care trebuie atinse pentru ca obiectivul general corespunzător să fie îndeplinit; acestea sunt exprimate descriptiv sub formă de rezultate și se stabilesc la nivelul fiecărui compartiment din cadrul entității publice; obiectivele specifice trebuie astfel definite încât să răspundă pachetului de cerințe SMART (specifice, măsurabile, adecvate, realiste, cu termen de realizare).

Responsabilitate managerială - definește un raport juridic de obligație a îndeplinirii sarcinilor de către conducătorul entității publice sau al unui compartiment al acesteia, care presupune să exercite managementul în limitele unor determinări interne și externe, în scopul realizării eficace, eficiente și în conformitate cu dispozițiile legale a obiectivelor stabilite, să comunice și să răspundă pentru neîndeplinirea obligațiilor manageriale în conformitate cu răspunderea juridică. Răspunderea managerială derivă din responsabilitatea conducătorului pentru toate cele cinci componente ale controlului intern managerial în sectorul public: mediul de control, performanțe și managementul riscului, activități de control, informarea și comunicarea, evaluare și audit;

Strategie - ansamblul obiectivelor majore ale entității publice pe termen lung, principalele modalități de realizare, împreună cu resursele alocate, în vederea obținerii avantajului competitiv potrivit misiunii entității. Strategia presupune stabilirea obiectivelor și priorităților organizaționale (pe baza previziunilor privind mediul extern și capacitățile entității) și desemnarea planurilor operaționale prin intermediul cărora aceste obiective pot fi atinse;

Indicatorii de performanță sunt necesari deoarece permit efectuarea de comparații pentru a identifica oportunități de îmbunătățire a activităților și stimulează promovarea îmbunătățirii activităților prin stabilirea nivelurilor de performanță necesare îndeplinirii obiectivelor aparatului de specialitate.

Principalele avantaje ale utilizării indicatorilor sunt:

- ✓ mijloc eficace pentru măsurarea stadiului realizării obiectivelor;
- ✓ permit efectuarea de comparații între diferite structuri;
- ✓ permit efectuarea de comparații în timp pentru aceeași structură internă;
- ✓ constituie criterii de evaluare a performanțelor;
- ✓ conduc la obținerea de date obiective, incontestabile.

Principalele riscuri în utilizarea indicatorilor sunt:

- ✓ definirea unor indicatori de performanță neadecvați, care conduc la neasigurarea obiectivului principal al acestora, respectiv de măsurare a stadiului realizării obiectivelor;
- ✓ tendința de a defini prea mulți indicatori sau de a stabili indicatori pentru care nu există surse de date pentru măsurare, fapt ce conduce la creșterea costurilor cu sistemul de măsurare a performanțelor și neutilizarea acestuia.

Caracteristicile unor indicatori de performanță adecvați:

- ✓ **Consistența** – indicatorii trebuie să asigure compararea în timp a acțiunilor și rezultatelor

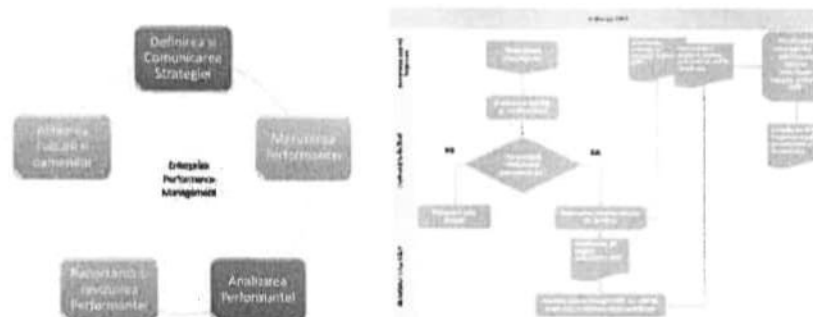
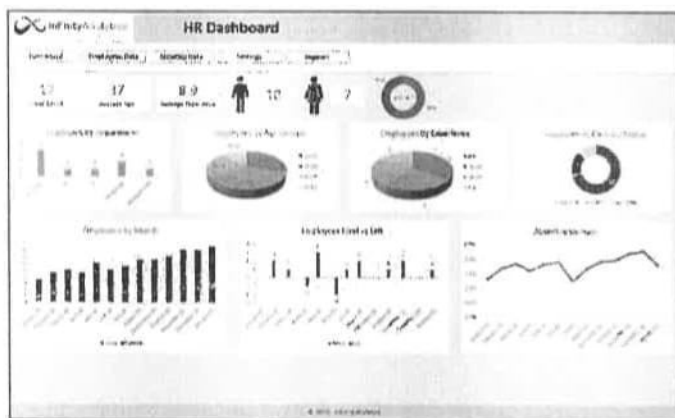
- ✓ **Claritatea** – indicatorii trebuie să fie simpli, bine definiți și ușor de înțeles
- ✓ **Controlabilitatea** – performanța trebuie măsurată în domeniile care pot fi controlate de conducerea aparatului de specialitate . În practică, pot fi mulți alți factori care influențează performanța și care nu se află sub controlul conducerii.
- ✓ **Aria de cuprindere** - indicatorii trebuie să acopere toate aspectele importante ale activităților aparatului de specialitate . Folosirea excesivă de indicatori poate genera confuzii și conduce la disiparea eforturilor acțiunilor de monitorizare și control.
- ✓ **Credibilitatea** - indicatorii definiți trebuie să fie acceptați ca fiind potriviți pentru măsurarea performanței și trebuie să se bazeze pe surse adecvate de informare.

Scopul unui indicator de performanță în instituția noastră este CONTROLUL PROCESELOR DE REALIZARE A SERVICIILOR și UN SERVICIU CONFORM AȘTEPTĂRII CETĂȚEANULUI . (Harta Proceselor din Manualul Calității instituției, pagina 42 din 52).

Procesele sunt documentate în Proceduri Operaționale și de Sistem !

Indicatorii de performanță pot fi exprimați și **grafic** și sunt folosiți în instituția noastră inclusiv în întocmirea de Strategii, în analiza satisfacerii cetățenilor, la Proceduri – Diagrama de proces, sau la întocmirea Raportului anual al Președintelui Consiliului Județean.

Tipuri de grafice utilizate:



B. Dispoziții/Hotărâri/Reglementari internaționale :

ORGANIGRAMA

Hotărârea nr. 225/25.07.2024, Anexa 1, a Consiliului Județean Argeș

<https://www.cjarges.ro/en/organigrama>

ȘTATUL DE FUNCȚII

Hotărârea nr. 225 din data 25.07.2024, Anexa 2, privind aprobarea Ștatului de funcții al aparatului de specialitate al Consiliului Județean Argeș

<https://www.cjarges.ro/en/stat-de-functii>

REGULAMENTUL DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE (reactualizat)

Hot CJ nr. 225/25.07.2024 a Consiliului Județean Argeș, Anexa 3.

<https://www.cjarges.ro/en/regulament-de-functionare>

Procedurile elaborate, aprobate și înregistrate.

Sunt **26 Proceduri de Sistem și**

85 Proceduri Operaționale

MONITORIZAREA PERFORMANȚELOR INSTITUȚIEI (PS 15) .

Indicatorii de Performanță pe fiecare structura în parte (total 108).

Indicatori de performanță pe calitate în acord cu referentialul ISO 9001:2015 anii 2023-2026 (total 23).

