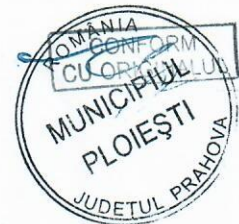


Plan de acțiuni de îmbunătățire

PROGRAMUL ACȚIUNII 1 (LEADERSHIP)	
Acțiunea 1.1	Asigurarea direcției organizației prin dezvoltarea misiunii, viziunii și valorilor sale
Beneficiar	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI PLOIEȘTI
Lider de acțiune	Top management.
Echipe de acțiune	Serviciul Resurse Umane, Organizare și Administrativ. Consilierul etic. Compartimentul Managementul Calității.
Contact	0244/516699
Scop	Acțiunea organizația și modul în care aceasta își realizează activitățile pentru a obține rezultatele dorite.
Părți interesate / Stakeholderi	Angajați Cetățeni / clienți.
Puncte tari așa cum sunt definite în autoevaluare	Program de obiective. Proceduri operaționale. Definirea viziunii și obiectivelor strategice Revizuirea periodică a misiunii, viziunii și a valorilor. Strategiei Integrate de Dezvoltare Urbana pentru Polul de Crestere Ploiesti 2014-2020. Strategiei de Dezvoltare a Municipiului Ploiesti 2007-2025.
Context și zone de îmbunătățire	Asigurarea unei comunicări eficiente între manageri – angajați – părți interesate. Identificarea zonelor de conflict și prevenirea comportamentului neetic. Diseminarea mai bună a informațiilor privind misiunea și viziunea Municipiului Ploiești.
Alternative de explorat	-
Constrângeri	Legislația aplicabilă.
Resurse umane necesare (în oameni /zile)	Personalul direcției /serviciului /compartimentului desemnat ca echipă de acțiune.
Buget	-
Rezultate așteptate	Revizuirea anuală a obiectivelor. Revizuirea Codului de conduită. Revizuirea viziunii și a obiectivelor strategice. Adaptarea Regulamentului de organizare și funcționare la misiunea și viziunea instituției. Instruire (etică, anticorupție, management, etc) Dialog deschis, civilizat între manageri – angajați – părți interesate.
Data de început	03.12.2018
Termen de finalizare estimat	Martie 2019 / Iunie 2019



PROGRAMUL ACȚIUNII 1 (LEADERSHIP)

Acțiunea 1.2	Conducerea organizației, performanței acesteia și îmbunătățirea continuă a acesteia
Beneficiar	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI PLOIEȘTI
Lider de acțiune	Top Management. Conducătorii direcțiilor / serviciilor.
Echipe de acțiune	Conducătorii direcțiilor / serviciilor. Persoanele desemnate ca responsabili calitate
Contact	0244/516699
Scop	Acțiunea organizația și modul în care aceasta își realizează activitățile pentru a obține rezultatele dorite.
Părți interesate / Stakeholderi	Angajați Cetățeni / clienți.
Puncte tari așa cum sunt definite în autoevaluare	Există ROF, organigramă, fișe de post. Referate pentru modificarea organigramei, în funcție de necesități. Identificarea și stabilirea priorităților pentru schimbările necesare în ceea ce privește structura, performanța și management. Certificare ISO 9001. Condițiilor adecvate pentru managementul proceselor și proiectelor și a lucrului în echipă.
Context și zone de îmbunătățire	Indicatori de performanță măsurabili. Aplicarea principiilor TQM și implementarea CAF. Crearea condițiilor pentru o comunicare internă și externă eficientă, pentru alcătuirea echipelor și funcționarea corespunzătoare a acestora.
Alternative de explorat	-
Constrângeri	Legislația aplicabilă.
Resurse umane necesare (în oameni/zile)	Personalul direcției /serviciului /compartimentului desemnat ca echipă de acțiune.
Buget	-
Rezultate așteptate	Actualizarea indicatorilor în funcție de obiective. Promovarea unei culturi a inovării, feedback-ul de la angajați. Ședințe de progres. Stabilirea unui cadru unitar privind modul de formare a echipelor, relațiile de subordonare / coordonare dintre echipe și compartimentele funcționale ale Municipiului Ploiești, rolul și locul echipelor ca structuri ad-hoc în interiorul aparatului de specialitate al Primarului – procedură /instrucțiuni.
Data de început	03.12.2018
Termen de finalizare estimat	Martie 2019 / Iulie 2019



PROGRAMUL ACȚIUNII 1 (LEADERSHIP)

Acțiunea 1.3	Motivarea și sprijinirea angajaților organizației și acționarea ca un model
Beneficiar	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI PLOIEȘTI
Lider de acțiune	Top Management. Conducătorii direcțiilor / serviciilor.
Echipa de acțiune	Conducătorii direcțiilor / serviciilor.
Contact	0244/516699
Scop	Acțiunea organizația și modul în care aceasta își realizează activitățile pentru a obține rezultatele dorite.
Părți interesate / Stakeholderi	Angajați Cetățeni / clienți.
Puncte tari așa cum sunt definite în autoevaluare	Sprijinirea angajaților în îndeplinirea sarcinilor și realizarea obiectivelor. Delegarea de responsabilități și competențe. Stimularea angajaților pentru a-și dezvolta propriile competențe. Rapoarte de evaluare individuala in care sunt stabilite obiectivele viitoare si sunt evaluate performantele pe anul precedent. Procedurii operaționale.
Context și zone de îmbunătățire	Creșterea încrederii și a respectului reciproc între lideri și angajați. Recunoasterea si recompensarea eforturilor la nivel de echipa si individual. Identificarea necesităților de pregătire și perfecționare profesională a personalului. Consultarea angajaților cu privire la aspecte legate de instituție.
Alternative de explorat	-
Constrângeri	Legislația aplicabilă.
Resurse umane necesare (în oameni /zile)	Personalul direcției /serviciului /compartimentului desemnat ca echipă de acțiune.
Buget	-
Rezultate așteptate	Conducerea prin exemplu. Întocmirea planului de pregătire profesională a noilor angajați (anual). Instruiri interne (după participări la cursuri /seminarii). Recunoașterea și recompensarea eforturilor angajaților. Comunicarea internă atât pe verticală cât și pe orizontală.
Data de început	03.12.2018
Termen de finalizare estimat	Martie 2019 / Iunie 2019



 CONFORM
 CU ORIGINALUL
 ROMÂNIA
 MUNICIPIUL
 PLOIEȘTI
 JUDEȚUL PRAHOVA



PROGRAMUL ACȚIUNII 1 (LEADERSHIP)

