

- RAPORT ANALIZĂ FOCUS - GRUP -
pentru reprezentanții instituțiilor publice participante în cadrul proiectului
„Asigurarea managementului performanței și calității în Municipiul Ploiești ”

	Prin prezenta s-a procedat la predarea de către expertul cercetare auditare cooptat în cadrul proiectului “Asigurarea managementului performantei si al calitatii in municipiul Ploiesti” a raportului final din cadrul etapei de cercetare calitativa realizat prin metoda focus-grupului.		
DATA PREDARII:			
AUTOR:	[redacted] – expert cercetare auditare		
MATERIALE PREDATE:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Metodologie focus-grupuri; ✓ Raport focus grupuri; ✓ Transcrieri focus grupuri; ✓ Înregistrari focus grupuri; ✓ Fotografii focus grupuri; ✓ Lista participantii focus grupuri; ✓ Tabel nominal focus grupuri; ✓ Fise de date participant focus grupuri; 		
OBIECTIVELE CERCETĂRII:	Cercetarea calitativa din cadrul proiectului “Asigurarea managementului performantei si al calitatii in municipiul Ploiesti”, bazata pe focus-grupuri, si-a propus sa identifice principalele probleme la nivelul municipiului Ploiesti si a serviciilor descentralizate si subordonate, sa evalueze si sa ierarhizeze problemele/ riscurile identificate, pentru a se identifica directiile si modalitatile in care se va interveni pentru imbunatatirea proceselor.		
STRUCTURA FOCUS - GRUPURI:	05.07.2018		06.07.2018
	[redacted]	PMP–Biroul Monitorizare Asociatii de Proprietari–11 ani vechime	[redacted] Filarmonica Paul Constantinescu - achizitii
	[redacted]	PMP – Directia Comunicare Relatii Publice – 4 ani vechime	[redacted] SPCLEP – 2004-2010 administratie, 2016 administratie
	[redacted]	SPFL–Responsabil Managementul Calitatii si control intern managerial – 12 ani vechime	[redacted] 7 ani vechime administratie
	[redacted]	SPFL – 12 ani vechime	[redacted] SPFL
	[redacted]	Teatrul “Toma Caragiu” – Director adjunct – 1 an vechime	[redacted] SPFL – din 2010 in administratie
	[redacted]	Teatrul “Toma Caragiu” – Consilier juridic - 2,5 ani vechime	[redacted] PMP - Relatia cu Consiliul Local - 16 ani vechime in administratie
	[redacted]	Casa de Cultura – Referent de specialitate - 18 ani vechime (cultura)	[redacted] PMP–Biroul Monitorizare Asociatii de Proprietari–2 ani vechime
	[redacted]	SPCLEP – Consilier Resurse Umane - 20 ani vechime	[redacted] PMP – Diractia Relatii Internationale – 15 ani vechime in administratie
[redacted]	SPCLEP – 12 ani vechime	[redacted] ASSC – Serviciul Ajutoare de	

				incalzire -
		PMP - Sef Serviciul Resurse Umane – 24 ani vechime		ASSC – 18 ani vechime
		ASSC – 1 an		ASSC – 18 ani vechime
		ASSC – 15 ani vechime administratie		PMP – Serviciul Aplicarea Legilor Proprietatii – 22 ani vechime in administratie
		PLP – Director adjunct – 12 ani		APMCS – Achizitii- 15 ani vechime administratie
		PMP – Directia Generala de Dezvoltare Urbana – 31 ani vechime		PLP – consilier juridic
		PMP – Directia Generala de Dezvoltare Urbana – 22 ani vechime administratie		PMP – Directia Comunicare Relatii Publice
		PMP – Directia Relatii Internationale – 20 ani vechime		PMP – CFG - <1 an vechime in administratie
		PMP – Directia Tehnic Investitii -		PMP – Serviciul Informatica – 5 ani vechime
		PMP – Directia Gestiune Patrimoniu – 13 ani		PMP – Protectie Civila si Protectia Muncii - 11 ani vechime
		CSM – 12 ani administratie		PMP - DTI
		CSM – Serviciul Contabilitate – 16 ani vechime administratie		Casa de Cultura – Referent Resurse Umane
		Filarmonica “Paul Constantinescu” – Regizor de scena – 1 an vechime administratie		17 ani vechime in administratie
		PMP – Serviciul Relatia cu Consiliul Local – 12 ani vechime administratie		2 ani vechime
		17 ani vechime in administratie		
		2 ani vechime		
CUPRINSUL RAPORTARII:	<ol style="list-style-type: none"> 1. TRANSCRIEREA DISCUTIILOR; 2. REZUMAT/ CONCLUZII; 2.1 IDENTIFICARE PROBLEMELELOR; 2.2 PRIORITATI DE DEZVOLTARE SI PROIECTE CONCRETE 			
TRANSCRIEREA DISCUTIILOR:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Care au fost primele ganduri cu care v-ati trezit dimineata? <ul style="list-style-type: none"> - Ploua, organizarea focus-grupului si dorinta de a iesi bine; - Optimista, urmeaza cea mai buna zi din viata mea; - Cu ce ma imbrac; - Ploaia, exemene in familie, cursuri; - Curiozitate; - Vine week-end-ul, vin ploile; - M-am gandit sa vin la focus-grup si am avut o grija in acest sens fiind foarte noua, am vrut sa invat cat mai multe; 			

