



Competența face diferența!

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

„Sprijinirea Municipiului Brăila pentru Introducerea managementului calității”

În data de 18 aprilie 2018 s-a lansat proiectul ”Sprijinirea Municipiului Brăila pentru introducerea managementului calității” având ca obiectiv general introducerea de sisteme, instrumente și procese de managementul calității și performanței, precum ISO 9001:2015 și CAF, la nivelul Municipiului Brăila, a serviciilor descentralizate și subordonate, prin îmbunătățirea durabilă a eficacității managementului la nivel local, prin furnizarea unor înalte standarde de cunoștințe și expertiză pentru funcționarii publici din cadrul Primăriei. În tot acest demers de dezvoltare și modernizare cu durata de 16 luni, Municipiul Brăila va fi sprijinit de Asociația PartNET, partener cu experiență și know-how în implementarea standardelor și instrumentelor de management al calității și performanței.

Obiectivele specifice ale proiectului:

1. Introducerea și implementarea unui sistem de management al calității ISO 9001:2015 la nivelul Municipiului Brăila, serviciilor descentralizate și subordonate.
2. Introducerea și implementarea unui sistem de management al calității și performanței CAF (Cadru comun de Autoevaluare a modului de Funcționare a instituțiilor publice) la nivelul Municipiului Brăila, serviciilor descentralizate și subordonate.
3. Dezvoltarea abilităților și cunoștințelor a 56 de persoane din personalul Municipiului Brăila, serviciilor descentralizate și subordonate, pentru asigurarea managementului calității și performanței la nivel local.

Serviciile publice nu au mai fost supuse niciodată, ca acum, unei asemenea presiuni de a furniza servicii de calitate, această cerere crescândă fiind însoțită și de necesitatea reducerii contribuției fondurilor publice pentru furnizarea acestor servicii. În plus, administrația publică trebuie să aibă în vedere complexitatea grupului de beneficiari ai administrației și *armonizarea interesului general*, care investește administrația cu un mandat constituțional, *cu interesul individual al cetățenilor* care se manifestă în momentul utilizării directe a serviciilor publice. Unul dintre instrumentele de care dispune administrația publică pentru a răspunde acestor noi provocări este folosirea unor *metodologii moderne și eficiente de management*, care integrează satisfacția cetățenilor ca misiune fundamentală, care reduc birocrația, care sunt funcționale și care, în același timp, sunt mai puțin scumpe. Toate acestea reclamă necesitatea certificării instituțiilor publice conform standardelor ISO 9001: 2015, sporind încrederea cetățenilor în administrația locală și în serviciile prestate de aceasta care corespund astfel unor norme recunoscute pe plan internațional. Implementarea



Competența face diferența!

Proiect selectat în cadrul Programului Operațional Capacitate Administrativă, cofinanțat de Uniunea Europeană, din Fondul Social European sistemului de managementul calității ISO 9001: 2015 este un pas important în asigurarea competitivității organizației și dă posibilitatea administrației să asigure transparența proceselor, să realizeze documentarea acestora într-un mod corespunzător și să încurajeze rezolvarea independentă și creativă a problemelor.

Avantajele implementării ISO 9001:2015 sunt:

- ✓ Simplificarea și degrevarea proceselor administrative, cu efect direct în reducerea cheltuielilor administrative
- ✓ Creșterea transparenței structurii organizatorice și a organizării proceselor;
- ✓ Creșterea motivației angajaților situați pe toate nivelurile ierarhice ale instituției;
- ✓ Creșterea productivității muncii ca urmare a utilizării mai eficiente a personalului;
- ✓ Îmbunătățirea comunicării între participanții la un anumit proces și între compartimentele de specialitate;
- ✓ Reducerea neconformităților, având ca rezultat scăderea numărului reclamațiilor cetățenilor
- ✓ Creșterea nivelului de satisfacție al cetățenilor.
- ✓ Îmbunătățirea imaginii instituției și a credibilității sale pe piață, în societate;