Acțiunea 1.4	Gestionarea de relații eficiente cu autoritățile politice și cu alte părți interesate
Beneficiar	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI PLOIEȘTI
Lider de acțiune	Top Management.
Echipa de acțiune	Echipele de proiect. Direcția Comunicare Relații Publice. Biroul Relații cu Asociațiile de Proprietari. Compartiment O.N.G.
Contact	0244/516699
Scop	Acțiunea organizația și modul în care aceasta își realizează activitățile pentru a obține rezultatele dorite.
Părți interesate / Stakeholderi	Angajați Cetățeni / clienți.
Puncte tari așa cum sunt definite în autoevaluare	Dezvoltarea și menținerea de parteneriate cu părți interesate interesate (cetățeni, ONG-uri, grupuri de interese și asociații profesionale, alte autorități publice etc.). Implicarea factorilor politici și a altor părți interesate în dezvoltarea sistemului de management al organizației. Strategia Integrate de Dezvoltare Urbana pentru Polul de Creștere Ploiesti 2014-2020. Strategia de Dezvoltare a Municipiului Ploiesti 2007-2025. Consilier Onorific al Primarului. Colaborarea cu asociațiile de proprietari.
Context și zone de îmbunătățire	Incheierea unor protocoale cu părțile interesate. Participarea la activitățile asociațiilor profesionale, organizațiilor reprezentative și grupurilor de interese. Menținerea de relații proactive și regulate cu alte autoritățile politice locale și centrale. Identificarea problemelor existente la nivelul localității în vederea alcătuirii politicilor publice necesare.
Alternative de explorat	-
Constrângeri	Legislația aplicabilă.
Resurse umane necesare (în oameni /zile)	Personalul direcției/ serviciului /compartimentului desemnat ca echipă de acțiune.
Buget	-
Rezultate așteptate	Comunicate de presă. Publicarea informațiilor pe site-ul instituției pentru aducerea la cunoștința publică. Dezbateri publice. Salonul serviciilor publice. Chestionare.
Data de început	03.12.2018
Termen de finalizare estimat	Martie 2019 / Iunie 2019



PROGRAMUL ACȚIUNII 2 (STRATEGIE ȘI PLANIFICARE)

Acțiunea 2.1	Colectarea de informații cu privire la nevoile actuale și viitoare ale părților interesate, precum și de informații relevante cu privire la management
Beneficiar	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI PLOIEȘTI
Lider de acțiune	Top Management.
Echipa de acțiune	Directorii direcțiilor. Șefii de servicii
Contact	adresa de mail
Scop	Acțiunea organizația și modul în care aceasta își realizează activitățile pentru a obține rezultatele dorite.
Părți interesate / Stakeholderi	Angajați Cetățeni / clienți.
Puncte tari așa cum sunt definite în autoevaluare	Dezbateri publice. Puncte de vedere pentru HCL-uri. Stabilirea obiectivelor strategice. Registrul riscurilor la nivelul compartimentelor. Chestionar – „Ne interesează opinia ta!” – feed- back
Context și zone de îmbunătățire	Centrele de informare pentru cetățeni. Evaluare CAF. Identificarea părților interesate. Colectarea sistematică a informațiilor de management relevante. Interpretarea chestionarelor.
Alternative de explorat	-
Constrângeri	Legislația aplicabilă.
Resurse umane necesare (în oameni /zile)	Personalul direcției /serviciului /compartimentului desemnat ca echipă de acțiune.
Buget	-
Rezultate așteptate	Registrul pentru sugestii și reclamații. Actualizare chestionare feed-back. Fișe de evaluare. Interpretarea informațiilor obținute din chestionare. Realizarea analizei SWOT la nivelul direcțiilor din cadrul Municipiului Ploiești. Analiza sistematică a punctelor forte feed-back pozitiv – prin mesajele de mulțumire și a punctelor slabe interne prin mesajele de revenire cu aceeași problemă semnalată
Data de început	03.12.2018
Termen de finalizare estimat	Martie 2019 / Iunie 2019



PROGRAMUL ACȚIUNII 2 (STRATEGIE ȘI PLANIFICARE)

Acțiunea 2.2	Dezvoltarea strategiei și a planificării, luând în considerare informațiile colectate
Beneficiar	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI PLOIEȘTI
Lider de acțiune	Top Management.
Echipa de acțiune	Directorii direcțiilor. Șefii de servicii. Persoanele responsabile cu întocmirea și actualizarea registrului de riscuri.
Contact	0244/516699
Scop	Acțiunea organizația și modul în care aceasta își realizează activitățile pentru a obține rezultatele dorite.
Părți interesate / Stakeholderi	Angajați Cetățeni / clienți.
Puncte tari așa cum sunt definite în autoevaluare	Program de obiective. Registrul de riscuri. Implicarea părților interesate în dezvoltarea de strategii și planificări. Infintarea Autoritatii Urbane. Proceduri operaționale. Sunt stabilite termene și priorități pentru toate procesele și proiectele. Atribuții stabilite prin ROF, fișe de post. Evaluări anuale. Comunicare strategiei – termen și priorități.
Context și zone de îmbunătățire	Evaluarea și echilibrarea sarcinilor și resurselor existente. Registrul de riscuri – actualizare. Dezvoltarea unei politici privind responsabilitatea socială și integrarea acesteia în strategia și planificarea organizației. Alocarea corespunzătoare a resurselor.
Alternative de explorat	-
Constrângeri	Legislația aplicabilă.
Resurse umane necesare (în oameni /zile)	Personalul direcției/ serviciului /compartimentului desemnat ca echipă de acțiune.
Buget	-
Rezultate așteptate	Actualizare obiective. Actualizare registrul de riscuri. Procedură operațională pe managementul riscurilor Actualizare fișe de post acolo unde se impune-redistribuirea sarcinilor
Data de început	03.12.2018
Termen de finalizare estimat	Martie 2019 / Iunie 2019



PROGRAMUL ACȚIUNII 2 (STRATEGIE ȘI PLANIFICARE)

Acțiunea 2.3	Comunicarea și implementarea strategiei și planificării la nivelul întregii organizații și verificarea acestora în mod regulat
Beneficiar	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI PLOIEȘTI
Lider de acțiune	Top Management
Echipa de acțiune	Directorii direcțiilor. Șefii de servicii. Persoanele responsabile cu întocmirea și actualizarea registrului de riscuri.
Contact	0244/516699
Scop	Acțiunea organizația și modul în care aceasta își realizează activitățile pentru a obține rezultatele dorite.
Părți interesate / Stakeholderi	Angajați Cetățeni / clienți.
Puncte tari așa cum sunt definite în autoevaluare	Programul de obiective, termene și priorități. Atribuții stabilite prin ROF, fișe de post. Evaluări anuale. Măsurarea performanțelor. Implementarea strategiilor de dezvoltare. Strategie Integrate de Dezvoltare Urbana pentru Polul de Creștere Ploiesti 2014-2020. Strategie de Dezvoltare a Municipiului Ploiesti 2007-2025. Prioritizarea acțiunilor care urmează a se desfășura în funcție de resursele disponibile.
Context și zone de îmbunătățire	Termene și priorități pentru toate procesele. Programul de obiective actualizat cu indicatori de performanță SMART. Monitorizarea obiectivelor tuturor serviciilor.
Alternative de explorat	-
Constrângeri	Legislația aplicabilă.
Resurse umane necesare (în oameni /zile)	Personalul direcției/ serviciului /compartimentului desemnat ca echipă de acțiune.
Buget	-
Rezultate așteptate	Rapoarte de activitate angajat /serviciu / direcție. Metode de monitorizare, măsurare și / sau evaluare la a performanței organizației la toate nivelurile. Diseminarea obiectivelor, planurilor și sarcinilor la nivelul departamentelor. Regulament de Organizare și Funcționare actualizare.
Data de început	03.12.2018
Termen de finalizare estimat	Martie 2019 / Iunie 2019



