



Certificarea activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului, în concordanță cu prevederile SCAP





REZULTATELE PROIECTULUI

Certificarea activităților

Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului, în concordanță cu prevederile SCAP cod SMIS 118741, cod SIPOCA 459

Unitatea Administrativ Teritorială Județul Argeș, în calitate de beneficiar, a încheiat cu Ministerul Dezvoltării Regionale și Administrației Publice, în calitate de Autoritate de Management pentru Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020, contractul de finanțare pentru proiectul cu titlul „*Certificarea activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului, în concordanță cu prevederile SCAP*”, cod SMIS 118741, cod SIPOCA 459.

Proiectul este finanțat în cadrul Programului Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020, Componenta 1 - CP6/2017 - Sprijinirea autorităților și instituțiilor publice locale din regiunile mai puțin dezvoltate să aplice managementul calității în concordanță cu Planul de acțiuni pentru implementarea etapizată a managementului calității, Axa prioritară - Administrație publică și sistem judiciar accesibile și transparente, Operațiunea - Introducerea de sisteme și standarde comune în administrația publică locală ce optimizează procesele orientate către beneficiari în concordanță cu SCAP.

Strategia pentru consolidarea capacității administrației publice (S.C.A.P.) este elaborată în contextul procesului de programare a fondurilor europene aferente perioadei 2014 - 2020, cu rolul de a facilita identificarea, planificarea, gestionarea, monitorizarea și evaluarea priorităților de dezvoltare la nivelul administrației publice din România.

Strategia urmărește eficientizarea activității unităților administrativ-teritoriale și reducerea decalajelor de dezvoltare, consolidarea capacității autorităților publice, consolidarea procesului decizional și creșterea calității reglementărilor și, ca obiectiv final, creșterea calității serviciilor publice și a accesului la acestea.

Într-o societate aflată în perpetuă mișcare, sectorul public trebuie să se adapteze la schimbările ce intervin în mediul său intern și extern, astfel încât calitatea serviciilor oferite beneficiarilor să fie cea dorită.

În acest context, sistemele de management al calității oferă acea coordonare a activităților care permite 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 altor părți interesate (parteneri sociali, ONG-uri).

Prin semnarea în data de 09.07.2018 a contractului de finanțare pentru proiectul „*Certificarea activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului, în concordanță cu prevederile SCAP*”, beneficiarul s-a conformat cadrului legal existent în vederea asigurării unor servicii publice de înaltă calitate, în beneficiul cetățenilor.

Implementarea proiectului „*Certificarea activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului, în concordanță cu prevederile SCAP*” a asigurat:

- Îmbunătățirea calității și eficienței prestării serviciilor publice pentru cetățeni;
- Simplificarea și degrevarea proceselor de management și de execuție, ca urmare a elaborării unor proceduri bine definite și structurate;
- Creșterea eficienței și eficacității activităților desfășurate în cadrul Consiliului Județean Argeș;
- Dezvoltarea sistemului de perfecționare a funcționarilor publici, de execuție și conducere din cadrul Consiliului Județean Argeș;
- Identificarea modalităților de îmbunătățire continuă a relațiilor cu cetățenii;
- Crearea cadrului care să încurajeze descoperirea deficiențelor sistemului informațional și intervenția pentru corectarea acestora, în baza

bunelor practici identificate în instituțiile similare din țările membre U.E.;

- Promovarea unui alt tip de abordare a fiecărei activități;
- Plasarea „clientului/cetățeanului” în centrul activității;
- Îmbunătățirea procesului de management al resurselor umane, materiale, informaționale și financiare din cadrul Consiliului Județean Argeș.

Prin implementarea proiectului „*Certificarea activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului, în concordanță cu prevederile SCAP*”, Unitatea Administrativ Teritorială Județul Argeș a urmărit crearea unei administrații publice eficiente, responsabile, credibile, transparente și deschise în relația cu beneficiarii serviciilor sale.

Obiectivul general al proiectului a constat în dezvoltarea instrumentelor și proceselor de management al calității și performanței și dezvoltarea abilităților personalului Consiliului Județean Argeș în vederea îmbunătățirii serviciilor pentru beneficiari.

