



Data 18.01.2024

Rezultatele obținute prin implementarea proiectului „Management performant pentru Municipiul Fălticeni” cod SIPOCA 1232/MySMIS2014+ 155160

UAT MUNICIPIUL FĂLTICENI, în calitate de beneficiar a finalizat proiectul **”Management performant pentru Municipiul Fălticeni”, cod SIPOCA 1232/MySMIS2014+ 155160**, proiect finanțat din Fondul Social European, prin Programului Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020, Axa Prioritară: Administrație publică și sistem judiciar accesibile și transparente.

Valoarea totală a proiectului este de 3.369.773,37 lei, din care valoarea finanțării eligibile nerambursabile este de 3.302.377,90 lei, din care 2.864.307,36 lei valoare eligibilă nerambursabilă din FSE și 438.070,54 lei valoare eligibilă nerambursabilă din bugetul național.

Activitate: A2. Implementare Common Assessment Framework (CAF - Cadrul Comun de Autoevaluare a modului de funcționare a instituțiilor publice) și Balanced Scorecard – sistem de management strategic, tablou de bord pentru planificarea strategică (BSC) la nivelul primăriei Municipiului Fălticeni

Implementare CAF la nivelul primăriei Municipiului Fălticeni

În cadrul acestei sub activități s-au contractat servicii de consultanță specializată pentru implementarea CAF la nivelul Primăriei Fălticeni.

Consultantul selectat cu aportul instituției a dezvoltat un plan de implementare a Modelului CAF în cadrul organizației, care constă în:

- Planificarea detaliată a proiectului, inclusiv a procesului de comunicare;
- Comunicarea și consultarea cu toți stakeholder-ii privitor la implementarea proiectului;
- Organizarea instruirii echipei de autoevaluare;
- Dezvoltarea documentelor suport, colectarea dovezilor obiective din activitățile organizației;
- Implicarea activă a membrilor echipei de autoevaluare;
- Facilitarea procesului de consensualizare Elaborarea Raportului de autoevaluare;
- Acordarea de sprijin Managementului organizației pentru stabilirea de priorități în domeniul acțiunilor de îmbunătățire;
- Dezvoltarea Planului de acțiuni de îmbunătățire; Planificarea celei de a doua evaluări.

Elaborarea documentației necesare implementării CAF

Pentru implementarea Modelului CAF în cadrul organizației s-au folosit:



Date de contact beneficiar:

Adresă poștală: Municipiul Fălticeni, România, Str. Republicii nr. 13, județul Suceava, cod poștal 725200, România

Telefon/ Fax: 0230542056 / 0230544942

Adresă e-mail: falticeni@falticeni.ro

Pagina web: www.falticeni.ro

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!*



- Fișe individuale de autoevaluare;
- Tabele de acordare a scorurilor;
- Format Raport de autoevaluare;
- Format Plan de acțiuni de îmbunătățire.

Selectare evaluatori CAF, identificate problemele unde trebuie să se intervină și propunerea de măsuri de remediere a acestora. În urma evaluării experții au obținut, astfel, un diagnostic cu privire la modul real de funcționare a activității Primăriei.

Rezultate:

- O auto-evaluare realizată (arii de îmbunătățire) identificate la nivelul Primăriei Fălticeni.
 - Realizarea planului de îmbunătățiri ale proceselor organizaționale;
- În această subactivitate sunt identificate și prioritizate acțiunile pentru tratarea ariilor de îmbunătățire identificate în cadrul activității de autoevaluare.

Selectarea și prioritizarea acțiunilor de îmbunătățire se va face de către responsabilii zonelor implicate, cu sprijinul metodologic al echipei de autoevaluare și al consultantului. Criteriile de selecție includ:

- Disponibilitatea resurselor implicate pentru implementarea acțiunii
- Efectul acțiunii pentru rezolvarea ariilor de îmbunătățire (vor fi prioritizate acțiunile care au impact asupra mai multor arii de îmbunătățire)
- Resursele necesare pentru menținerea măsurilor implementate
- Comunicarea și implementarea Planului de îmbunătățire

După ce a fost formulat planul de acțiuni de îmbunătățire și implementarea schimbărilor a început, este important să se verifice dacă schimbările au un efect pozitiv și nu afectează în mod negativ domeniile în care organizația funcționa bine.