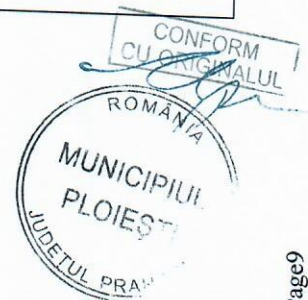
PROGRAMUL ACȚIUNII 2 (STRATEGIE ȘI PLANIFICARE)

Ațiunea 2.4	Planificarea, implementarea și verificarea inovației și schimbărilor
Beneficiar	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI PLOIEȘTI
Lider de acțiune	Top Management.
Echipe de acțiune	Directorii direcțiilor. Șefii de servicii. Compartimentul Managementul Calității. Serviciul Informatică. Direcția Comunicare Relații Publice.
Contact	0244/516699
Scop	Acțiunea organizația și modul în care aceasta își realizează activitățile pentru a obține rezultatele dorite.
Părți interesate / Stakeholderi	Angajați Cetățeni / clienți.
Puncte tari așa cum sunt definite în autoevaluare	Participarea la programe de instruire. Asigurarea resurselor necesare pentru implementarea schimbărilor. Utilizarea instrumentelor de e-Guvernare pentru creșterea eficacității serviciilor furnizate, transparenței și interacțiunii dintre organizație și cetățeni / clienți. Strategii la nivelul organizației. Monitorizarea sistematică a obiectivelor. Chestionar – „Ne interesează opinia ta!” – feed- back.
Context și zone de îmbunătățire	Interacțiunea instituție - cetățeni. Monitorizarea indicatorilor privind schimbarea pentru fiecare angajat. Asigurarea disponibilității resurselor necesare pentru implementarea schimbărilor planificate.
Alternative de explorat	-
Constrângeri	Legislația aplicabilă.
Resurse umane necesare (în oameni /zile)	Personalul direcției/ serviciului /compartimentului desemnat ca echipă de acțiune.
Buget	-
Rezultate așteptate	Analize realizate cu angajații / alte persoane și părți interesate despre planificarea / implementarea inovației și schimbărilor. Actualizarea și îmbunătățirea chestionarelor de feed-back postate pe site-ul instituției.
Data de început	03.12.2018
Termen de finalizare estimat	Martie 2019 / Iunie 2019



PROGRAMUL ACȚIUNII 3 (ANGAJAȚI)

Acțiunea 3.1	Planificarea, gestionarea și îmbunătățirea resursele umane în mod transparent cu referire la strategie și planificare
Beneficiar	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI PLOIEȘTI
Lider de acțiune	Top Management.
Echipa de acțiune	Directorii direcțiilor. Șefii de servicii. Serviciul Resurse Umane, Organizare și Administrativ.
Contact	adresa de mail
Scop	Acțiunea organizația și modul în care aceasta își realizează activitățile pentru a obține rezultatele dorite.
Părți interesate / Stakeholderi	Angajați Cetățeni / clienți.
Puncte tari așa cum sunt definite în autoevaluare	Bună planificare a resurselor umane. Fișe de post pentru toți angajații. Analiza periodică a nevoilor actuale și viitoare de resurse umane. Dezvoltarea și implementarea unei politici de management a resurselor umane bazate pe strategia și planificarea organizație. Asigurarea continuității activităților prin programarea concediilor. Programul de lucru este bine definit.
Context și zone de îmbunătățire	Echilibrarea sarcinilor și responsabilităților. Dezvoltarea profesională personală și implicarea angajaților în dezvoltarea instituției. Sprijinirea unei culturi a performanței. Dezvoltarea profesională personală. Reevaluarea fișelor de post.
Alternative de explorat	-
Constrângeri	Legislația aplicabilă.
Resurse umane necesare (în oameni /zile)	Personalul direcției/ serviciului /compartimentului desemnat ca echipă de acțiune.
Buget	-
Rezultate așteptate	Angajarea de personal in serviciile cu activitate complexă. Angajarea de personal specializat. Stabilirea criteriilor de promovare și remunerare. Utilizarea profilurilor de competență și a fișelor de post pentru (a) recrutare și (b) planuri de dezvoltare personală pentru angajați și manageri. Actualizarea fișelor de post.
Data de început	03.12.2018
Termen de finalizare estimat	Martie 2019 / Iunie 2019



PROGRAMUL ACȚIUNII 3 (ANGAJAȚI)

Acțiunea 3.2	Identificarea, dezvoltarea și utilizarea competențele angajaților conform obiectivelor individuale și organizaționale
Beneficiar	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI PLOIEȘTI
Lider de acțiune	Top Management
Echipa de acțiune	Directorii direcțiilor. Șefii de Servicii. Serviciul Resurse Umane, Organizare și Administrativ. Serviciul Informatică.
Contact	0244/516699
Scop	Acțiunea organizația și modul în care aceasta își realizează activitățile pentru a obține rezultatele dorite.
Părți interesate / Stakeholderi	Angajați Cetățeni / clienți.
Puncte tari așa cum sunt definite în autoevaluare	Participarea la programe de dezvoltare profesională. Evaluarea activității. Conducerea și sprijinirea noilor angajați. Organizarea de stagii de perfecționare a salariaților.
Context și zone de îmbunătățire	Dezvoltarea abilităților manageriale și de leadership, Stabilirea și comunicarea unei strategii pentru dezvoltarea competențelor. Valorificarea informațiilor și competențelor dobândite de salariații instituției în urma activităților de perfecționare. Dezvoltarea și promovarea metodelor moderne de instruire.
Alternative de explorat	-
Constrângeri	Legislația aplicabilă.
Resurse umane necesare (în oameni/zile)	Personalul direcției/ serviciului /compartimentului desemnat ca echipă de acțiune
Buget	-
Rezultate așteptate	Ocuparea posturilor în funcție de competențe și abilități Procedură operațională privind dosarelor profesionale ale angajaților. Diseminarea în cadrul departamentelor a informațiilor dobândite de salariați în cadrul stagiilor de perfecționare. Procedură privind evaluarea salariaților. Asigurarea accesului la tehnologii moderne de instruire (platforme, cursuri on –line, etc.)
Data de început	03.12.2018
Termen de finalizare estimat	Martie 2019 / Iunie 2019



PROGRAMUL ACȚIUNII 3 (ANGAJAȚI)

Acțiunea 3.3	Implicarea angajaților prin dezvoltarea dialogului deschis și a împuternicirii, susținând bunăstarea acestora
Beneficiar	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI PLOIEȘTI
Lider de acțiune	Top Management.
Echipa de acțiune	Directorii direcțiilor. Șefii de servicii. Compartimentul Protecția Muncii și Protecție Civilă. Direcția Economică. Compartimentul Managementul Calității.
Contact	0244/516699
Scop	Acțiunea organizația și modul în care aceasta își realizează activitățile pentru a obține rezultatele dorite.
Părți interesate / Stakeholderi	Angajați Cetățeni / clienți.
Puncte tari așa cum sunt definite în autoevaluare	Consens între conducere și angajați în ceea ce privește obiectivele și îndeplinirea lor. Acordarea unei atenții deosebite nevoilor angajaților dezavantajați din punct de vedere social și persoanelor cu dizabilități Condiții bune de lucru (spații de lucru, siguranță, dotări). Proceduri operaționale. Dialog deschis.
Context și zone de îmbunătățire	Implicarea angajaților în dezvoltarea mecanismelor adecvate (echipe, grupuri de lucru, comisii, planuri și proiecte). Desfășurarea periodică a sondajelor în rândul angajaților. Asigurarea unor condiții care să favorizeze obținerea unui echilibru rezonabil între viața profesională și viața privată a angajaților. Lucrul în echipe. Asigurarea securității și protecția sănătății lucrătorilor, prevenirea riscurilor profesionale, informarea și instruirea lucrătorilor.
Alternative de explorat	-
Constrângeri	Legislația aplicabilă.
Resurse umane necesare (în oameni /zile)	Personalul direcției/ serviciului /compartimentului desemnat ca echipă de acțiune.
Buget	-
Rezultate așteptate	Recompensarea angajaților – activități socio – culturale, vouchere de vacanță. Asigurarea unor servicii medicale (în plus față de pachetul de bază oferit prin medicina muncii) adecvate necesităților.. Recompensarea non-financiară a salariaților. Chestionare privind feedback-ul salariaților la problemele instituției.
Data de început	03.12.2018
Termen de finalizare estimat	Martie 2019 / Iunie 2019