OBIECTIVELE SPECIFICE ALE PROIECTULUI SUNT:

- Etapizarea introducerii unui Plan de acțiuni în cadrul Consiliului Județean Argeș în vederea extinderii sistemului de management al calității și performanței;
- Dezvoltarea și implementarea unui sistem integrat de management al performanței și calității în cadrul Consiliului Județean Argeș corelat cu Planul de acțiuni pentru implementarea Strategiei pentru consolidarea administrației publice (SCAP) 2014-2020;
- Certificarea cunoștințelor și abilităților în domeniul managementului calității și performanței pentru un număr de 80 de persoane din cadrul Consiliului Județean Argeș;
- Certificarea Consiliului Județean Argeș ISO 9001:2015.



Proiectul a fost derulat pe o perioadă de 16 luni, începând cu data de 09.07.2018. Valoarea totală a contractului de finanțare a fost de 603.220,81 lei, din care: 591.156,40 lei a reprezentat valoarea totală nerambursabilă solicitată, contribuția beneficiarului fiind de 12.064,41 lei.

În cadrul Consiliului Județean Argeș a fost stabilit, documentat, implementat, menținut și îmbunătățit continuu sistemul de management al calității în conformitate cu cerințele referențialului SR EN ISO 9001:2015. Cerințele referitoare la Sistemul de Management al calității proiectat se bazează pe principiile managementului calității, fiind complementare cerințelor pentru serviciile oferite de administrațiile publice și corelate cu sistemul de control intern managerial aplicabil la nivelul instituției. Sistemul de Management al Calității implică abordarea pe bază de proces, care încorporează ciclul PDCA și gândirea bazată pe risc.

Avantajul unei abordări bazate pe proces este reprezentat de controlul pe care îl oferă asupra legăturilor dintre procesele individuale din cadrul sistemului de procese, ca și asupra combinării și interacțiunii lor. Controlul atent al intrărilor și ieșirilor, respectiv considerarea proceselor în termeni de valoare adăugată permite creșterea eficacității activității de ansamblu din cadrul instituției și implicit îmbunătățirea continuă bazată pe măsurări și decizii obiective.

Înțelegerea și satisfacerea cerințelor cetățenilor și ale celorlalte părți interesate, implementarea unor căi permanente de comunicare cu aceștia, determinarea și tratarea riscurilor și oportunităților, menținerea orientării către creșterea satisfacției cetățeanului, reprezintă esența politicii în domeniul calității din cadrul Unității Administrative Teritoriale Județul Argeș.

În vederea îmbunătățirii sistemului de management al calității la nivelul Unității Administrativ Teritoriale Județul Argeș, au fost realizate în cadrul proiectului:

- O listă a activităților și proceselor desfășurate în cadrul Unității Administrativ Teritoriale Județul Argeș;

- O metodologie de realizare a auditului privind evaluarea conformității sistemului de management al calității, performanței și controlului managerial intern existente la nivelul Unității Administrativ Teritoriale Județul Argeș;

- Un raport de audit privind evaluarea conformității sistemului de management al calității, performanței și controlului managerial intern existente la nivelul Unității Administrativ Teritoriale Județul Argeș;

- Un raport de analiză de benchmarking privind sistemul de management al calității, performanței și controlului managerial intern în alte state membre ale U.E.;

- Plan de măsuri pentru îmbunătățirea implementării sistemului integrat al managementului calității și performanței în cadrul Unității Administrativ Teritoriale Județul Argeș;

- Un set de proceduri de sistem și operaționale care vor fi aplicate în cadrul Unității Administrativ Teritoriale Județul Argeș;

- Un set de indicatori de performanță pe activități și procese;

- Un instrument de audit privind evaluarea conformității sistemului de management al performanței și calității;

- O metodologie de monitorizare a implementării sistemului integrat al managementului calității și performanței la nivelul Unității Administrativ Teritoriale Județul Argeș;

- Un manual de calitate;

- O hartă a proceselor de management din cadrul Unității Administrativ Teritoriale Județul Argeș;

- Un raport de monitorizare a implementării sistemului integrat al managementului calității și performanței.

Începând cu luna august, Consiliului Județean Argeș i s-a acordat certificat ISO 9001:2015.