Implementarea acțiunilor de îmbunătățire va fi însoțită de un proces de monitorizare și evaluare a rezultatelor și a impactului pe care aceste acțiuni îl au asupra instituției.

Eficacitatea acțiunilor de îmbunătățire implementate va fi monitorizată utilizând ca instrument ciclul PDCA.

- Efectuarea celui de-al doilea ciclu de evaluare conform criteriilor CAF

După ce a utilizat CAF, Primăria Fălticeni se va înscrie pe site-ul de Internet al Institutului European de Administrație Publică (www.eipa.eu) și va completa formularul de evaluare online. Organizația va primi un feed-back privind notele sale în raport cu media altor organizații care au aplicat CAF în aceeași țară sau în același sector de activitate.

Pe baza Raportului de autoevaluare și a feedback-ului de la EIPA Planul de îmbunătățire dezvoltat în prima etapă se va revizui / actualiza.



Date de contact beneficiar:

Adresă poștală: Municipiul Fălticeni, România, Str. Republicii nr. 13, județul Suceava, cod poștal 725200, România

Telefon/ Fax: 0230542056 / 0230544942

Adresă e-mail: falticeni@falticeni.ro

Pagina web: www.falticeni.ro

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!*



Implementare BSC la nivelul primăriei Municipiului Fălticeni.

În cadrul acestei sub activități s-au contractat servicii de consultanță specializată pentru implementarea BSC la nivelul Primăriei Fălticeni.

În vederea implementării BSC la nivelul primăriei Fălticeni s-au derulat următoarele activități:

- Realizarea unui studiu privind situația actuală a managementului performanței și evaluarea practicilor existente privind sistemul de management strategic la nivelul instituției (inclusiv a proceselor existente la nivelul Municipiului Fălticeni – minim 30 de procese);
- Configurare sistem de management al performanței și implementare instrument de raportare și monitorizare BSC;
- Realizarea hărții strategice la nivelul instituției;
- Alegerea perspectivelor strategice;
- Stabilirea obiectivelor strategice aferente și evidențierea relațiilor dintre obiective;
- Identificarea indicatorilor de performanță și a țințelor;
- Definirea proceselor în vederea realizării indicatorilor identificați și cascada BSC pe compartimente;
- Stabilirea unor măsuri de control (corecții, măsuri corective);
- Dezvoltarea unui manual și a unui instrument practic (tablou de bord) pentru implementarea, monitorizarea și raportarea Balanced Scorecard: respectiv, stabilirea unui sistem de raportare și colectare a datelor referitoare la performanță și stabilirea unui sistem de analiză și comparare a datelor despre realizările efective și obiective.

Subactivitate: A2.3. Dezvoltarea cunoștințelor și abilităților (personal de conducere, de execuție și aleși locali), pentru CAF și pentru BSC și la nivelul primăriei Municipiului Fălticeni.

În cadrul acestei subactivități, pe baza metodologiei vor fi selectate persoane din rândul grupului țintă pentru formare cu privire la implementarea CAF și pentru formare cu privire la implementarea BSC (personal din diferite servicii din primărie, funcționari public, aleși locali). Participarea grupului țintă la activitățile de formare a fost monitorizată pe baza formularului individual aferent participanților la acțiunile de instruire realizate prin POCA, conform Ghidului Beneficiarului POCA.

Rezultate:

- 1 metodologie de recrutare a grupului țintă
- Formulare individuale aferente participanților la activitățile de formare complete.
- persoane participante la activități de formare legate de OS 2.1, conform Ghidului Solicitantului
- persoane participante la activități de formare și care au obținut o certificare a competențelor/cunoștințelor dobândite.
- 1 raport de evaluare privind desfășurarea activităților de formare.



Date de contact beneficiar:

Adresă poștală: Municipiul Fălticeni, România, Str. Republicii nr. 13, județul Suceava, cod poștal 725200, România

Telefon/ Fax: 0230542056 / 0230544942

Adresă e-mail: falticeni@falticeni.ro

Pagina web: www.falticeni.ro

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!*



Activitate A3. Simplificarea procedurilor administrative și reducerea birocrației pentru cetățeni în domeniul competențelor exclusive

Implementarea unor module de front-office si back-office pentru servicii electronice in domeniul competențelor exclusive

Servicii de consultanță și expertiza tehnica IT în domeniul e-guvernării

Pentru derularea acestei activități s-au achiziționat serviciile de consultanță ale unui Consultant specializat în digitalizare și e-Guvernare.