PROGRAMUL ACȚIUNII 4 (PARTENERIATE ȘI RESURSE)

Acțiunea 4.1	Dezvoltarea și managementul parteneriatelor cu organizații relevante
Beneficiar	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI PLOIEȘTI
Lider de acțiune	Top Management.
Echipa de acțiune	Serviciul Achiziții Publice și Contracte. Serviciul Resurse Umane, Organizare și Administrativ. Serviciul Informatică. Compartiment ONG.
Contact	0244/516699
Scop	Acțiunea organizația și modul în care aceasta își realizează activitățile pentru a obține rezultatele dorite.
Părți interesate / Stakeholderi	Angajați Cetățeni / clienți.
Puncte tari așa cum sunt definite în autoevaluare	Parteneriate. Dezvoltarea unor proiecte cu finanțare externă nerambursabilă în parteneriat cu ONG-uri și instituții publice. Alegerea partenerilor în funcție de cerințele societății civile și de serviciile oferite. Încheierea unor parteneriate public- private pe termen lung în diverse domenii.
Context și zone de îmbunătățire	Stabilirea responsabilităților partenerilor și evaluarea lor înainte de încheierea contractelor de colaborare. Proiecte comune cu alte instituții similar. Identificarea nevoii de parteneriate public-private pe termen lung.
Alternative de explorat	-
Constrângeri	Legislația aplicabilă.
Resurse umane necesare (în oameni/zile)	Personalul direcției/ serviciului /compartimentului desemnat ca echipă de acțiune.
Buget	-
Rezultate așteptate	Selectarea furnizorilor. Monitorizarea și evaluarea periodică a implementării și a rezultatelor parteneriatelor. Identificarea instituțiilor publice, ONG-urilor și societăților cu care pot fi încheiate parteneriate în vederea derulării de proiecte comune.
Data de început	03.12.2018
Termen de finalizare estimat	Martie 2019 / Iunie 2019



PROGRAMUL ACȚIUNII 4 (PARTENERIATE ȘI RESURSE)

Acțiunea 4.2	Dezvoltarea și implementarea parteneriatelor cu cetățenii / clienții
Beneficiar	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI PLOIEȘTI
Lider de acțiune	Top Management.
Echipa de acțiune	Direcția Comunicare, Relații Publice Compartimentul Managementul Calității Directorii direcțiilor. Șefii de servicii.
Contact	0244/516699
Scop	Acțiunea organizația și modul în care aceasta își realizează activitățile pentru a obține rezultatele dorite.
Părți interesate / Stakeholderi	Angajați Cetățeni / clienți.
Puncte tari așa cum sunt definite în autoevaluare	Existența punctelor și a centrelor de informare. Publicarea informațiilor pe site-ul instituției. Asigurarea unei politici proactive de informare. Asigurarea transparenței în ceea ce privește funcționarea organizației și procesele de luare a deciziilor. Procedurii operaționale. Organizarea dezbaterilor publice privind alcătuirea bugetului de venituri și cheltuieli. „Ne interesează opinia ta”.
Context și zone de îmbunătățire	Implicarea cetățenilor în grupuri consultative. Dialog deschis între manageri /angajați /cetățeni pe teme de interes specifice direcțiilor /serviciilor.
Alternative de explorat	-
Constrângeri	Legislația aplicabilă.
Resurse umane necesare (în oameni /zile)	Personalul direcției/ serviciului /compartimentului desemnat ca echipă de acțiune.
Buget	-
Rezultate așteptate	Anchete, chestionare, sondaje de opinie, cutii și registre pentru sugestii și reclamații. Analiza și valorificarea rezultatelor obținute în chestionare, sondaje, etc.. Actualizare chestionare. Actualizarea permanentă a informațiilor prezentate pe site-ul instituție.
Data de început	03.12.2018
Termen de finalizare estimat	Martie 2019 / Iunie 2019



PROGRAMUL ACȚIUNII 4 (PARTENERIATE ȘI RESURSE)

Acțiunea 4.3	Gestionarea finanțelor
Beneficiar	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI PLOIEȘTI.
Lider de acțiune	Top Management
Echipa de acțiune	Direcția Economică Serviciul Achiziții Publice și Contracte. Serviciul Public Finanțe Locale.
Contact	0244/516699
Scop	Acțiunea organizația și modul în care aceasta își realizează activitățile pentru a obține rezultatele dorite.
Părți interesate / Stakeholderi	Angajați Cetățeni / clienți.
Puncte tari așa cum sunt definite în autoevaluare	Planificare și transparență bugetară. Consultare publică privind problemele importante. Informațiile privind folosirea „banului public” sunt postate pe pagina web a instituției. Anual proiectul bugetului de venituri și cheltuieli este dezbătut public.
Context și zone de îmbunătățire	Colectarea taxelor și impozitelor locale. Analiza riscurilor și a oportunităților. Comunicare și mai multă implicare a Serviciului Achiziții și a Serviciului Juridic.
Alternative de explorat	-
Constrângeri	Legislația aplicabilă.
Resurse umane necesare (în oameni /zile)	Personalul direcției/ serviciului /compartimentului desemnat ca echipă de acțiune.
Buget	-
Rezultate așteptate	Program de lucru flexibil al casieriiilor. Publicarea informațiilor referitoare la anumite oportunități pentru achiziționarea unor servicii / produse. Fundamentarea deciziilor privind investițiile și controlul financiar pe analiza cost - beneficiu, sustenabilitate și etică. Diseminarea informațiilor privind execuția bugetară anuală.
Data de început	03.12.2018
Termen de finalizare estimat	Martie 2019 / Iunie 2019

CONFORM
CU ORIGINALUL




PROGRAMUL ACȚIUNII 4 (PARTENERIATE ȘI RESURSE)