Prin obținerea certificatului ISO 9001:2015, Unitatea Administrativ Teritorială Județul Argeș a demonstrat capabilitatea de a realiza servicii publice care să satisfacă nevoile tuturor părților interesate (cetățeni, persoane juridice, instituții civile, colectivitate locală, personalul aparatului propriu și de specialitate, furnizori).



De asemenea, în cadrul proiectului „*Certificarea activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului, în concordanță cu prevederile SCAP*” au fost organizate acțiuni de formare/instruire a membrilor grupului țintă în domeniul managementului calității și performanței.

Grupul țintă a fost alcătuit dintr-un număr de 80 de persoane și a inclus personal de conducere, personal de execuție și aleși locali din cadrul Consiliului Județean Argeș. Astfel, prin includerea diferitelor categorii de persoane s-a urmărit îmbunătățirea calității și eficienței prestării serviciilor publice pentru cetățeni, simplificarea și degrevarea proceselor de management și de execuție, ca urmare a elaborării unor proceduri bine definite și structurate, creșterea eficienței și eficacității activităților desfășurate în cadrul Consiliului Județean Argeș.

În curricula cursului a fost inclus și un modul dedicat egalității de șanse și dezvoltării durabile, pe considerentul că *”egalitatea de șanse și dezvoltarea durabilă reprezintă premise pentru o creștere economică bazată pe inovare, incluziune socială și sustenabilitate, cele două principii fiind complementare. Egalitatea de șanse stă la baza unui sistem social stabil și sustenabil, iar dezvoltarea durabilă presupune asigurarea unui nivel decent de trai pentru generația actuală, fără a neglija însă nevoile generațiilor următoare”*.

Pe termen lung, calificările și competențele, dublate de practica profesională vor conduce la creșterea calității, performanței și la îmbunătățirea controlului managerial intern la nivelul Unității Administrative Teritoriale Județul Argeș.

În cadrul Consiliului Județean Argeș se respectă principiile managementului calității:

- Preocupare permanentă pentru dezvoltarea economică și socială a județului;
- Recunoașterea populației județului ca și clienți în slujba cărora se desfășoară activitatea consiliului județean;

- Concentrarea permanentă cu prioritate asupra dezvoltării strategice a județului;
- Formarea unei echipe puternice și unite de conducere și coordonare;
- Alinierea serviciilor prestate și activităților specifice administrației publice locale la cerințele standardelor internaționale;
- Investiția în oameni, inovativitate și creativitate;
- Respectarea culturii instituționale: existență, tradiție, cultură și management (să arătăm cum am ținut cont de istorie, geografie și cadrul natural, de origine și identitate);
- Creșterea permanentă a valorii organizației prin strategia generală de îmbunătățire a activităților;
- Furnizarea unui act administrativ eficient, de calitate și adecvat nevoilor de dezvoltare economică și socială ale județului.

În perioada de sustenabilitate rezultatele proiectului vor fi diseminate atât în rândul unităților administrativ-teritoriale din județul Argeș precum și în rândul instituțiilor publice subordonate Consiliului Județean Arges, în scopul demarării demersurilor de implementare a sistemelor de management al performanței și calității proprii.



După certificarea în managementul calității, Consiliul Județean Argeș va încheia acorduri/protocoale cu toate instituțiile interesate să urmeze la rândul lor procedurile în vederea acreditării ISO 9001:2015.

Totodată, va fi realizată îmbunătățirea continuă a Sistemului de Management al Calității prin:

- Actualizarea politicii privind calitatea;
- Revizuirea și atingerea obiectivelor generale și specifice ale calității;
- Efectuarea auditurilor interne, analiza datelor, analize efectuate de management;
- Inițierea de acțiuni corective și preventive.

Un rol important în activitatea de îmbunătățire continuă a Sistemului de Management al Calității îl au analizele efectuate de management. În cadrul acestora pot fi identificate situațiile existente și sunt stabilite măsurile ce se impun pentru corectare și îmbunătățire, pentru a se înlătura cauzele neconformităților depistate prin acțiuni corective și preventive adecvate.