<https://www.cjarges.ro/en/control-intern-managerial-si-managementul-calitatii>

Prin Dispoziția nr. 301/13.03.2019 a Presedintelui Consiliului Județean Argeș a fost numită d-na Mirela Magdalena Olteanu, consilier superior, persoana responsabilă cu managementul calității la nivelul Consiliului Județean Argeș (RMC).

ISO (Organizația Internațională de Standardizare) reprezintă o rețea de instituții de standardizare din care fac parte **156 de țări, cu sediul secretariatului general la Geneva**. Organizația Internațională de Standardizare, prin membrii săi din întreaga lume, dezvoltă, publică și difuzează standardele internaționale. Astfel, certificarea ISO 9001 reprezintă o dovadă a unei organizații că aceasta respectă cerințele referitoare la satisfacția clientului.

C. Listă Indicatori de performanță anii 2023/2024 (Anexă la PS 15 Monitorizarea Performanțelor)

Nr. Crt.	Activitatea identificată	Procesul căruia i se adresează	Indicatori – frecvența de măsurare Anual			
			Denumire indicator	Formula de calcul	Nivelul de performanță estimat	Nivelul de performanță realizat
1.	Emiterea avizelor pentru documentații de urbanism	Avizarea documentațiilor de urbanism și autorizarea executării lucrărilor de construcții conform competenței legale	Rata erorilor materiale în avizele pentru documentații de urbanism emise	Număr de avize emise cu erori materiale/Număr total de avize emise	2,00%	0%
			Rata avizelor pentru documentații de urbanism emise/returnate cu depășirea termenului legal	Număr de avize emise după depășirea termenului legal/Număr total de avize emise	0,50%	0%
			Rata avizelor pentru documentații de urbanism emise înainte de împlinirea a jumătate din termenul legal	Număr de avize emise înainte de împlinirea a jumătate din termenul legal /Număr total de avize emise	25,00%	25%
2.	Emiterea certificatelor de urbanism	Avizarea documentațiilor de urbanism și autorizarea executării lucrărilor de construcții conform competenței legale	Rata erorilor materiale în certificatele de urbanism emise	Număr de certificate de urbanism emise cu erori materiale / Număr total de certificate de urbanism emise	2,00%	0%
			Rata certificatelor de	Număr de certificate de	0,50%	0%

Nr. Crt.	Activitatea identificată	Procesul căruia i se adresează	Indicatori – frecvența de masurare Anual			
			Denumire indicator	Formula de calcul	Nivelul de performanță estimat	Nivelul de performanță realizat
			urbanism emise/returnate cu depășirea termenului legal	urbanism emise după depășirea termenului legal/Număr total de certificate de urbanism emise		
			Rata certificatelor de urbanism emise înainte de împlinirea a jumătate din termenul legal	Număr de certificate de urbanism emise înainte de împlinirea a jumătate din termenul legal / Număr total de certificate de urbanism emise	25,00%	25%
3.	Emiterea autorizațiilor de construire	Avizarea documentațiilor de urbanism și autorizarea executării lucrărilor de construcții conform competenței legale	Rata erorilor materiale în autorizațiile de construire emise	Număr de autorizații de construire emise cu erori materiale / Număr total de autorizații de construire emise	2,00%	0%
			Rata autorizațiilor de construire emise/returnate cu depășirea termenului legal	Număr de autorizații de construire emise după depășirea termenului legal/Număr total de autorizații de construire emise	0,50%	0%
			Rata autorizațiilor de construire emise înainte de împlinirea a jumătate din termenul legal	Număr de autorizații de construire emise înainte de împlinirea a jumătate din termenul legal/Număr total de autorizații de construire emise	25,00%	25%
4.	Emiterea avizului structurii de specialitate pentru certificatele de	Avizarea documentațiilor de urbanism și autorizarea	Rata avizelor structurii de specialitate pentru certificatele de urbanism	Număr de avize ale structurii de specialitate pentru certificatele de	25,00%	25%

Nr. Crt.	Activitatea identificată	Procesul căruia i se adresează	Indicatori – frecvența de masurare Anual			
			Denumire indicator	Formula de calcul	Nivelul de performanță estimat	Nivelul de performanță realizat
	urbanism	executării lucrărilor de construcții conform competenței legale	emise înainte de împlinirea a jumătate din termenul legal	urbanism emise înainte de împlinirea a jumătate din termenul legal / Număr total de avize emise		
5.	Emiterea avizului structurii de specialitate pentru autorizațiile de construire	Avizarea documentațiilor de urbanism și autorizarea executării lucrărilor de construcții conform competenței legale	Rata avizelor structurii de specialitate pentru autorizațiile de construire emise înainte de împlinirea a jumătate din termenul legal	Număr de avize ale structurii de specialitate pentru autorizațiile de construire emise înainte de împlinirea a jumătate din termenul legal / Număr total de avize emise	25,00%	25%
6.	Prelungirea certificatelor de urbanism și a autorizațiilor de construire	Avizarea documentațiilor de urbanism și autorizarea executării lucrărilor de construcții conform competenței legale	Rata certificatelor de urbanism prelungite înainte de împlinirea a jumătate din termenul legal	Număr de certificate de urbanism prelungite înainte de împlinirea a jumătate din termenul legal / Număr de certificate de urbanism prelungite	25,00%	100%
7.	Regularizarea taxelor pentru autorizația de construire	Avizarea documentațiilor de urbanism și autorizarea executării lucrărilor de construcții conform competenței legale	Rata erorilor materiale în activitatea de regularizare a taxelor pentru autorizația de construire	Număr de erori materiale identificate / Număr de operațiuni de regularizare efectuate	5,00%	0%
8.	Organizarea și exercitarea controlului privind respectarea disciplinei în urbanism și autorizarea construcțiilor	Avizarea documentațiilor de urbanism și autorizarea executării lucrărilor de construcții conform competenței legale	Rata erorilor materiale în documentele întocmite în urma misiunilor de control	Număr de erori materiale identificate în documentele întocmite în urma misiunilor de control/ Număr de documente întocmite în urma misiunilor de control	5,00%	0%
9.	Întocmirea raportului	Planificare strategică la	Întocmirea și aprobarea	Data depunerii și aprobării	DA	PMCA în procedura de

Nr. Crt.	Activitatea identificată	Procesul căruia i se adresează	Indicatori – frecvență de masurare Anual			
			Denumire indicator	Formula de calcul	Nivelul de performanță estimat	Nivelul de performanță realizat
	anual privind stadiul realizării măsurilor din planul de menținere a calității aerului	nivel județean	raportului anual privind stadiul realizării măsurilor din planul de menținere a calității aerului în termenul stabilit	raportului este anterioară datei limită stabilită pentru depunerea și aprobarea sa?		aprobare
10.	Primirea, repartizarea și soluționarea petițiilor și reclamațiilor	Controlul documentelor interne și externe	Ponderea reclamațiilor în total corespondență înregistrată cu număr de intrare din exteriorul instituției	Număr reclamații/Număr documente înregistrate cu număr de intrare din exteriorul instituției	100,00%	100%
		Controlul înregistrărilor				
		Fundamentarea și realizarea comunicării interne	Rata de răspuns la petiții/reclamații	Număr de petiții și reclamații la care s-a formulat răspuns / Număr total de petiții și reclamații	100,00%	100%
		Fundamentarea și realizarea comunicării externe				
		Managementul resurselor umane Planificarea realizării și furnizării serviciilor	Rata de răspuns la petiții/reclamații în termenul legal	Număr de petiții și reclamații la care s-a răspuns în termenul legal / Număr de petiții și reclamații la care s-a formulat răspuns	98,00%	99%
		Monitorizarea și măsurarea proceselor				
		Monitorizarea și măsurarea satisfacției cetățenilor	Rata de răspuns la petiții / reclamații înainte de împlinirea a jumătate din termenul legal	Număr de petiții și reclamații la care s-a răspuns în mai puțin de jumătatea din termenul legal / Număr de petiții și reclamații la care s-a formulat răspuns	10,00%	25%
		Acțiuni corective Semnalarea neregularităților				
11	Aprobarea organigramelor, statelor	Coordonarea activităților de	Rata erorilor materiale în organigramele, statele de	Număr de documente aprobate cu erori materiale	2,00%	2%