Acțiunea 4.4	Managementul informațiilor și cunoștințelor
Beneficiar	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI PLOIEȘTI
Lider de acțiune	Top Management.
Echipa de acțiune	Serviciul Informatică. Directorii direcțiilor. Șefi de servicii. Direcția Economică.
Contact	0244/516699
Scop	Acțiunea organizația și modul în care aceasta își realizează activitățile pentru a obține rezultatele dorite.
Părți interesate / Stakeholderi	Angajați Cetățeni / clienți.
Puncte tari așa cum sunt definite în autoevaluare	Note informative cu privire la modificarea legislației. Publicarea HCL-urilor. Email-uri pe ploiesti.ro. Asigurarea accesului la informații și date relevante și schimbul de informații cu toate părțile interesate. Proceduri operaționale. Intranet.
Context și zone de îmbunătățire	Asigurarea unui transfer permanent de cunoștințe la nivelul angajaților. Registratură și arhivare electronică. Consultarea procedurilor operaționale și însușirea acestora. Transferul permanent de cunoștințe.
Alternative de explorat	-
Constrângeri	Legislația aplicabilă.
Resurse umane necesare (în oameni /zile)	Personalul direcției/ serviciului /compartimentului desemnat ca echipă de acțiune.
Buget	-
Rezultate așteptate	Manuale. Intranet. Mentorat pentru angajații noi Canale de comunicare internă pentru diseminarea informațiilor.-email, intranet. Diseminarea informațiilor privind execuția bugetară anuală. Actualizarea manualului de utilizare al aplicație integrate „ASESOFT”. Arhivarea electronică a documentului depus la registratură precum și a răspunsului emis de instituție în baza cerii înregistrate.
Data de început	03.12.2018
Termen de finalizare estimat	Martie 2019 / Iunie 2019



PROGRAMUL ACȚIUNII 4 (PARTENERIATE ȘI RESURSE)

Acțiunea 4.5	Managementul tehnologiei
Beneficiar	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI PLOIEȘTI
Lider de acțiune	Top Management.
Echipa de acțiune	Directorii direcțiilor. Șefii de servicii. Serviciul Informatică.
Contact	0244/516699
Scop	Acțiunea organizația și modul în care aceasta își realizează activitățile pentru a obține rezultatele dorite.
Părți interesate / Stakeholderi	Angajați Cetățeni / clienți.
Puncte tari așa cum sunt definite în autoevaluare	Licențe pentru utilizare soft-uri. Există asigurată partea de securitate. Permanenta atenție la inovațiile tehnologice și revizuirea politicii. Proceduri operaționale. Aplicație integrată la nivelul instituției. Dotare tehnică adecvată în funcție de activitatea desfășurată.
Context și zone de îmbunătățire	Îmbunătățirea activității privind managementul, stocarea, evaluarea și transmiterea informațiilor și cunoștințelor în cadrul organizației în conformitate cu obiectivele strategice și operaționale. Îmbunătățirea abilităților fiecărui angajat în lucrul cu calculatorul, scanner, fax, multifuncționalul din dotare sau alte mijloace tehnice din dotare.
Alternative de explorat	-
Constrângeri	Legislația aplicabilă.
Resurse umane necesare (în oameni/zile)	Personalul direcției/ serviciului /compartimentului desemnat ca echipă de acțiune
Buget	-
Rezultate așteptate	Cursuri ECDL. Proiectarea unui sistem de management al tehnologiei în conformitate cu obiectivele strategice și operaționale. Implementarea, monitorizarea și evaluarea cost-beneficiu privind eficacitatea tehnologiei utilizate. Organizarea unui sistem informațional tip C4I (conducere – control – computere – comunicații – informații). Adaptarea la progresul tehnic.
Data de început	03.12.2018
Termen de finalizare estimat	Martie 2019 / Iunie 2019



PROGRAMUL ACȚIUNII 4 (PARTENERIATE ȘI RESURSE)

Acțiunea 4.6	Managementul facilităților
Beneficiar	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI PLOIEȘTI
Lider de acțiune	Top Management.
Echipe de acțiune	Direcția Economică. Serviciul Informatică. Compartimentul Secretariat, Registratură, Arhivă. Serviciul Resurse Umane, Organizare, Administrativ
Contact	0244/516699
Scop	Acțiunea organizația și modul în care aceasta își realizează activitățile pentru a obține rezultatele dorite.
Părți interesate / Stakeholderi	Angajați Cetățeni / clienți.
Puncte tari așa cum sunt definite în autoevaluare	Asigurarea unei utilizări sigure, eficace și eficiente a facilităților de birou bazată pe obiective strategice și operaționale, ținând seama de nevoile angajaților. Asigurarea întreținerii clădirilor, birourilor, echipamentelor și materialelor utilizate. Proceduri operaționale. Dotarea cu sisteme informatice (hard și soft). Informații accesibile persoanelor cu dizabilități pe site-ul instituție Afișarea informațiilor publice în sistem Braille.
Context și zone de îmbunătățire	Spațiul destinat arhivei. Accesibilitatea în clădirile instituției pentru persoanele cu dizabilități. Crearea unui birou unic pentru relațiile cu publicul. Aplicarea eficientă a unor tehnologii adecvate pentru managementul proiectelor și activităților. Actualizarea în timp real a informațiilor publice dedicate persoanelor cu dizabilități.
Alternative de explorat	-
Constrângeri	Legislația aplicabilă.
Resurse umane necesare (în oameni/zile)	Personalul direcției/ serviciului /compartimentului desemnat ca echipă de acțiune
Buget	-
Rezultate așteptate	Alocarea resurselor necesare (financiare și de personal) pentru gestionarea documentelor arhivate. Accesibilitate pentru toate categoriile de persoane.. Birou unic. Implementarea unui sistem software pentru managementul proiectelor. Angajarea de personal capabil să comunice cu persoanele cu dizabilități de vorbire.
Data de început	03.12.2018
Termen de finalizare estimat	Martie 2019 / Iunie 2019



PROGRAMUL ACȚIUNII 5 (PROCESE)

Acțiunea 5.1	Identificarea, proiectarea, managementul și inovarea proceselor în mod continuu, implicând părțile interesate
Beneficiar	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI PLOIEȘTI
Lider de acțiune	Top Management.
Echipa de acțiune	Directorii direcțiilor. Șefii de servicii. Comisia de Monitorizare. Compartimentul Managementul Calității. Compartimentul Protecția Muncii și Protecție Civilă.
Contact	0244/516699
Scop	Acțiunea organizația și modul în care aceasta își realizează activitățile pentru a obține rezultatele dorite.
Părți interesate / Stakeholderi	Angajați Cetățeni / clienți.
Puncte tari așa cum sunt definite în autoevaluare	Proceduri operaționale. Proceduri de sistem. Registrul de riscuri. Asigurarea faptului că procesele sprijină obiectivele strategice, sunt planificate și gestionate pentru a atinge țintele stabilite. Existența mobilierului și a echipamentelor de birou. Prezentare generală pe site-ul instituție
Context și zone de îmbunătățire	Analiza procedurilor operaționale de către toți factorii implicați. Simplificarea proceselor în mod regulat, propunând modificări ale cerințelor legale, dacă este necesar. Adaptarea facilităților de birou la necesitățile instituției. Analiza și evaluarea proceselor, riscurilor și a factorilor critici pentru obținerea de performanțe, ținând cont de obiectivele organizației și de mediul în continuă schimbare în care se află.
Alternative de explorat	-
Constrângeri	Legislația aplicabilă
Resurse umane necesare (în oameni/zile)	Personalul direcției/ serviciului /compartimentului desemnat ca echipă de acțiune
Buget	-
Rezultate așteptate	Note. Puncte de vedere elaborate de fiecare structură internă. Implicarea angajaților și a părților interesate externe relevante în conceperea și îmbunătățirea proceselor pe baza eficienței, eficacității și rezultatelor măsurate. Utilizarea principiilor ergonomice în organizarea locurilor de muncă. Elaborarea unor puncte de vedere de către toate direcțiile și/sau serviciile implicate în faza de pre aprobare a PO pentru întocmirea unei proceduri complete și suficiente care să prevadă toate situațiile posibile – actualizare PO- 01.
Data de început	03.12.2018
Termen de finalizare estimat	Martie 2019 / Iunie 2019