ACTIVITĂȚILE PROIECTULUI:

Activitatea 0: Semnare contract de finanțare

Activitatea 1: Managementul de proiect

- **Subactivitatea 1.1: Realizarea managementului de proiect**

Managementul proiectului a fost realizat de către echipa de implementare a proiectului cu structura propusă în cadrul cererii de finanțare, formată din angajați ai Consiliului Județean Argeș. Selecția membrilor echipei de management al proiectului

tului (EMP) s-a făcut pe baza expertizei tehnice a acestora și experienței în derularea proiectelor cu finanțare europeană, respectând cerințele minime impuse în Ghidul Beneficiarului.

■ **Subactivitatea 1.2:** Achiziție de furnizare - mijloace fixe, active necorporale, materiale consumabile pentru echipa de management și furnizarea acestora

Pe parcursul întregului proces de achiziție publică, beneficiarul a avut în vedere următoarele principii: nediscriminarea, tratamentul egal, recunoașterea reciprocă, transparența, proporționalitatea, asumarea răspunderii.

Activitatea 2: Dezvoltarea integrată a sistemului și instrumentelor de management al calității și performanței în cadrul Consiliului Județean Argeș

■ **Subactivitatea 2.1:** Dezvoltarea integrată de instrumente și procese aferente sistemelor de management al calității, performanței și controlului managerial intern în cadrul Consiliului Județean Argeș

În cadrul subactivității au fost parcurși următorii pași:

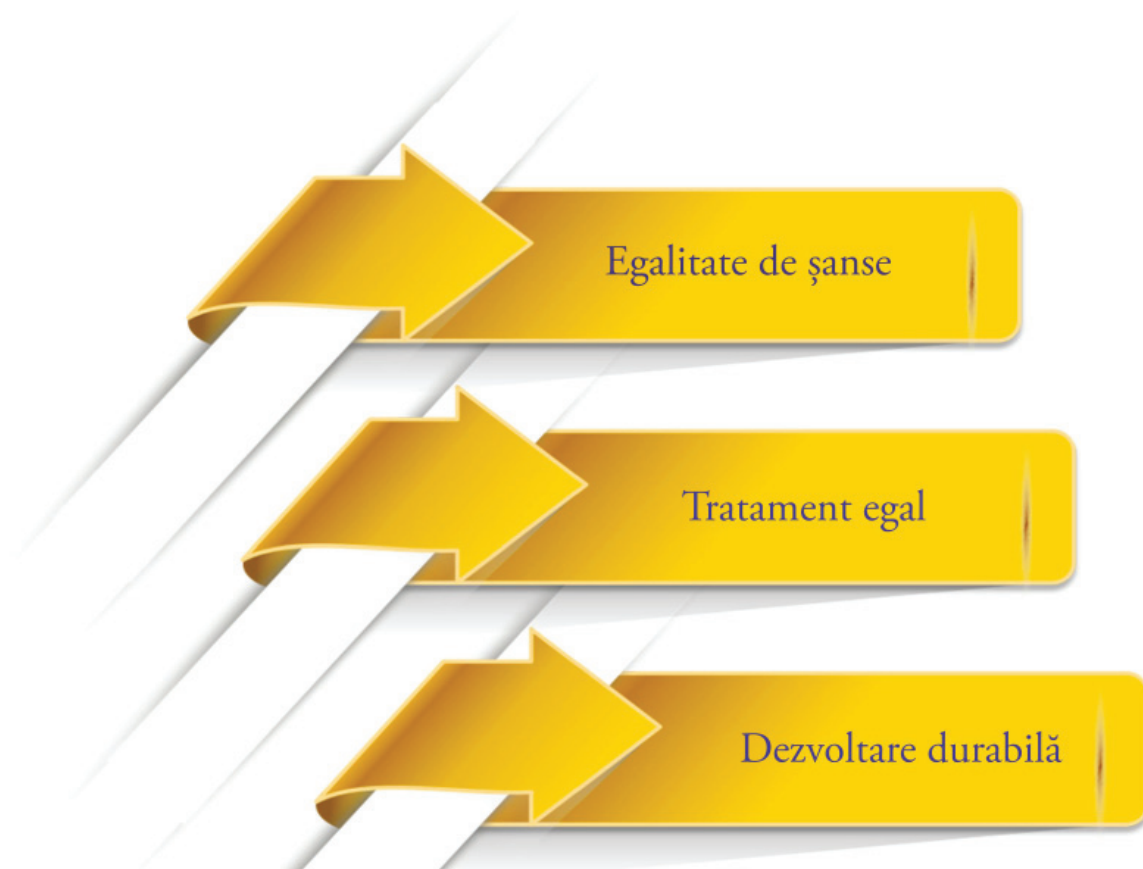
- a) Achiziția prestatorului de servicii pentru elaborarea studiilor;
- b) Elaborarea rapoartelor de evaluare a conformității sistemelor de management al performanței, calității și controlului managerial intern existente în cadrul Consiliului Județean Argeș și identificarea bunelor practici din alte state membre ale U.E. prin analize de benchmarking;
- c) Dezvoltarea integrată de instrumente și procese aferente sistemelor de management al calității, performanței și controlului managerial intern, respectiv de dezvoltare, implementare și monitorizare a Planului de acțiune etapizat și prioritizat pentru creșterea gradului de utilizare a acestor sisteme în cadrul Consiliului Județean Argeș.