Nr. Crt.	Activitatea identificată	Procesul căruia i se adresează	Indicatori – frecvența de masurare Anual			
			Denumire indicator	Formula de calcul	Nivelul de performanță estimat	Nivelul de performanță realizat
	de funcții, și regulamentelor de organizare și funcționare a unităților sanitare	asistență medicală și protecție socială	funcții și regulamentele de organizare și funcționare a unităților sanitare aprobate	/Număr total de documente aprobate		
12.	Aprobarea validării rezultatelor concursului examenului pentru ocuparea funcțiilor de șef de secție, șef de laborator, sau șef serviciu medical pentru secțiile, laboratoarele, și serviciile medicale clinice și neclinice	Coordonarea activităților de asistență medicală și protecție socială	Rata erorilor materiale	Număr de documente aprobate cu erori materiale /Număr total de documente aprobate	5,00%	0%
			Rata concursurilor anulate ca urmare a unor erori imputabile personalului Consiliului Județean Argeș	Număr de concursuri anulate ca urmare a unor erori imputabile personalului Consiliului Județean Argeș / Număr total de concursuri	5,00%	0%
13.	Aprobarea comisiilor de concurs /examen pentru ocuparea posturilor vacante de medic, medic dentist, farmacist, biolog, biochimist, și chimist, din unitățile sanitare publice, precum și a funcțiilor de șef de secție, șef de laborator, șef de compartiment, și farmacist-șef în unitățile	Coordonarea activităților de asistență medicală și protecție socială	Rata erorilor materiale	Număr de comisii la care au fost identificate erori materiale / Număr total de comisii aprobate	5,00%	0%

Nr. Crt.	Activitatea identificată	Procesul căruia i se adresează	Indicatori – frecvența de masurare Anual			
			Denumire indicator	Formula de calcul	Nivelul de performanță estimat	Nivelul de performanță realizat
	sanitare publice cu paturi					
14.	Aprobarea scoaterii la concurs a posturilor din unitățile sanitare din rețeaua Consiliului Județean	Coordonarea activităților de asistență medicală și protecție socială	Rata erorilor materiale	Număr de aprobări de scoatere la concursă posturilor cu erori materiale /Număr total de aprobări de scoatere a la concurs a posturilor	2,00%	2%
15.	Gestionarea documentelor clasificate	Controlul documentelor interne și externe Controlul înregistrărilor Identificarea cerințelor legale și de reglementare Definirea responsabilității și autorității Fundamentarea și realizarea comunicării externe Păstrarea documentelor	Numărul de incidente privind documentele clasificate		0	0
16.	Monitorizarea centrului de vârstnici de la Mozăceni	Coordonarea activităților de asistență medicală și protecție socială	Rata de soluționare a reclamațiilor privind centrul de vârstnici de la Mozăceni	Număr total de reclamații soluționate cu privire la centrul de vârstnici de la Mozăceni / Număr total de reclamații primite cu privire la centrul de vârstnici de la Mozăceni	100,00%	100%

Nr. Crt.	Activitatea identificată	Procesul căruia i se adresează	Indicatori – frecvență de măsurare Anual			
			Denumire indicator	Formula de calcul	Nivelul de performanță estimat	Nivelul de performanță realizat
17.	Apărarea intereselor și drepturilor instituției în instanță	Reprezentare juridică	Rata de răspuns la solicitările instanțelor de judecată	Număr de răspunsuri la solicitările instanțelor de judecată formulate în termen / Număr total de solicitări ale instanțelor de judecată	100,00%	100%
			Rata de respingere pe motive de formă	Număr de cereri de chemare în judecată în instanță respinse pe motive de formă / Număr total de cereri de chemare în judecată	5,00%	0,00%
18.	Urmărirea contractelor	Controlul documentelor interne și externe Controlul înregistrărilor Identificarea cerințelor legale și de reglementare Planificarea realizării și furnizării serviciilor Aprovizionare Achiziții publice	Rata de restituire în termen a garanțiilor	Număr de contracte pentru care garanțiile de participare sau bună execuție au fost restituite în termen/Număr total de contracte în care au fost prevăzute garanții de participare sau bună execuție	100,00%	100%
			Gradul de aplicare a penalităților contractuale	Număr de contracte la care au fost aplicate penalități contractuale / Număr de contracte la care trebuiau aplicate penalități contractuale	100,00%	100%

Nr. Crt.	Activitatea identificată	Procesul căruia i se adresează	Indicatori – frecvența de măsurare Anual			
			Denumire indicator	Formula de calcul	Nivelul de performanță estimat	Nivelul de performanță realizat
			Rata erorilor materiale	Număr de contracte în cadrul cărora au fost identificate erori materiale/ Număr total de contracte	5,00%	0,00%
19.	Coordonarea consiliilor locale din județul Argeș	Coordonarea consiliilor locale	Rata de răspuns la solicitările consiliilor locale	Număr de solicitări provenite din partea consiliilor locale la care s-a formulat răspuns/ Număr total de solicitări provenite din partea consiliilor locale	98,00%	100%
20.	Arhivarea documentelor	Controlul documentelor interne și externe Controlul înregistrărilor Identificarea cerințelor legale și de reglementare	Rata deteriorării documentelor pe parcursul arhivării	Număr documente deteriorate pe parcursul arhivării din motive imputabile salariaților / Număr total de documente arhivate	10,00%	0,00%
		Managementul infrastructurii și al mediului de lucru Păstrarea	Rata de corectitudine a indexării documentelor arhivate	Număr de documente cu referințe de indexare corecte/Număr de documente indexate	95,00%	100%
21.	Asigurarea transparenței decizionale	Controlul documentelor interne și externe Controlul	Rata de răspuns la solicitările de dezbaterii cu caracter public	Număr de dezbateri cu caracter public la care s-a formulat răspuns / Număr total de dezbateri cu caracter publice	100,00%	100%

Nr. Crt.	Activitatea identificată	Procesul căruia i se adresează	Indicatori – frecvența de masurare Anual			
			Denumire indicator	Formula de calcul	Nivelul de performanță estimat	Nivelul de performanță realizat
		Înregistrărilor Identificarea cerințelor legale și de reglementare Fundamentarea și realizarea comunicării interne Fundamentarea și realizarea comunicării externe				
22.	Redactarea proiectelor de hotărâre, avizare, adoptarea hotărârilor, înregistrarea și comunicarea acestora	Identificarea cerințelor legale și de reglementare	Număr de erori materiale	Număr de cazuri în care au fost constatate erori materiale în redactarea proiectelor de hotărâre, avizarea, adoptarea hotărârilor, înregistrarea și comunicarea acestora / Număr de hotărâri adoptate	5,00%	0,36%
23.	Redactarea proiectelor de dispoziție, emiterea dispozițiilor, înregistrarea și comunicarea acestora	Identificarea cerințelor legale și de reglementare	Număr de erori materiale	Număr de cazuri în care au fost constatate erori materiale în redactarea proiectelor de dispoziție, înregistrarea și comunicarea acestora / Număr de dispoziții emise	5,00%	0,00%
24.	Publicarea Monitorului Oficial al Județului Argeș	Fundamentarea și realizarea comunicării externe	Număr de erori materiale	Număr de ediții în care sunt identificate erori materiale în Monitorul Oficial al Județului Argeș / Număr total de ediții	5,00%	0,00%