Serviciile de consultanță și expertiză tehnică asigură:

1. Identificarea posibilităților tehnice concrete prin care se pot digitaliza procesele de lucru și serviciile electronice din sfera competențelor exclusive, stabilirea cu exactitate a acestora și elaborarea cerințelor tehnice TIC și de Securitate pentru extensia facilităților informatice ale Primăriei pentru simplificarea măsurilor pentru cetățeni și realizarea documentației ce cuprinde cerințele funcționale și tehnice în cadrul caietului de sarcini ce va sta la baza achizițiilor informatice din cadrul proiectului;

2. Suportul tehnic în procesul de achiziție pentru evaluarea ofertelor IT depuse cu privire la implementarea platformei informatice integrate și emiterea de propuneri de răspuns la întrebările de clarificare, contestații etc. până la momentul semnării contractului pentru furnizarea componentelor hardware si software și serviciilor din cadrul proiectului, cu următoarele livrabile:

I. Răspunsuri la eventuale întrebări de clarificare tehnice venite de la operatorii economici;

II. Puncte de vedere tehnice IT aferente eventualelor contestații;

III. Raport de specialitate al expertului IT cooptat în procesul de evaluare a ofertelor primite;

Implementarea unor module de front-office si back-office pentru servicii electronice in domeniul competențelor exclusive

Prin operaționalizarea platformei informatice s-au implementat măsuri de simplificare pentru cetățeni aferente competențelor exclusive, astfel:

- s-au introdus servicii electronice noi pentru cetățeni aferente competențelor exclusive. Acestea sunt disponibile online și se integrează cu toate componentele de front-office a primăriei. Serviciile electronice implementate au fost selectate în perioada de analiză dintre cele mai solicitante pentru instituie din sfera competențelor exclusive: Certificate fiscale, certificate de urbanism, diverse Avize, Autorizații etc.

- s-au implementat soluții moderne si inovatoare de simplificare pentru cetățeni care să reducă necesitatea de prezentare la ghișeu pentru:

- programări online/calendar (diverse scopuri aferente competențelor exclusive – programare casatorii, transcrieri documente etc.);
- semnare electronica a documentelor de către cetățeni (olograf si cu electronic calificat in Cloud) – in



Date de contact beneficiar:

Adresă poștală: Municipiul Fălticeni, România, Str. Republicii nr. 13, județul Suceava, cod poștal 725200, România

Telefon/ Fax: 0230542056 / 0230544942

Adresă e-mail: falticeni@falticeni.ro

Pagina web: www.falticeni.ro

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!*



prezent se implementează o soluție de semnare electronică doar de către funcționari;

În zona de back-office se au în vedere mai multe servicii care să sprijine activitatea primăriei în ceea ce privește derularea competențelor exclusive cum ar fi:

- sistem GIS (Sistem Informațional Geografic) integrat cu celelalte subsisteme funcționale ale primăriei: Urbanism, Patrimoniu, Parcări, Poliție locală etc. și care oferă posibilitatea de reprezentare geospațială pentru obiecte de patrimoniu (locuri de joacă, spații verzi, piețe, terenuri, baze sportive, spații publicitare, lacuri, ștranduri, rețele edilitare). De asemenea, prin sistemul GIS se creează legături logice între obiectele din inventarul domeniului public/privat și obiecte geospațiale existente în staturile aplicației GIS. Inventarul domeniului public/privat va conține toate datele economice și tehnice, iar aplicația GIS permite afișarea poziției geografice în cadrul UAT-ului pentru obiectul respectiv. Acest instrument reduce substanțial timpul de răspuns pentru cetățean, prin verificarea situației din teren prin intermediul hărților și elementelor geo-spațiale.