■ Subactivitatea 2.2: Certificarea ISO 9001 a Consiliului Județean Argeș

În cadrul subactivității au fost parcurși următorii pași:

- a) realizarea achiziției de servicii de certificare;
- b) certificarea ISO 9001 a Consiliului Județean Argeș.

Această activitate a avut ca scop certificarea Consiliului Județean Argeș în managementul calității. Certificarea Sistemului de Management al calității conform standardului ISO 9001 dovedește că sistemul de management al calității implementat în Consiliul Județean Argeș întrunește toate cerințele acestui standard internațional.



■ **Subactivitatea 2.3:** Organizarea unei conferințe privind bunele practici în domeniul managementului calității și performanței, dezvoltării durabile și egalității de șanse

Această subactivitate prevede parcurgerea următoarelor etape:

- a) Achiziția serviciilor de catering în cadrul unei conferințe privind bunele practici în domeniul managementului calității și performanței, dezvoltării durabile și egalității de șanse;
- b) Organizarea conferinței privind bunele practici în domeniul managementului calității și performanței, dezvoltării durabile și egalității de șanse.



Activitatea 3: Dezvoltarea cunoștințelor și abilităților grupului țintă prin participarea la cursuri în domeniul managementului calității și performanței

■ **Subactivitatea 3.1:** Implementarea acțiunilor de formare/instruire a membrilor grupului țintă în domeniul managementului calității și performanței

În cadrul subactivității au fost parcurși următorii pași:

a) Elaborarea planului instituțional de dezvoltare a cunoștințelor și abilităților membrilor grupului țintă în domeniul managementului calității și recrutarea grupului țintă;

b) Achiziția serviciilor de formare/instruire a membrilor grupului țintă în domeniul managementului calității și performanței;

c) Implementarea acțiunilor de formare/instruire a membrilor grupului țintă în domeniul managementului calității și performanței.

■ **Subactivitatea 3.2:** Achiziția mijloacelor fixe necesare implementării proiectului și furnizarea acestora

Activitatea 4: Informare, comunicare și publicitate

■ **Subactivitatea 4.1:** Promovarea și diseminarea proiectului

■ **Subactivitatea 4.2:** Elaborarea și diseminarea materialelor de informare și publicitate

În cadrul acestei activități au fost realizate un număr de 500 broșuri privind rezultatele proiectului, 500 mape de prezentare și 10 afișe.

De asemenea, pe site-ul Consiliului Județean Argeș a fost creată o secțiune destinată proiectului, „Certificarea activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului, în concordanță cu prevederile SCAP”, care cuprinde informații referitoare la obiective, rezultate, grup țintă, activități, materiale elaborate în cadrul proiectului.

Prin această activitate a fost realizată o diseminare eficientă în rândul publicului larg a informațiilor relevante despre proiectul implementat de Consiliul Județean Argeș în cadrul Programului Operațional Capacitate Administrativă, Componenta 1CP6/2017-Sprijinirea autorităților și instituțiilor publice locale din regiunile mai puțin dezvoltate să aplice managementul calității în concordanță cu Planul de acțiuni pentru implementarea etapizată a managementului calității.