Nr. Crt.	Activitatea identificată	Procesul căruia i se adresează	Indicatori – frecvența de măsurare Anual			
			Denumire indicator	Formula de calcul	Nivelul de performanță estimat	Nivelul de performanță realizat
25.	Identificarea oportunităților de finanțare din fonduri nerambursabile	Accesarea și managementul fondurilor nerambursabile	Indicele de operativitate în identificarea oportunităților de finanțare	Număr de oportunități de finanțare identificate în termen de 10 zile de la data la care devin disponibile / Număr total de oportunități de finanțare identificate	75,00%	100%
26.	Elaborarea proiectelor cu finanțare din fonduri nerambursabile	Accesarea și managementul fondurilor nerambursabile	Indicele de operativitate în elaborarea proiectelor cu finanțare nerambursabilă	Număr de proiecte depuse înainte de închiderea apelului de proiecte/ Număr total de proiecte inițiate	75,00%	100%
27.	Implementarea și monitorizarea proiectelor cu finanțare din fonduri nerambursabile	Accesarea și managementul fondurilor nerambursabile	Indicele de încadrare în termene	Număr de raportări depuse în termen / Număr total de rapoarte de progres transmise	90,00%	100%
			Rata proiectelor finalizate în cadrul programatic	Număr de proiecte finalizate în cadrul programatic / Număr total de proiecte care au obținut finanțare	75,00%	100%

Nr. Crt.	Activitatea identificată	Procesul căruia i se adresează	Indicatori – frecvența de masurare Anual			
			Denumire indicator	Formula de calcul	Nivelul de performanță estimat	Nivelul de performanță realizat
			Rata neconformităților nedepistate în procesul de verificare	Număr de situații în care au fost constatate erori de verificare ulterior finalizării verificării / Număr total de bunuri, servicii, lucrări, verificate	5,00%	5%
			Rata participării la fazele determinante	Număr de participări la PV de recepție pe faze determinante / Număr total de faze determinante în proiecte	90,00%	100%
			Frecvența prelungirii procesului de evaluare achiziții publice	Număr de prelungiri ale procesului de evaluare în procedurile de achiziții publice/Total notificări prelungire calendar activități în cadrul proiectelor	25,00%	25%
28.	Monitorizarea ex-post a proiectelor cu finanțare din fonduri nerambursabile	Accesarea și managementul fondurilor nerambursabile	Indicele de încadrare în termene	Număr de raportări depuse în termen / Număr total de raportări	100,00%	100%
29.	Monitorizarea lucrărilor RAJDA	Monitorizare lucrări publice și guvernanta corporativă	Indicele de monitorizare a lucrărilor	Număr de lucrări pentru care au fost întocmite procese-verbale de verificare / Număr total de lucrări derulate de RAJDA conform Programului de Investiții, Reparații și întrețineri	100,00%	100%

Nr. Crt.	Activitatea identificată	Procesul căruia i se adresează	Indicatori – frecvența de măsurare Anual			
			Denumire indicator	Formula de calcul	Nivelul de performanță estimat	Nivelul de performanță realizat
30.	Monitorizarea lucrărilor și serviciilor RADPPA	Monitorizare lucrări publice și guvernanță corporativă	Indicele de monitorizare a lucrărilor	Număr de lucrări pentru care au fost întocmite recepții la terminarea lucrărilor / Număr total de lucrări derulate de RADPPA, conform contractelor cu Consiliul Județean Argeș	100,00%	100%
31.	Procedură de verificare bunuri și servicii aparat propriu	Recepția produsului / serviciului	Eficiența verificării documentelor suport și acordrii vizei Bun de Plată pentru bunuri și servicii aparat propriu	Număr de documente verificate și vize <i>Bun de plată</i> acordate în termen de 3 zile de la primirea lor / Număr total de documente verificate și vize <i>Bun de plată</i> acordate	100,00%	100%
32.	Asigurarea guvernanței corporative	Monitorizare lucrări publice și guvernanță corporativă	Indicele de operativitate a raportării	Număr de raportări privind guvernanță corporativă în termenul legal / Număr total de raportări privind guvernanță corporativă	100,00%	100%
33.	Stabilirea salariilor și întocmirea statelor de personal	Managementul resurselor umane	Rata de erori materiale	Număr de erori materiale în stabilirea salariilor și întocmirea statelor / Număr de angajați	5,00%	0% (frecvența lunara)
34.	Întocmirea organigramei și a statului de funcții	Planificarea sistemului de management al calității Definirea responsabilității și autorității Managementul resurselor umane	Rata de erori materiale	Număr de erori materiale în întocmirea organigramei și statului de funcții	5,00%	0%

Nr. Crt.	Activitatea identificată	Procesul căruia i se adresează	Indicatori – frecvența de măsurare Anual			
			Denumire indicator	Formula de calcul	Nivelul de performanță estimat	Nivelul de performanță realizat
35.	Recrutarea, selecția și promovarea funcționarilor publici și a 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	5,00%	0%
36.	Programarea concediilor de odihnă	Managementul resurselor umane	Indicele de încadrare în timp	Număr de concedii planificate înainte de finalul anului curent pentru anul următor/Număr de angajați la momentul evaluării	100,00%	100,00%
37.	Evaluarea performanțelor profesionale	Managementul resurselor umane Monitorizarea performanțelor	Gradul de acoperire a evaluării performanțelor profesionale	Număr de angajați evaluați / Număr total de angajați	100,00%	100,00%
38.	Întocmirea și actualizarea fișelor de post	Definirea responsabilității și autorității	Rata de neconformitate a fișelor de post	Număr de fișe de post neactualizate / Număr total de posturi	5,00%	0%
		Managementul resurselor umane	Rata erorilor materiale	Număr de erori materiale constatate în fișele de post / Număr total de fișe de post	5,00%	0%
39.	Încheierea contractului individual de muncă	Managementul resurselor umane Managementul infrastructurii și al mediului de lucru	Rata erorilor materiale	Număr de erori materiale constatate în contractele individuale de muncă / Număr total de contracte individuale de muncă	5,00%	0%