- modul pentru gestionarea și colectarea taxelor din închirierea locurilor de parcare rezidențiale integrat cu GIS;

- modul pentru gestionarea activităților pentru Poliția locală și Dispecerizare integrate cu sistemul GIS pentru o mai bună exercitare a actului administrativ în teren, din perspectiva competențelor exclusive;

- modul gestiune Buget – Contabilitate;

- modul gestiune Taxe și Impozite;

- soluție de analiză și raportare a performanței (business intelligence) – pentru dezvoltarea capacității structurilor de analiză statistică ale instituției de a centraliza / prelucra datele primite și a efectua raportările solicitate, ori de câte ori este necesar, cu acuratețe și în conformitate cu indicatorii relevanți. În această soluție se vor introduce datele rezultate din activitatea de implementare a BSC la nivelul instituției și se vor putea obține rapoarte și statistici care vor facilita un management performant axat pe optimizarea de procese de lucru;

- soluții de back-up și securitate IT&C dat fiind nivelul ridicat de amenințări cibernetice din zona on-line;

Livrarea licențelor și a echipamentelor a fost însoțită de prestarea de servicii informatice: analiza, proiectare, instalare și configurare echipamente și aplicații, integrare cu soluțiile existente și tranziție în producție.

Implementarea soluției informatice urmărește cu precădere să furnizeze digital fluxurile de lucru de bază din cadrul instituției, care implică tradițional prezența fizică a celui interesat la sediul instituției:

- Soluția acoperă funcționalitățile oferite în mod normal de o activitate la ghișeu, de ex.: informare/asistență, formulare, primire solicitări și eliberare documente cu valoare juridică (caz în care emiterea de exemplare originale trebuie asociată cu semnătură electronică calificată).



Date de contact beneficiar:

Adresă poștală: Municipiul Fălticeni, România, Str. Republicii nr. 13, județul Suceava, cod poștal 725200, România

Telefon/ Fax: 0230542056 / 0230544942

Adresă e-mail: falticeni@falticeni.ro

Pagina web: www.falticeni.ro

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!*



- Utilizatorul final nu mai este dependent de o anumită tehnologie pentru a accesa serviciile, și vor fi incluse soluții care facilitează incluziunea categoriilor defavorizate.

Ulterior implementării acestei soluții Primăria Fălticeni va elabora un plan pentru atragerea utilizatorilor vizați la noile servicii oferite electronic din sfera competențelor exclusive.

A3.2. Instruirea utilizatorilor și administratorilor soluțiilor informatice implementate

A fost avută în vedere formarea/ instruirea, evaluarea/ testarea și certificarea competențelor/ cunoștințelor dobândite pentru persoanele din cadrul grupului țintă, în ceea ce privește utilizarea soluțiilor informatice implementate în cadrul proiectului. Obiectivul general al serviciilor de instruire l-a constituit familiarizarea cu componentele soluției informatice implementate, prin însușirea cunoștințelor necesare utilizării aplicațiilor, deprinderea funcționalităților și a modului de folosire a acestora, înțelegerea implicațiilor și avantajelor raportate la realizarea obiectivelor specifice aferente proiectului. La finalul sesiunilor de instruire personalul instruit a fost evaluat pe baza unor probe practice, în urma evaluării persoanele instruite primind un certificat emis de furnizorul instruirii (furnizorul sistemului informatic integral), care atesta competențele de utilizare/ administrare a sistemului informatic, dobândite în cadrul instruirii.

Rezultate :

- persoane participante la activități de formare legate de OS 2.1, conform Ghidului Solicitantului
- persoanele participante la activități de formare care au obținut o certificare a competențelor/cunoștințelor dobândite.
- 1 raport de evaluare privind desfășurarea activităților de formare.

A 4. Informare și publicitate

Afișarea pe site-ul public al solicitantului a unei descrieri a proiectului – descrierea ce cuprinde cel puțin următoarele informații: titlu, denumire beneficiar, scop, obiective specifice, rezultate, data de începere, perioada de implementare, valoarea totală (defalcate pe surse de finanțare), măsuri orizontale (dezvoltare durabilă - o secțiune cu privire la importanța protecției mediului și dezvoltării durabile, problemele de mediu și tema schimbărilor climatice; egalitatea de șanse și nediscriminarea și egalitatea de gen - o secțiune de promovare a egalității de șanse între femei și bărbați, a egalității de șanse pentru toți, fără discriminare în funcție de gen, rasă, origine etnică, religie, handicap, vârstă, orientare sexuală.).