CONFORM ORIGINALULUI

ROMANIA

MUNICIPIUL PLOIESTI

JUDETUL PRAHOVA



PROGRAMUL ACȚIUNII 5 (PROCESE)

Acțiunea 5.2	Dezvoltarea și furnizarea de servicii și produse orientate către cetățeni / clienți
Beneficiar	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI PLOIEȘTI
Lider de acțiune	Top Management.
Echipa de acțiune	Directorii direcțiilor. Șefii de servicii. Compartimentul Managementul Calității. Direcția Comunicare, Relații Publice. Serviciul Informatică.
Contact	0244/516699
Scop	Acțiunea organizația și modul în care aceasta își realizează activitățile pentru a obține rezultatele dorite.
Părți interesate / Stakeholderi	Angajați Cetățeni / clienți.
Puncte tari așa cum sunt definite în autoevaluare	Sunt identificate elementele de intrare / ieșire. Promovarea accesibilității organizației. Implicarea cetățenilor / clienților în conceperea și îmbunătățirea serviciilor și a produselor. Afișarea informațiilor publice în sistem Braille.
Context și zone de îmbunătățire	Implementarea sistemului de managementul riscurilor și managementul reclamațiilor. Implicarea cetățenilor în îmbunătățirea serviciilor. Corelarea proceselor cu obiectivele Actualizarea în timp real a informațiilor publice dedicate persoanelor cu dizabilități
Alternative de explorat	-
Constrângeri	Legislația aplicabilă.
Resurse umane necesare (în oameni/zile)	Personalul direcției/ serviciului /compartimentului desemnat ca echipă de acțiune
Buget	-
Rezultate așteptate	Proceduri operaționale pe managementul riscurilor și al reclamațiilor. Implicarea cetățenilor / clienților în conceperea și dezvoltarea de noi tipuri de servicii interactive și furnizarea de informații și canale eficiente de comunicare. Actualizarea chestionare feed-back. Focus-grupuri, anchete, sondaje de opinie, posibilitatea cetățenilor de a trimite feed-back. Stabilirea proceselor în funcție de elementele caracteristice: scop, obiective, indicatori, activități, subactivități, operațiuni. Angajarea de personal capabil să comunice cu persoanele cu dizabilități de vorbire.
Data de început	03.12.2018
Termen de finalizare estimat	Martie 2019 / Iunie 2019

CONFORM
DECIZIUNII
ROMÂNIA
MUNICIPIUL
PLOIEȘTI
JUDEȚUL PRAHOVA



PROGRAMUL ACȚIUNII 5 (PROCESE)

Acțiunea 5.3	Coordonarea proceselor din cadrul organizației precum și cu alte organizații relevante
Beneficiar	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI PLOIEȘTI
Lider de acțiune	Top Management.
Echipa de acțiune	Comisia de monitorizare. Compartimentul Managementul Calității. Serviciul Resurse Umane, Organizare, Administrativ. Direcția Comunicare, Relații Publice. Serviciul Informatică.
Contact	0244/516699
Scop	Acțiunea organizația și modul în care aceasta își realizează activitățile pentru a obține rezultatele dorite.
Părți interesate / Stakeholderi	Angajați Cetățeni / clienți.
Puncte tari așa cum sunt definite în autoevaluare	ROF și fișe ale posturilor. Se creează grupuri de lucru. Se formează comisii interdepartamentale, în funcție de cerințe. Dezvoltarea unui sistem comun cu partenerii din lanțul de furnizare a serviciilor pentru a facilita schimbul de date. Coordonarea și corelarea proceselor cu parteneri cheie din sectorul privat, ONG și sectorul public. Proceduri operaționale.
Context și zone de îmbunătățire	Implicarea factorilor de decizie în aceste grupuri de lucru. Colaborarea cu parteneri externi. Asigurarea feedback-ului de la clienți privind modul de rezolvare a reclamațiilor.
Alternative de explorat	-
Constrângeri	Legislația aplicabilă.
Resurse umane necesare (în oameni /zile)	Personalul direcției/ serviciului /compartimentului desemnat ca echipă de acțiune.
Buget	-
Rezultate așteptate	Comunicare internă. Proceduri operaționale comune, acolo unde este cazul. Dezvoltarea de servicii partajate. Chestionare privind satisfacția cetățenilor/clientilor
Data de început	03.12.2018
Termen de finalizare estimat	Martie 2019 / Iunie 2019



PROGRAMUL ACȚIUNII 6 (REZULTATE ORIENTATE CĂTRE CETĂȚENI /CLIEȚI)	
Acțiunea 6.1	Măsurarea percepției
Beneficiar	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI PLOIEȘTI
Lider de acțiune	Top Management.
Echipe de acțiune	Directorii direcțiilor. Șefii de servicii. Compartimentul Managementul Calității. Direcția Comunicare, Relații Publice. Serviciul Informatică.
Contact	0244/516699
Scop	Măsurarea prin măsurători de percepție și de performanță a rezultatelor obținute în domeniile care privesc cetățenii /clieții, personalul, responsabilitățile sociale și performanțele –cheie.
Părți interesate / Stakeholderi	Angajați Cetățeni / clienți
Puncte tari așa cum sunt definite în autoevaluare	Deciziile de interes public sunt supuse dezbaterilor publice înainte de luarea lor. Imaginea de ansamblu a organizației. Transparența cu privire la funcționarea organizației și la procesul de luare a deciziilor Asigurarea accesului clienților la informații (prin compartimente specializate, postări pe pagina de web).
Context și zone de îmbunătățire	Accesibilitatea la servicii. Implicarea cetățenilor. Nivelul de încredere publică față de organizație și produsele / serviciile acesteia.
Alternative de explorat	-
Constrângeri	Legislația aplicabilă.
Resurse umane necesare (în oameni/zile)	Personalul direcției/ serviciului /compartimentului desemnat ca echipă de acțiune.
Buget	-
Rezultate așteptate	Ghișeu unic. Promovarea prin mijloacele media pentru diseminarea informațiilor. Chestionare privind satisfacția cetățenilor/clieților Timp de accesare a petițiilor primite și a anexelor acestora mai mic de 5 minute. Timp de răspuns la solicitările scrise (petiții, mail, fax) ≤ 30 zile. Timp de răspuns la solicitările verbale (direct la sediu, telefonic) ≤10 minute. Respectarea termenului de 30 de zile pentru proiectele de acte cu caracter normativ și a celorlalte termene prevăzute de Legea 52/2003.
Data de început	03.12.2018
Termen de finalizare estimat	Martie 2019 / Iunie 2019