Nr. Crt.	Activitatea identificată	Procesul căruia i se adresează	Indicatori – frecvența de măsurare Anual			
			Denumire indicator	Formula de calcul	Nivelul de performanță estimat	Nivelul de performanță realizat
40.	Întocmirea, actualizarea, rectificarea, și păstrarea dosarelor profesionale ale salariaților	Managementul resurselor umane Păstrarea documentelor	Rata erorilor materiale	Număr de erori materiale constatate în dosarele profesionale / Număr total de dosare profesionale	5,00%	0%
			Rata dosarelor profesionale incomplete	Număr de dosare profesionale incomplete / Număr total de dosare profesionale	5,00%	0%
41.	Întocmirea planului de perfecționare profesională	Managementul infrastructurii și al mediului de lucru Planificarea realizării și furnizării serviciilor	Rata erorilor materiale	Număr de erori materiale constatate în planul de perfecționare profesională / Număr total de poziții ale planului de perfecționare profesională	5,00%	0%
42.	Evaluarea anuală a performanțelor profesionale pentru directorii angajați cu contract individual de muncă în cadrul Unităților de Asistență Medico-Socială, a Căminului pentru Persoane Vârstnice Mozăceni, a Serviciului Public Salvamont și a Serviciului Public Județean de Pază și Ordine Argeș	Managementul resurselor umane Coordonarea activităților de asistență medicală și protecție socială	Gradul de acoperire a evaluării performanțelor profesionale	Număr de angajați evaluați / Număr total de angajați	100,00%	100,00%
43.	Inventarierea patrimoniului	Intocmire inventar domeniu public și privat	Rata erorilor materiale	Număr de erori materiale în cadrul procesului de	5,00%	5%

Nr. Crt.	Activitatea identificată	Procesul căruia i se adresează	Indicatori – frecvența de masurare Anual			
			Denumire indicator	Formula de calcul	Nivelul de performanță estimat	Nivelul de performanță realizat
				inventariere		
44.	Planificarea activității de audit public intern	Monitorizarea și măsurarea proceselor Audit intern	Obținerea aprobării planului multianual de audit public intern până la data de 10 decembrie a anului premergător perioadei pentru care este întocmit	Comparație cu data propusă	O dată la 4 ani	- (indicator calitativ)
			Obținerea aprobării planului anual de audit public intern până la data de 15 decembrie a anului premergător	Comparație cu data propusă	Anual	- (indicator calitativ)
			Asigurarea auditării cel puțin o dată la 4 ani a activităților desfășurate în cadrul entităților publice pentru care structura de audit intern asigură funcția de audit.	(Număr de activități planificate / Număr de activități identificate) *100	Anual, în vederea raportării activității de audit public intern	100 %
45.	Realizarea misiunilor de audit public intern	Executarea planurilor anuale de audit public intern.	Gradul de realizare a planurilor de audit public intern	(Număr de activități realizate / Număr de activități planificate) *100	Anual, în vederea raportării activității de audit public	=>90%
			Gradul de realizare a misiunilor ad-hoc (neplanificate) solicitate și aprobate	(Număr de misiuni realizate / Număr misiuni solicitate) * 100	Anual, în vederea raportării activității de audit public	100 %
			Ponderea misiunilor ad-hoc (neplanificate) în total misiuni de audit realizate pe parcursul unui an.	(Număr de misiuni ad-hoc realizate / Număr de misiuni planificate) *100	Anual, în vederea raportării activității de audit public intern	<=1 %
		Urmărirea modului de implementare a recomandărilor formulate în cadrul misiunilor de audit	Gradul de implementare a recomandărilor formulate prin rapoartele de audit întocmite și aprobate	(Număr de recomandări implementate în termen / Număr recomandări formulate prin rapoartele de audit întocmite și aprobate)	Anual, în vederea raportării activității de audit public intern	75 %

Nr. Crt.	Activitatea identificată	Procesul căruia i se adresează	Indicatori – frecvența de măsurare Anual			
			Denumire indicator	Formula de calcul	Nivelul de performanță estimat	Nivelul de performanță realizat
46.	Asigurarea și îmbunătățirea calității activității de audit public intern	Programul de asigurare și îmbunătățirii calității activității de audit public intern	Gradul de asigurare a numărului minim de zile necesare procesului de perfecționare profesională a auditorului (15 zile)	Număr auditori * Număr zile formare profesională efectuate / Număr auditori * 15 (zile)	Anual	100,00%
			Număr abateri de la codul etic	Număr abateri raportate sau constatate	Pentru fiecare misiune de audit efectuată	<=1%
			Gradul de supervizare a documentelor elaborate în toate fazele de derulare a misiunii de audit	(Număr documente supervizate / Nr. documente specifice fiecărei etape supuse supervizării conform cadru normativ) *100	Pentru fiecare misiune de audit efectuată	100,00%
			Gradul de avizare a rapoartelor de audit de către management	(Număr rapoarte de audit public intern avizate / Număr rapoarte de audit public intern înaintate spre avizare) *100	Pentru fiecare misiune de audit efectuată	100,00%
47.	Auditul intern în domeniul managementului calității	Monitorizarea și măsurarea proceselor Audit intern Acțiuni preventive Acțiuni corective	Gradul de acoperirea activității de audit public	Număr de unități ierarhice auditate / Număr total de unități ierarhice	100,00%	In curs de finalizare
48.	Coordonarea și gestionarea relațiilor cu organizațiile internaționale și parteneriate europene	Cooperare internațională și implementarea parteneriatelor europene	Rata parteneriatelor/evenimentelor implementate	Număr de parteneriate implementate / Număr de parteneriate aprobate	Anual	100%
49.	Coordonarea și gestionarea relațiilor cu organizațiile locale și parteneriate locale	Dezvoltarea parteneriatului cu societatea civilă și cu instituțiile publice	Rata parteneriatelor/evenimentelor implementate	Număr de parteneriate implementate / Număr de parteneriate aprobate	Anual	100%

Nr. Crt.	Activitatea identificată	Procesul căruia i se adresează	Indicatori – frecvența de măsurare Anual			
			Denumire indicator	Formula de calcul	Nivelul de performanță estimat	Nivelul de performanță realizat
50	Acordarea finanțărilor nerambursabile de la bugetul local acordate în baza Legii 350/2005	Dezvoltarea politicii locale de cultură, tineret, sport și culte prin finanțări nerambursabile de la bugetul local, acordate în baza Legii 350/2005	Rata erorilor materiale	Număr de finanțări acordate în cazul cărora au fost identificate erori materiale / Număr total de finanțări acordate	Anual	5%
51.	Organizarea concursurilor și evaluarea managementului instituțiilor de cultură subordonate	Coordonarea activităților instituțiilor de cultură subordonate	Rata erorilor materiale	Număr de concursuri/evaluări la care au fost identificate erori materiale / Număr total de concursuri /evaluări	Anual	5%
52.	Coordonarea și gestionarea activităților culturale	Dezvoltarea și diversificarea serviciilor culturale oferite de instituțiile de cultură subordonate	Rata activităților culturale implementate	Număr de activități culturale efectuate/număr de activități culturale aprobate	Anual	100%
53.	Organizarea rețelei școlare de învățământ special	Dezvoltarea unităților din învățământul special	Gradul de acreditare	Număr de unități școlare acreditate/Număr de unități școlare existente	Anual	100%
54.	Derularea programului pentru școli al României	Furnizarea de produse lactate, panificație și fructe în unitățile școlare din județ	Gradul de implementare al programului	Număr de unități școlare beneficiare/Număr de unități școlare existente	Anual	100%