Realizarea și expunerea unui afiș cu informații despre proiect – afișul cu dimensiunea minimă A3 va fi expus într-un loc ușor vizibil publicului și va cuprinde următoarele informații referitoare la acesta: titlu, denumire beneficiar, scop, data de începere, perioada de implementare, valoarea totală (defalcată pe surse de finanțare).



Date de contact beneficiar:

Adresă poștală: Municipiul Fălticeni, România, Str. Republicii nr. 13, județul Suceava, cod poștal 725200, România

Telefon/ Fax: 0230542056 / 0230544942

Adresă e-mail: falticeni@falticeni.ro

Pagina web: www.falticeni.ro

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!*



Elaborarea unor broșuri informative pentru cetățeni – au fost editate 1.000 de broșuri informative, care expun rezultatele proiectului și beneficiile utilizării serviciilor electronice implementate în contextul proiectului. Conținutul va îngloba următoarele măsuri minime:

- dezvoltare durabilă - o secțiune cu privire la importanța protecției mediului și dezvoltării durabile, problemele de mediu și tema schimbărilor climatice;

- egalitatea de șanse și nediscriminarea și egalitatea de gen - o secțiune de promovare a egalității de șanse între femei și bărbați, a egalității de șanse pentru toți, fără discriminare în funcție de gen, rasă, origine etnică, religie, handicap, vârstă, orientare sexuală.

Organizarea unui eveniment de diseminare a rezultatelor obținute și publicarea a 2 comunicate de presă – acesta va fi sub forma unei conferințe la finalizarea proiectului și va fi însoțit de două comunicate de presă publicate în media.

Obiectiv specific 1. Introducerea utilizării de instrumente de management al calității și performanței în administrația publică locală, în concordanță cu Planul de acțiuni pentru implementarea etapizată a managementului calității în autorități și instituții publice 2016 – 2020, respectiv CAF și BSC.

Obiectiv specific 2. Extinderea măsurilor de simplificare pentru cetățeni conform Planului integrat pentru simplificarea procedurilor administrative aplicabile cetățenilor din perspectiva front-office și back-office pentru serviciile publice furnizate aferente competențelor exclusive ale primăriei. În acest sens, este avută în vedere achiziția și implementarea unor module informatice noi care vor acoperi necesitățile instituției pentru servicii electronice complete vizând competențele exclusive ale primăriei. Modulele informatice care vor fi achiziționate vor viza atât zona de front-office, cât și de back-office și vor fi asigurate interoperabilitatea și integrarea cu celelalte sisteme informatice ale primăriei. Soluțiile pentru servicii electronice aferente competențelor exclusive ale primăriei vor respecta principiile: one stop shop pentru livrarea de servicii publice electronice; utilizarea inteligentă a informațiilor disponibile prin aplicarea principiului înregistrării "o singură dată" a datelor – conceptul de identitate electronică a cetățeanului; spațiul privat virtual al cetățeanului în relația cu primăria.

Obiectiv specific 3: Dezvoltarea cunoștințelor și abilităților personalului din cadrul Primăriei Municipiului Fălticeni, în vederea sprijinirii măsurilor vizate de proiect. Este avută în vedere formarea/instruirea, evaluarea/ testarea și certificarea competențelor/cunoștințelor dobândite pentru 120 de persoane (personal de conducere, de execuție și aleși locali), din care 30 de persoane pentru BSC și 60 de persoane pentru CAF, precum și 30 de persoane, din cadrul grupului țintă, în ceea ce privește utilizarea soluțiilor informatice implementate în cadrul proiectului.



Date de contact beneficiar:

Adresă poștală: Municipiul Fălticeni, România, Str. Republicii nr. 13, județul Suceava, cod poștal 725200, România

Telefon/ Fax: 0230542056 / 0230544942

Adresă e-mail: falticeni@falticeni.ro

Pagina web: www.falticeni.ro

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!*





Data de începere a proiectului: 02.06.2022

Data de închidere efectivă a proiectului: 29.12.2023.



Date de contact beneficiar:

Adresă poștală: Municipiul Fălticeni, România, Str. Republicii nr. 13, județul Suceava, cod poștal 725200, România

Telefon/ Fax: 0230542056 / 0230544942

Adresă e-mail: falticeni@falticeni.ro

Pagina web: www.falticeni.ro

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!*