Tot prin această proiect va fi implementat și *Cadrul comun de Autoevaluare a modului de Funcționare a instituțiilor publice (CAF)*, instrument de evaluare bazat pe indicatori de performanță, dar și de sensibilizare, mobilizare și promovare în ceea ce privește managementul calității în administrația publică. Sensibilizarea fiind importantă pentru schimbarea mentalității și a receptivității în ceea ce privește introducerea de noi instrumente. De asemenea, prin CAF se obține un diagnostic cu privire la modul real de funcționare și de identificare a problemelor și soluțiilor posibile ce duc la îmbunătățire. Caracterul inovativ al proiectului este reliefat atât prin desfășurarea unui schimb de experiență la nivel european, în vederea transferului de know-how și dezvoltării unor valori comune în sectorul public European, cât și prin organizarea unui modul CAF, în vederea introducerii acestuia la nivelul Municipiului Brăila, a serviciilor descentralizate și subordonate.

Rezultate așteptate ale proiectului sunt:

- 1 Procedura de Audit intern realizată în vederea introducerii sistemului de management al calității ISO 9001:2015 în Municipiul Brăila și serviciile descentralizate și subordonate
- 3 focus grupuri cu 45 de participanți organizate în vederea realizării misiunii de audit intern
- 1 Raport de audit intern realizat la nivelul instituției
- 1 pachet de proceduri realizate în vederea introducerii sistemului de management al calității ISO 9001:2015



Competența face diferența!

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

- 1 sistem de management al calității ISO 9001:2015 implementat și certificat la nivelul Municipiului Brăila și al serviciilor descentralizate și subordonate
- 3 mese rotunde cu 60 de participanți în vederea monitorizării implementării ISO 9001:2015
- 1 sistem de management al calității ISO 9001:2015 menținut în cadrul instituției
- 1 Conferință de diseminare a rezultatelor implementării ISO 9001:2015, cu 30 de persoane informate asupra beneficiilor ISO 9001:2015 și asupra principiilor orizontale privind egalitatea de șanse și dezvoltarea durabilă
- 10 persoane informate privind Cadrul comun de autoevaluare a modului de funcționare a instituțiilor publice (CAF)
- 1 schimb de experiență organizat cu 12 persoane privind implementarea CAF într-o instituție publică similară, din alt stat membru UE
- 1 Plan de acțiuni realizat privind implementarea instrumentului de management al calității și performanței CAF
- 1 instrument de management al calității și performanței CAF implementat la nivelul Municipiului Brăila, a serviciilor descentralizate și subordonate
- 1 Plan de acțiuni privind implementarea instrumentului de management al calității și performanței CAF îmbunătățit
- 1 instrument de management al calității și performanței CAF menținut în Municipiul Brăila și serviciile descentralizate și subordonate
- 1 Conferință de diseminare a rezultatelor CAF cu 30 de persoane informate asupra beneficiilor CAF și asupra principiilor orizontale privind egalitatea de șanse și dezvoltarea durabilă
- 14 persoane din Administrația publică locală certificate - curs Auditor intern - și informate asupra principiilor orizontale în cadrul activităților de formare
- 28 persoane din Administrația publică locală certificate - curs Managementul calității- și informate asupra principiilor orizontale în cadrul activităților de formare
- 14 persoane din Administrația publică locală certificate - curs Management și control intern managerial - și informate asupra principiilor orizontale în cadrul activităților de formare

Proiectul este finanțat prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014 - 2020, Axa Prioritară 2, Obiectivul specific 2.1 *Introducerea de sisteme și standarde comune în administrația publică locală ce optimizează procesele orientate către beneficiari în concordanță cu SCAP*. Valoarea totală a proiectului este de 423.925,75 lei, din care 356.789,37 lei finanțare nerambursabilă din Fondul Social European FSE, 58.657,86 lei finanțare nerambursabilă de la bugetul național, 4.304,97 lei contribuția Municipiului Brăila și 4.173,55 lei contribuția PartNET.