Nr. Crt.	Activitatea identificată	Procesul căruia i se adresează	Indicatori – frecvența de măsurare Anual			
			Denumire indicator	Formula de calcul	Nivelul de performanță estimat	Nivelul de performanță realizat
55	Realizarea activității de promovare turistică	Dezvoltarea turismului local	Frecvența anuală a vizitatorilor	Număr de vizitatori ai instrumentelor de comunicare ale consiliului județean/Număr de vizitatori anuali	Anual	5%
56	Acreditarea reprezentanților mass-media și organizarea conferințelor de presă ale Consiliului Județean Argeș	Asigurarea transparenței decizionale	Frecvența organizării conferințelor de presă	Număr de conferințe de presă organizate anual/12 luni	Anual	100%
57	Furnizarea informațiilor de interes public	Asigurarea comunicării instituționale	Rata de răspuns la solicitările de informații cu caracter public	Număr de solicitări de informații cu caracter public la care s-a formulat răspuns / Număr total de solicitări de informații cu caracter publice	Anual	100%
58	Organizarea activității de relații cu publicul	Asigurarea serviciilor publice de competența consiliului județean	Rata de răspuns la petiții/reclamații în termenul legal	Număr de petiții și reclamații la care s-a răspuns în termenul legal / Număr de petiții și reclamații la care s-a formulat răspuns	Anual	98%
		Acordarea audiențelor în cadrul Consiliului Județean Argeș	Gradul de acordare a audiențelor	Număr de audiențe acordate/Număr de audiențe solicitate	Anual	70%

Nr. Crt.	Activitatea identificată	Procesul căruia i se adresează	Indicatori – frecvența de masurare Anual			
			Denumire indicator	Formula de calcul	Nivelul de performanță estimat	Nivelul de performanță realizat
59.	Înscrierea în cartea funciară a imobilelor aparținând Consiliului Județean Argeș	Prestarea serviciilor de administrare a patrimoniului	Rata de întocmirea a documentației preliminare pentru înscrierea în CF sau pentru reactualizarea CF	Număr imobile înscrise în cartea funciară / număr imobile care necesită înscrierea, aparținând Județului Argeș	70,00%	90%
60.	Scoaterea din funcțiune, declasarea și casarea activelor fixe și a bunurilor de natura obiectelor de inventar	Prestarea serviciilor de administrare a patrimoniului Managementul infrastructurii și al mediului de lucru Conducerea evidenței contabile	Rata de succes a declasării și casării activelor fixe	Număr de mijloace fixe casate / Număr de mijloace fixe propuse spre casare	50,00%	100%
61.	Transmiterea fără plată a unor bunuri aflate în stare de funcționare, altele decât clădiri, din patrimoniul CJ Argeș, în patrimoniul altor instituții publice	Prestarea serviciilor de administrare a patrimoniului Managementul infrastructurii și al mediului de lucru Conducerea evidenței contabile	Rata de succes a declasării și casării activelor fixe	Număr de bunuri transmise / Număr de bunuri propuse spre casare	50,00%	100%
62.	Darea în administrare/folosință gratuită a bunurilor	Prestarea serviciilor de administrare a patrimoniului	Rata de întocmire a actelor privind administrarea patrimoniului	Număr de rapoarte, contracte de administrare, acte adiționale sau	90,00%	100%

Nr. Crt.	Activitatea identificată	Procesul căruia i se adresează	Indicatori – frecvența de măsurare Anual			
			Denumire indicator	Formula de calcul	Nivelul de performanță estimat	Nivelul de performanță realizat
	aflate în domeniul public al județului Argeș	Managementul infrastructurii și al mediului de lucru		protocoale de folosință gratuită ce atestă aducerea la îndeplinire a hotărârilor de consiliul județean Întocmite/Număr total de hotărâri ale consiliului județean ce vizează întocmirea actelor privind administrarea patrimoniului		
63.	Realizarea investițiilor din surse proprii și buget de stat	Prestarea serviciilor de administrare a patrimoniului Managementul infrastructurii și al mediului de lucru	Gradul de realizare a investițiilor din surse proprii aprobate	Valoare investiții din surse proprii și buget de stat realizată / Valoare investiții din surse proprii și buget de stat aprobată	75,00%	75%
64.	Delegarea și deplasarea în interes de serviciu	Managementul infrastructurii și al mediului de lucru Conducerea evidenței contabile	Gradul de completitudine a documentelor de deplasare/delegare	Număr de cazuri de deplasare delegare cu documentație completă / Număr total de cazuri de delegare/deplasare	100,00%	100%
65.	Raportarea indicatorilor de performanță și monitorizarea lucrărilor de investiții pentru serviciile comunitare de utilități publice	Prestarea serviciilor de administrare a patrimoniului Monitorizarea și măsurarea proceselor	Indicele de încadrare în timp a raportării	Număr total de rapoarte întocmite în termen / Număr total de rapoarte	100,00%	100%
66.	Elaborarea situațiilor privind serviciile comunitare de utilități publice	Prestarea serviciilor de administrare a patrimoniului	Indicele de încadrare în timp a raportării	Număr total de rapoarte întocmite în termen / Număr total de rapoarte	100,00%	100%

Nr. Crt.	Activitatea identificată	Procesul căruia i se adresează	Indicatori – frecvența de măsurare Anual			
			Denumire indicator	Formula de calcul	Nivelul de performanță estimat	Nivelul de performanță realizat
67.	Completarea foilor de parcurs	Exercitarea atributelor specifice Autorității Județene de Transport	Rata de corectitudine a foilor de parcurs completate	Număr de foi de parcurs completate corect și complet / Număr total de foi de parcurs	90,00%	100%
68.	Întocmirea documentației de monitorizare a autorizației de funcționare la ANRSC	Exercitarea atributelor specifice Autorității Județene de Transport	Rata de erori materiale	Număr de erori materiale	2,00%	0%
69.	Întocmirea și actualizarea programului anual al achizițiilor publice	Planificarea realizării și furnizării serviciilor Aprovizionare	Indicele de încadrare în termene	Realizarea PAAP înainte de 31.12. a anului curent pentru anul viitor	DA	DA
			Indicele de operativitate a actualizării PAAP	Număr de actualizări ale PAAP realizate în maxim 30 de zile de la comunicarea necesității de actualizare / Număr total de actualizări PAAP	50,00%	100%
70.	Organizarea și conducerea	Conducerea evidenței contabile	Rata erorilor materiale	Număr de situații financiare cu erori materiale / Număr total de situații financiare	5,00%	0%
71.	Angajarea, lichidarea, ordonanțarea și plata cheltuielilor	Conducerea evidenței contabile	Indicele de încadrarea în termen	Număr de plăți cu scadența depășită / Număr total de plăți	5,00%	0%
72.	Organizarea și funcționarea activității de casierie	Conducerea evidenței contabile	Indicele de conformitate	Număr de registre zilnice de casă neconforme / Număr total de registre zilnice de casă	10,00%	0%
73.	Elaborarea bugetului de	Conducerea evidenței	Existența erorilor materiale	Erori materiale identificate	NU	Nu

Nr. Crt.	Activitatea identificată	Procesul căruia i se adresează	Indicatori – frecvența de măsurare Anual			
			Denumire indicator	Formula de calcul	Nivelul de performanță estimat	Nivelul de performanță realizat
80.	Identificarea și gestionarea riscurilor	Definirea responsabilității și autorității Managementul	Total riscuri identificate	Numar de riscuri tratate/ Numar de riscuri identificate	10,00% 20 majore din total 90 riscuri identificate	10% (5 riscuri noi)
81.	Funcții sensibile	Identificarea cerințelor legale și de reglementare Definirea responsabilității și autorității	Funcții sensibile identificate la nivel de institutie	Numar de funcții sensibile identificate în anul 2023/2024 per total salariați / Numar de funcții sensibile	35% 89 din 251 salariați	35%
82.	Circuitul și controlul documentelor	Controlul documentelor interne și externe Controlul înregistrărilor Păstrarea documentelor	Gradul de corectitudine a datelor operate	Număr de documente operate având date corecte și complete / Număr total de documente operate	75,00%	90%
83.	Delegarea de atribuții	Definirea responsabilității și autorității Managementul resurselor		-		
84.	Monitorizarea performanțelor	Monitorizarea și măsurarea proceselor Monitorizarea performanțelor	Nu se definește indicator	-		
85.	Semnalarea neregularităților	-	Nu se definește indicator	-		