PROGRAMUL ACȚIUNII 6 (REZULTATE ORIENTATE CĂTRE CETĂȚENI / CLIENȚI)	
Acțiunea 6.2	Măsurarea performanței
Beneficiar	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI PLOIEȘTI
Lider de acțiune	Top Management
Echipe de acțiune	Directorii direcțiilor. Șefii de servicii.
Contact	0244/516699
Scop	Măsurarea prin măsurători de percepție și de performanță a rezultatelor obținute în domeniile care privesc cetățenii / clienții, personalul, responsabilitățile sociale și performanțele –cheie.
Părți interesate / Stakeholderi	Angajați Cetățeni / clienți
Puncte tari așa cum sunt definite în autoevaluare	Program de lucru accesibil pentru cetățeni Taxe și impozite locale mici Numărul de sugestii primite și implementate. Canale de informare și eficiența acestora. Disponibilitatea informațiilor privind responsabilitățile de management ale diferitelor servicii. Există posibilitatea transmiterii de sugestii de către cetățeni / clienți, pe suport hârtie sau electronic Există cadrul procedural și legal pentru primirea de sugestii de la cetățeni Informații oferite sunt complete și suficiente
Context și zone de îmbunătățire	Analize periodice pentru monitorizarea nevoilor angajaților / cetățenilor / părților interesate. Reducerea reclamațiilor. Calitatea livrării informațiilor, timpul de așteptare, numărul de plângeri, timpul de prelucrare. Timpul de procesare a reclamațiilor. Reducerea numărului de reveniri pe aceeași problemă .
Alternative de explorat	-
Constrângeri	Legislația aplicabilă.
Resurse umane necesare (în oameni/zile)	Personalul direcției/ serviciului /compartimentului desemnat ca echipă de acțiune.
Buget	-
Rezultate așteptate	Reducerea numărului de documente returnate (de la conducere). Comunicarea eficientă cu cetățenii.(reducerea numărului de reclamații, rezultatele sondajelor de opinie, etc.) Studii, pe baza acestora se pot obține reacții și informații directe cu privire la performanța organizației. Îmbunătățirea circuitului documentelor referitoare la sugestii pentru reducerea timpului de procesare a acestora.
Data de început	03.12.2018
Termen de finalizare estimat	Martie 2019 / Iunie 2019

CONFIRM
MUNICIPIUL PLOIEȘTI
ROMÂNIA



PROGRAMUL ACȚIUNII 7 (REZULTATE ORIENTATE CĂTRE ANGAJAȚI)	
Acțiunea 7.1	Măsurarea percepției
Beneficiar	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI PLOIEȘTI
Lider de acțiune	Top Management.
Echipa de acțiune	Directorii direcțiilor. Șefii de servicii.
Contact	0244/516699
Scop	Măsurarea prin măsurători de percepție și de performanță a rezultatelor obținute în domeniile care privesc cetățenii / clienții, personalul, responsabilitățile sociale și performanțele –cheie.
Părți interesate / Stakeholderi	Angajați Cetățeni / clienți
Puncte tari așa cum sunt definite în autoevaluare	ROF, fișa postului, raport de evaluare. Condiții de muncă bune. Dezvoltarea sistematică a carierei și a competențelor. Accesul la instruire și calitatea instruirii în raport cu obiectivele strategice ale organizației. Obiective stabilite pentru fiecare angajat.
Context și zone de îmbunătățire	Implicarea angajaților în realizarea obiectivelor. Sistemul de evaluarea al angajaților. Modul de abordare și de soluționare a conflictelor. Repartizarea sarcinilor
Alternative de explorat	-
Constrângeri	Legislația aplicabilă
Resurse umane necesare (în oameni/zile)	Personalul direcției/ serviciului /compartimentului desemnat ca echipă de acțiune
Buget	-
Rezultate așteptate	Team building-uri. Accesul la programele de dezvoltare profesională. Mecanisme moderne de consultare și dialog. Estimarea volumului de muncă pe care urmează să-l depună fiecare salariat, în momentul întocmirii fișelor de post. Procedură privind evaluarea angajaților.
Data de început	03.12.2018
Termen de finalizare estimat	Martie 2019 / Iunie 2019

CONFORM
CU ORIGINALUL

ROMÂNIA

MUNICIPIUL
PLOIEȘTI

JUDEȚUL PRAHOVA



PROGRAMUL ACȚIUNII 7 (REZULTATE ORIENTATE CĂTRE ANGAJAȚI)	
Acțiunea 7.2	Măsurarea performanței
Beneficiar	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI PLOIEȘTI
Lider de acțiune	Top Management.
Echipa de acțiune	Directorii direcțiilor. Șefii de servicii.
Contact	0244/516699
Scop	Măsurarea prin măsurători de percepție și de performanță a rezultatelor obținute în domeniile care privesc cetățenii / clienții, personalul, responsabilitățile sociale și performanțele –cheie.
Părți interesate / Stakeholderi	Angajați Cetățeni / clienți
Puncte tari așa cum sunt definite în autoevaluare	Monitorizarea comportamentului angajaților. Se fac evaluări anuale, promovări semestriale. Participarea la cursuri de perfecționare. Indicatori interni privind performanța angajaților, dezvoltarea abilităților, gradul de motivare și de implicare în instituție Rapoarte de evaluare anuale cu obiective clar stabilite și indicatori de performanță
Context și zone de îmbunătățire	Capacitatea angajaților de a lucra cu cetățenii. Nivelul de utilizare a tehnologiilor informației și comunicațiilor. Nivelul de implicare în activitățile de îmbunătățire. Frecvența recunoașterii indivizilor și a echipelor Numărul de impasuri etice. Modalitatea de evaluare a activității salariaților. Recunoașterea indivizilor și echipelor de lucru.
Alternative de explorat	-
Constrângeri	Legislația aplicabilă
Resurse umane necesare (în oameni/zile)	Personalul direcției/ serviciului /compartimentului desemnat ca echipă de acțiune
Buget	-
Rezultate așteptate	Ghișeu unic Recompense non –financiare. Actualizarea indicatorilor de performanță privind capacitatea angajaților de a lucra cu cetățenii / clienții și de a răspunde nevoilor acestora. Procedură privind evaluarea angajaților.
Data de început	03.12.2018
Termen de finalizare estimat	Martie 2019 / Iunie 2019

CONFORM
CU ORIGINAL



ROMÂNIA
MUNICIPIUL
PLOIEȘTI
JUDEȚUL PRAHOVA



PROGRAMUL ACȚIUNII 8 (REZULTATE PRIVIND RESPONSABILITATEA SOCIALĂ)	
Acțiunea 8.1	Măsurarea percepției
Beneficiar	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI PLOIEȘTI
Lider de acțiune	Top Management
Echipe de acțiune	Directorii direcțiilor. Șefii de servicii.
Contact	0244/516699
Scop	Măsurarea prin măsurători de percepție și de performanță a rezultatelor obținute în domeniile care privesc cetățenii / clienții, personalul, responsabilitățile sociale și performanțele –cheie.
Părți interesate / Stakeholderi	Angajați Cetățeni / clienți
Puncte tari așa cum sunt definite în autoevaluare	Accesarea proiectelor cu fonduri europene.. Consultarea cetățenilor. Percepția instituției în mass-media în ceea ce privește responsabilitatea sa socială. Organizarea de activități culturale deschise publicului.
Context și zone de îmbunătățire	Conștientizarea publicului a impactului performanței organizației asupra calității vieții cetățenilor / clienților. Percepția asupra impactului social cu privire la sustenabilitate la nivel local. Percepția abordării problemelor de mediu. Atragerea și implicarea cetățenilor în desfășurarea acțiunilor culturale. Calitatea aerului. Calitatea mijloacelor de transport în comun.
Alternative de explorat	-
Constrângeri	Legislația aplicabilă.
Resurse umane necesare (în oameni/zile)	Personalul direcției/ serviciului /compartimentului desemnat ca echipă de acțiune
Buget	-
Rezultate așteptate	Activități culturale, sportive, târguri, expoziții, operațiuni umanitare. Publicitate stradală, reclame, mass-media. Îmbunătățirea imaginii în fața cetățenilor. Capacitatea de a atrage și menține angajații, de a încerca să își mențină motivarea angajamentului față de angajați/personal. Diseminarea programului activităților culturale organizate de Municipiul Ploiești. Conștientizarea publicului asupra importanței manifestărilor culturale.
Data de început	03.12.2018
Termen de finalizare estimat	Martie 2019 / Iunie 2019