REZULTATE OBȚINUTE LA NIVELUL PROIECTULUI:

Rezultat de program 2 atins prin următoarele rezultate de proiect:

- Rezultat de proiect 1: 1 listă a activităților și proceselor desfășurate;
- Rezultat de proiect 2: 1 metodologie de realizare a auditului privind evaluarea conformității sistemului de management al calității, performanței și controlului managerial intern, existente;
- Rezultat de proiect 3: 1 raport de audit privind evaluarea conformității sistemului de management al calității, performanței și controlului managerial intern, existente;
- Rezultat de proiect 4: 1 raport de analiză de benchmarking privind sistemul de management al calității, performanței și controlului managerial intern în alte state membre ale U.E.;

■ Rezultat de proiect 5: 1 plan de măsuri pentru îmbunătățirea implementării sistemului integrat al managementului calității și performanței;

■ Rezultat de proiect 6: 1 set de proceduri de sistem și operaționale;

■ Rezultat de proiect 7: 1 set de indicatori de performanță pe activități și procese;

■ Rezultat de proiect 8: 1 instrument de audit privind evaluarea conformității sistemului de management al performanței și calității;

■ Rezultat de proiect 9: 1 metodologie de monitorizare a implementării sistemului integrat al managementului calității și performanței;

■ Rezultat de proiect 10: 1 manual de calitate;

■ Rezultat de proiect 11: 1 hartă a proceselor de management;

■ Rezultat de proiect 12: 1 raport de monitorizare a implementării sistemului integrat al managementului calității și performanței;

■ Rezultat de proiect 13: Consiliul Județean Argeș certificat ISO 9001:2015.

Rezultat program 5 atins prin următoarele rezultate de proiect:

■ Rezultat de proiect 14: 1 plan instituțional de dezvoltare a cunoștințelor și abilităților membrilor grupului țintă în domeniul managementului calității și performanței;

■ Rezultat de proiect 15: 1 metodologie de recrutare a grupului țintă;

■ Rezultat de proiect 16: 1 grup țintă recrutat;

- Rezultat de proiect 17: 80 de persoane formate/instruite în domeniul managementului calității;

- Rezultat de proiect 18: Certificarea competențelor/cunoștințelor dobândite de 80 de persoane din grupul țintă.

Consiliul Județean Argeș, prin conducerea sa la cel mai înalt nivel a elaborat și difuzat „*Declarația referitoare la politica în domeniul managementului calității*”. Obiectivele Sistemului de Management al Calității stabilite prin declarația de politică sunt măsurabile și se referă cel puțin la:

- Responsabilitatea managementului pentru întocmirea, difuzarea și implementarea politicii în domeniul Sistemului de Management al Calității;

- Înțelegerea și respectarea cerințelor stakeholderilor și a obligațiilor de conformare;

- Asigurarea unor canale eficiente de comunicare internă și externă;

- Analizarea periodică a adecvantei politicii și a modului de realizare a obiectivelor;

- Dimensionarea și asigurarea resurselor necesare pentru realizarea obiectivelor;

- Competențele personalului;

- Asigurarea condițiilor adecvate pentru măsurare, analiză și îmbunătățire continuă a calității și în mod special, în această direcție, de menținere a certificării sistemului de management al calității.



Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice
Autoritatea de Management pentru
Programul Operațional Capacitate Administrativă

Str. Cristian Popișteanu nr. 3 - 5, Sector 1,
București
Telefon: 021.310.40.60
E-mail: amdca@poca.ro

Competența face diferența!

*Proiect selectat în cadrul Programului Operațional Capacitate Administrativă
cofinanțat de Uniunea Europeană, din Fondul Social European*

Titlul proiectului:

Certificarea activităților Consiliului Județean Argeș
și dezvoltarea abilităților personalului,
în concordanță cu prevederile SCAP
Cod SMIS: 118741, cod SIPOCA: 459

Editorul materialului: Județul Argeș
Data publicării: August 2019

*Conținutul acestui material nu reprezintă în mod
obligatoriu poziția oficială
a Uniunii Europene sau a Guvernului României*

Material gratuit

Protejezi natura, protejezi generațiile viitoare!