D. Listă Indicatori de performanță pe calitate 2023 – 2026 (conform SR ISO 9001:2015)

Nr. crt.	Denumirea procesului	Indicator de performanță	Mod de calcul	Valoare țintă	Valoare obținută	Periodicitate	Responsabil
1	Controlul documentelor interne și externe	Numărul neconformităților (NC) cauzate de lipsa documentelor sau documentelor cu erori.	Raportare la numărul total al NC.(%)	0	0	La fiecare analiză efectuată de către management sau cu ocazia fiecarui audit.	RMC Șefii de structuri Direcții/Servicii
2	Controlul înregistrărilor	Numarul neconformităților (NC) cauzate de lipsa documentelor sau a înregistrărilor eronate	Raportare la numărul total al NC.(%)	0	0	La fiecare analiză efectuată de către management sau cu ocazia fiecarui audit.	RMC Șefii de structuri Direcții/Servicii
3	Stabilirea politicii și a obiectivelor în domeniul calității	Adecvarea politicii și a obiectivelor generale	Numarul de ediții/an	Cel puțin una	1/la un an și jumătate	La fiecare analiză efectuată de către management	Președinte Consiliul Județean Argeș Administrator public
4	Identificarea cerințelor legale și de reglementare	Numarul de cerințe aplicabile neidentificate	Valoare absolută	0	0	La fiecare analiză efectuată de către management	RMC Șefii de structuri Direcții/Servicii
5	Planificarea SMC (sistemului de management de calitate)	Gradul de îndeplinire a măsurilor și termenelor stabilite în planurile și programele SMC.	Valoare procentuală	100%	100%	La fiecare termen din planificări	RMC Șefii de structuri Direcții/Servicii
6	Definirea responsabilităților și a autorităților	Gradul de acoperire a cerințelor CMC (control management calitate)	Valoare procentuala	100%	100%	Cel puțin la fiecare analiză efectuată de către management.	RMC Șefii de structuri Direcții/Servicii
7	Fundamentarea și realizarea comunicării interne	Eficiența comunicării interne (numarul de reveniri pe același subiect de comunicare în cadrul notelor de comunicare interne, a comunicării de sarcini, termene și responsabilități.)	Valoare procentuală din total comunicări	0%	0% Nu a fost cazul, sau revenirile au fost în termenul	Cel puțin la fiecare analiză efectuată de către management și la fiecare termen stabilit.	Șefii de structuri Direcții/Servicii

					legal/stabilit		
8	Fundamentarea și realizarea comunicării externe	Numarul de : Solicitări de informații de interes public preluate telefonic și netransmise către serviciul competent; Avize , acorduri, autorizații netransmise în termenul propus; ($\leq$ termenul legal) Răspunsuri la petiții netransmise cetățeanului în termenul legal/propus; Informari, raportari către organele Administrației Publice Centrale nerealizate în termenul propus; Întalniri cu cetățenii neorganizate la termenul propus de către compartimentele de specialitate;	Valoare procentuală din total planificare/realizare.	0%	0%	Cel puțin la fiecare analiză efectuată de către management și la fiecare termen stabilit.	RMC Șefii de structuri Direcții/Servicii
9	Analiza efectuată de către management * Planul de măsuri pentru îmbunătățirea implementării sistemului	Eficiența măsurilor stabilite în Planul de măsuri pentru îmbunătățirea implementării sistemului integrat al managementului calității și performanței în cadrul Consiliului Județean Argeș	Valoarea procentuală din total	100%	100%	La fiecare analiză efectuată de către management	RMC

	integrat al managementului calității și performanței în cadrul Consiliului Județean Argeș (fosta Anexa 4 la Manualul Calitatii, editia 1, revizia 0)	(fosta Anexa 4 la Manualul Calitatii, editia 1, revizia 0) * Anexa 1; Numarul de măsuri și termene care s-au dovedit ineficiente scopului stabilit.	comunicari.	0%	0%		
10	Managementul resurselor umane	Numarul neconformităților generate de lipsa de instruire. Numarul de persoane instruite - admise în urma evaluării eficienței instruirii. Gradul de indeplinire a cerintelor determinate in fisele posturilor.	1.Valoare procentuală din numarul total de NC (neconformități) 2.Valoare procentuală din total persoane instruite 3.Raportare procentuală la numarul total de cerințe	0% 100% 100%	0% 4,51% 2023 cca.16% în 2024 cu/ fără diplomă 100%	La fiecare audit intern, instruire sau analiză efectuată de către management.	Șef Serviciu Resurse Umane plus ceilalți șefi de structuri Direcții/Servicii
11	Managementul infrastructurii și a mediului de lucru	Numarul de neconformități datorate infrastructurii și mediului de lucru neadecvat Investițiile realizate în infrastructură și în mediul de lucru	1 Raportare procentuală la numarul total de neconformități 2 Graficul evolutiv al investițiilor și măsura în care investițiile duc	0% Condiție evolutivă	0% 100% ținta atinsă (Palat Administrativ reconditionat	La fiecare audit intern, instruire sau analiză efectuată de către management.	Președinte Consiliul Județean Argeș Administrator public Șefii de structuri Direcții/Servicii

			la creșterea performanței în domeniul calității serviciilor		100% în anii 2022-2024)		
12	Planificarea realizării și furnizării serviciului	Numarul de termene și responsabilități neadecvate stabilite referitoare la: 1 Finalizarea la nivel de structuri a lucrărilor de emitere avize, acorduri, autorizații, rezolvări petiții, dovezi de plată și regularizarea taxelor. 2 Recepție lucrări de investiții 3 Informări, raportări către organele Administrației Publice Centrale. 4 Consultări periodice dezbateri la sediul CJ cu cetățenii ale Președintelui (inclusiv audiențe) realizate la termenul propus.	Raportare procentuală la numărul total de termene propuse	0%	0%	Cel puțin la fiecare analiză efectuată de către management și la fiecare termen stabilit.	Președintele și Vicepreședinții Consiliului Județean Argeș Administrator public Șefii de structuri Direcții/Servicii
13.	Relația cu cetățenii	Numărul de reclamații întemeiate (față de instituție, fără subordonate)	Valoare procentuală din numărul total de reclamații	0	0	La fiecare analiză efectuată de management	RMC
14.	Achiziții publice	Numarul de produse/servicii/lucrări neconforme recepționate	Valoare absolută	0	0	La fiecare analiză efectuată de management	RMC Direcția Economică – Compartimentul Achiziții Publice
15.	Recepția produselor/serviciilor/lucrărilor.	Gradul de eficacitate a procesului de recepție a produselor, serviciilor și a lucrărilor de investiții:	Valoare	0	0	La fiecare analiză efectuată de	RMC Direcția