PROGRAMUL ACȚIUNII 8 (REZULTATE PRIVIND RESPONSABILITATEA SOCIALĂ)	
Acțiunea 8.2	Măsurarea performanței
Beneficiar	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI PLOIEȘTI
Lider de acțiune	Top Managemnt.
Echipa de acțiune	Compartimentul Protecția Muncii și Protecție Civilă Directorii direcțiilor. Șefii de servicii. Direcția Economică. Direcția Comunicare, Relații Publice.
Contact	0244/516699
Scop	Măsurarea prin măsurători de percepție și de performanță a rezultatelor obținute în domeniile care privesc cetățenii / clienții, personalul, responsabilitățile sociale și performanțele –cheie.
Părți interesate / Stakeholderi	Angajați Cetățeni / clienți
Puncte tari așa cum sunt definite în autoevaluare	Programe de prevenire a riscurilor privind sănătatea și accidentelor pentru cetățeni / clienți și angajați. Sprijin dedicat cetățenilor defavorizați din punct de vedere social. Sprijin pentru proiectele de dezvoltare internațională și participarea angajaților la activitățile filantropice. Subvenții acordate pe transportul în comun. Construirea unui centru de primire în regim de urgență pentru copii. Construirea unui cămin de bătrâni. Acordarea de ajutoare în regim de urgență. Revista presei. Informări scrise când este cazul. Dezbateri, consultare publică în funcție de problematică
Context și zone de îmbunătățire	Sprijin dedicat cetățenilor defavorizați. Măsurarea responsabilităților sociale. Activitățile organizației de conservare și susținere a resurselor. Extinderea acordării de sprijin financiar pentru persoane aflate în dificultate.
Alternative de explorat	-
Constrângeri	Legislația aplicabilă.
Resurse necesare (umane / în oameni/zile)	Personalul direcției/ serviciului /compartimentului desemnat ca echipă de acțiune
Buget	-
Rezultate așteptate	Analiza cost-beneficiu. Încadrarea proiectelor în termene și cheltuieli prevăzute. Programe de prevenire a riscurilor privind sănătatea și accidentelor pentru cetățeni / clienți și angajați. Aplicarea unor criterii bine definite în acordarea de sprijin financiar de urgență. Sprijinirea persoanelor aflate în dificultate. Îmbunătățirea imaginii instituției.
Data de început	03.12.2018
Termen de finalizare estimat	Martie 2019 / Iunie 2019



PROGRAMUL ACȚIUNII 9 (REZULTATE CHEIE PRIVIND PERFORMANȚA)	
Acțiunea 9.1	Rezultate externe: rezultate și efecte
Beneficiar	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI PLOIEȘTI
Lider de acțiune	Top Management.
Echipa de acțiune	Directorii direcțiilor. Șefii de servicii.
Contact	0244/516699
Scop	Măsurarea prin măsurători de percepție și de performanță a rezultatelor obținute în domeniile care privesc cetățenii / clienții, personalul, responsabilitățile sociale și performanțele –cheie.
Părți interesate / Stakeholderi	Angajați Cetățeni / clienți
Puncte tari așa cum sunt definite în autoevaluare	Servicii de calitate (rețele, apă, canal, electrica). Manifestări cultural-artistice și sportive. Nivelul calității serviciilor sau produselor furnizate în raport cu standardele și reglementările.
Context și zone de îmbunătățire	Transport public. Salubritate. Zone de agrement. Gradul de realizare a contractelor. Locuri de joacă Infrastructura
Alternative de explorat	-
Constrângeri	Legislația aplicabilă.
Resurse necesare umane (în oameni/zile)	Personalul direcției/ serviciului /compartimentului desemnat ca echipă de acțiune
Buget	-
Rezultate așteptate	Achiziții mijloace de transport noi. Colectarea selectivă a deșeurilor menajere. Mobilier urban. Concluziile și recomandările inspecțiilor și auditurilor asupra rezultatelor și efectelor. Activități de benchmarking, inspecții și audituri.
Data de început	03.12.2018
Termen de finalizare estimat	Martie 2019 / Iunie 2019



PROGRAMUL ACȚIUNII 9 (REZULTATE CHEIE PRIVIND PERFORMANȚA)	
Acțiunea 9.2	Rezultate interne: nivelul de eficiență
Beneficiar	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI PLOIEȘTI
Lider de acțiune	Top Management
Echipa de acțiune	Persoanele desemnate de a lucra la implementarea acțiunii; pot fi persoane din organizație și / sau din afara organizației
Contact	0244/516699
Scop	Măsurarea prin măsurători de percepție și de performanță a rezultatelor obținute în domeniile care privesc cetățenii / clienții, personalul, responsabilitățile sociale și performanțele -cheie.
Părți interesate / Stakeholderi	Angajați Cetățeni / clienți
Puncte tari așa cum sunt definite în autoevaluare	Rezultatele îmbunătățirilor performanței și inovării produselor și serviciilor. Eficacitatea parteneriatelor. Valoarea adăugată a utilizării tehnologiei informației și comunicațiilor pentru creșterea eficienței, diminuarea poverii administrative, îmbunătățirea calității furnizării serviciilor. Realizarea de excedent la finalul exercițiilor financiare. Menținerea gradului de îndatorare sub plafonul de 30%. Îmbunătățirilor performanței și inovării produselor și serviciilor.
Context și zone de îmbunătățire	Managementul riscurilor. Eficacitatea parteneriatelor. Îndeplinirea obiectivelor financiare și bugetare. Obținerea de resurse financiare suplimentare. Îmbunătățirea repartizării resurselor pe destinații. Corelarea și etapizarea corectă în realizarea unui proiect de infrastructura - realizarea rețelelor de apă, canal, gaze, urmate de asfaltare.
Alternative de explorat	-
Constrângeri	Legislația aplicabilă
Resurse necesare umane (în oameni/zile)	Personalul direcției/ serviciului /compartimentului desemnat ca echipă de acțiune
Buget	-
Rezultate așteptate	Procedura operațională de managementul riscurilor Îmbunătățirea gradului de colectare a taxelor și impozitelor la nivel local. Realizarea unor parteneriate și acțiuni comune pentru asigurarea de resurse financiare suplimentare din fonduri atrase. Activități comune cu factorii implicați.
Data de început	03.12.2018
Termen de finalizare estimat	Martie 2019 / Iunie 2019

Primarul Municipiului Ploiești
DOBRE Adrian Florin

Responsabil de Proiect

Întocmit,