		- valoarea procentuală a numărului produselor, serviciilor și a lucrărilor de investiții neconforme identificate la recepție; - număr de produse neconforme identificate după recepție.	procentuală			management	Economică – Compartimentul Achiziții Publice Direcția Tehnică
16.	Păstrarea documentelor	Gradul de eficacitate a procesului de păstrare a documentelor - număr de servicii neconforme din cauza păstrării dosarelor și registrelor de lucrări neconforme cu cerințele aplicabile.	Valoare absolută a numărului de servicii neconforme din cauza păstrării documentelor.	0	0	La fiecare analiză efectuată de management	RMC Șefii de structuri Direcții/Servicii
17.	Proprietatea cetățeanului	Numarul de situații în care în cazul petițiilor, solicitărilor, reclamațiilor, documentelor originale sau copiilor atașate care nu au respectat cerințele de identificare și păstrare a înregistrărilor stabilite prin protocolul încheiat între Consiliul Județean Argeș și Arhivele Naționale în vederea aplicării Legii nr. 201 din 25 iunie 2024 pentru completarea <u>Legii Arhivelor Naționale nr. 16/1996</u> , precum și pentru modificarea și completarea <u>Legii nr. 135/2007</u> privind arhivarea documentelor în formă electronică, publicat în M.O. nr. 594/26.06.2024.	Valoare	0	0	Permanent	RMC Șefii de structuri Direcții/Servicii
18.	Monitorizarea și măsurarea proceselor * Planul de măsuri	Eficacitatea metodelor și frecvenței de monitorizare și măsurare.	Valoare procentuală a numărului de	0%	100% Toate	Cel puțin la fiecare analiză efectuată de către management și	RMC Șefii de structuri

pentru îmbunătățirea implementării sistemului integrat al managementului calității și performanței în cadrul Consiliului Județean Argeș (fosta Anexa 4 la Manualul Calității, ediția 1, revizia 0) ** Controlul procesului de realizare a serviciilor, Manualul Calității ediția 1, revizia 1, pag.42 *** Raport de monitorizare a implementării sistemului integrat al managementului calității și performanței în cadrul Consiliului Județean Argeș - anul 2024.- sub forma de itemi. **** Chestionar cetățeni site Toate documentele menționate sunt postate pe site- ul instituției, https://www.cjarges.ro/en/control-intern-managerial-si-managementul-calitatii		metode și frecvențe de monitorizare care necesită modificări din total.	recomandările din Planul de măsuri (fosta anexa 4 la Manualul Calității, ediția 1, revizia 0.) au fost îndeplinite/ implementate (* Planul de măsuri) La momentul aprilie 2024, stadiul global al implementării sistemului de management al calității și performanței la nivelul Consiliului Județean Argeș era de 85,45 % față de 66,07 % în anul 2019. La momentul actual, după auditul de supraveghere din luna august 2024 si respectarea recomandarilor, procentul a	cu periodicitatea stabilită prin Planul de măsuri pentru îmbunătățirea implementării sistemului integrat al managementului calității și performanței în cadrul Consiliului Județean Argeș, (fosta Anexa 4 la Manualul Calității, editia 1, revizia 0.) (* Planul de măsuri) si Manualul Calității	Direcții/Servicii
--	--	--	--	--	--------------------------

					crescut si se va regasi in raportarea din anul 2025. (*** Raport monitorizare)		
19.	Monitorizarea și măsurarea gradului de satisfacție a cetățenilor. **** (Chestionar cetățeni site)	Eficiența metodei de colectare a datelor referitoare la satisfacția cetățenilor.	Numarul de situații de insatisfacție a cetățenilor, identificate	0	Față de instituție 0 prin Regista + (**** Chestionar cetățeni site) Față de instituțiile subordonate în numar de 30, cca 20% plângeri prin petițiile depuse la noi.	La fiecare analiză efectuată de către management	RMC
20.	Auditul intern	Gradul de realizare a auditurilor interne. Indice de identificare a neconformităților.	1.Valoare procentuală nr. audituri interne efectuate raportat la numar audituri interne planificate, 2.Nr. neconformități identificate	100% 0	100% (Audit intern efectuat în 2024 pentru perioada ianuarie 2023-iunie 2024) 0 (Raportul nr.	La fiecare analiză efectuată de către management	RMC

			ulterior auditului.		20722 din 31.07.2024)		
21	Acțiuni corective	Gradul de implementare a acțiunilor corective, Gradul de eficacitate a acțiunilor corective	1.Nr. acțiuni corective implementate raportat la nr. acțiuni corective implementate 2.Nr. acțiuni corective eficiente raportat la nr. acțiuni corective implementate	100% 100%	Nu a fost cazul	La fiecare analiză efectuată de către management	RMC
22.	Acțiuni preventive	Gradul de implementare a acțiunilor preventive, Gradul de eficacitate a acțiunilor preventive	1.Nr. acțiuni preventive implementate raportat la nr. acțiuni preventive identificate 2. Nr. acțiuni preventive eficiente raportat la nr. acțiuni preventive implementate.	100% 100%	100% 100%	La fiecare analiză efectuată de către management	RMC
23.	Tratarea reclamațiilor	Eficiența tratării reclamațiilor	Nr. de reclamații intemeiate tratate raportate la numărul de reclamații intemeiate primite	100%	Față de instituție nu a fost cazul Față de instituțiile subordonate, 100% prin: rezolvare	La fiecare analiza efectuata de catre management	RMC

					locală, în parteneriat cu instituția subordonată /alte instituții publice, sau prin sesizare a instituțiilor aparținând Ministerului de Interne.		
--	--	--	--	--	--	--	--

E. Concluzii

a) Au fost întocmite pe această ramură, a indicatorilor de performanță în cadrul Consiliului Județean Argeș, toate documentele solicitate legal și procedural, inclusiv reevaluarea lor periodică, în acord și cu prima identificare de indicatori, anul 2019 - În ședința Comisiei de Monitorizare din data de 19 martie 2019 (Hotărârea nr. 3) s-au avizat Procedurile de Sistem și Operaționale comunicate de firma parteneră SC. Synesis Partners SRL în cadrul proiectului derulat de Consiliul Județean Argeș - "Certificarea activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului, în concordanță cu prevederile SCAP", cod SIPOCA/cod MySMIS 459/118741. Printre ele și Procedura de Sistem Monitorizarea Performanțelor care cuprinde indicatorii de performanță în baza cărora instituția este evaluată periodic la 1/2 ani. În anul 2023 procedura a fost reevaluată ca urmare a modificării inițiale a organigramei (Hotărârea nr 47 din 23.12.2020 a CJ Argeș), a președintelui Comisiei de Monitorizare (Dispoziția nr. 641/24.12.2021) dar și a unor indicatori de performanță. (Hotărârea nr. 2/29.05.2023 a Comisiei de Monitorizare). În ședința Comisiei de Monitorizare din 28 februarie 2019 (Hotărârea nr 2) s-a aprobat (la prima aprobare) un set complet de documente privind implementarea sistemelor de calitate în instituție, printre ele și Lista indicatorilor de performanță pe calitate, reevaluați în 30 septembrie 2024. (toate ședințele CM sunt publicate pe site-ul www.cjarges.ro).

b) Definirea și adoptarea indicatorilor de performanță pe activități și procese propuși în cadrul livrabilului a constituit o etapă importantă în conturarea sistemului de management al performanței aplicabil la nivelul Consiliului Județean Argeș, fiind totodată și un vector integrator al acestuia cu Sistemul de Management al Calității, care apoi a fost certificat în conformitate cu prevederile standardului de referință ISO 9001:2015 (pct.2 Istoric din prezentul Raport, pag.2-5)

PREȘEDINTE CM
MARIUS CRISTIAN PUIU

SECRETAR CM
OLTEANU MIKELA MAGDALENA