- Unde gasesc eu loc de parcare in zona;
- Am crezut ca o sa scap de sedinta asta, dar sper sa se rezolve anumite probleme pe care le semnalam aici;
- Cu gandul la cafea;
- Asteptam un telefon despre o cunostinta draga, am primit vesti bune, deci e o zi foarte buna;
- Eu a trebuit sa vin cu copilul cel mic si am avut o grija in plus despre cum o sa fac cu el;
- Cu gandul la o sesizare veche;
- Sper sa termin toata treaba si sa plec linistita in concediu;
- Am avut emotii in legatura cu sedinta aceasta, nu stiam ce si cum, dar vad ca este bine;
- Comparativ cu sedintele de Consiliu Local care sunt mult mai tensionate, intalnirea de azi mi-am inchipuit ca este ceva mult mai lejer si o sa fie bine;
- Tot cu gandul la week-end, dar eram curioasa si cu gandul la acest curs;
- Cu speranta ca in urma acestor discutii se vor gasi rezolvari iar schimbul de opinii este intotdeauna benefic;
- Unde las masina;
- Aveam de incheiat o procedura de acizitii, dar o mai aman;

2. Care sunt primele cuvinte care va vin in minte cand va ganditi la orasul Ploiesti?

- Poluare, Petrolul (echipa), Caragiale;
- Nichita, monotonie, gri;
- Oras gri, Nichita, Petrolul;
- Verde, veselie (prin prisma copilului mic), socializare, poluare;
- Aici locuiesc, ma intereseaza, ma gandesc la viitor;
- Gri, monotonie, Nichita, Caragiale;
- Mai putin dinamic decat Bucurestiul unde am desfasurat anterior activitatea, anost, trist si fara perspective, dar au inceput sa fie evenimente cu amploare mai mare, se animeaza orasul cu aceasta ocazie, oamenii participa, devine mai colorat, ar trebui sa fie mai dese astfel de manifestari;
- Sumbrou, monoton, lipsa curatenie;
- Fara parcuri, Sala sporturi deplorabila, parere negativa generala;
- Acasa, familie, serviciu;
- Aici locuim, ne intereseaza perspectiva, lipsa de curatenie, alei, sosele, dar au inceput evenimente, frumoase, interesante,
- Iubesc acest oras, aici m-am nascut, si imi doresc ca pe viitor sa aiba o alta infatisare; locuiesc in zona de nord a orasului si simt permament miros de dero si tutun, ies afara cu copilul, ma bucur de veselia copiilor chiar daca in jur sunt munti de seminte, si traiesc cu speranta ca va deveni si el un oras civilizat;
- Civilizatia tine si de oameni, este un oras frumos, il simt frumos si prin prisma afectiva;
- Poluare, Republica, se incing spiritele foarte repede;
- Balsam de rufe de la Dero, nervi, parcuri;

	<ul style="list-style-type: none"> - Gri, speranta de mai bine, evenimente care mai insufletesc anumite zile; - Poluare, mizerie, lipsa locuri de parcare; - Zgomot, lipsa de bun simt a oamenilor, speranta ca va fi ceva mai bine; - Monoton, ar trebui insufletita atmosfera, fetele oamenilor triste, suparati, nervosi, agitati, zona de nord e frumoasa, cu multa verdeata si mai linistita ca alte zone, poluarea strazilor, este loc de mai bine, avem de lucru; - Poluare, acasa, frumos, sa punem umarul sa il facem mai bun, daca ne implicam fiecare cat de putin ..., sunt incantata de evenimentele care au loc, viata este mai dinamica, oamenii participa si sunt incantati ca au unde sa iasa in week-end, avem ce sa facem; - Hipodromul, Muzeul ceasului, Ploiestiul a ramas in urma celorlalte municipii resedinta de judet; - Poluat, oras mare cu evenimente sportive prea putine, ar trebui mai multe parcuri si mai bine amenajate: - Serviciu, trafic, prietenii, plimbarile in Parcul Municipal cu bicicleta; - Filarmonica „Paul Constantinescu”, Simfonia ploiesteana, Ploiestiul este singurul oras cu o simfonie dedicata, Nichita Stanescu, Caragiale, potential mare, fabrici care polueaza, dar potential mare..... - Nu am un sentiment de apartenenta, nu inseamna acasa, ci doar familie si prieteni, poate unicitate (Hipodrom, Muzeul Ceasului), un job care imi place; - Poluare, monotonie, - Lipsa locurilor de parcare in centru, zgomot, - Etc.
	<p>3. Pe o scala de la 1 la 10, pe ce loc plasati Ploiestiul in randul municipiilor resedinta de judet din Romania?</p> <ul style="list-style-type: none"> - 7; - 8; - 6 (mai exigent); - 10 cine are? Cluj, Brasov, Oradea (pare ceva gen occident, au atras multe fonduri, au multe chestii foarte faine ... discutie dusa in sfera realizarilor administrative... de la nivelul autoritatilor locale a pornit, este depolitizat, este independent si au atras multe fonduri. Au norocul sa aibe foarte multe cladiri vechi, pe care Ploiestiul nu le are, in cadrul taberei de pictura organizate in Ploiesti s-a explicat de ce Ploiestiul nu are un centru vechi: distrugerii in timpul celor doua razboaie mondiale, bombardamentele nemtilor si americanilor, distrugerii de 60-70%, apoi cutremurul din 1977, ce a mai ramas, a fost distrus ulterior de comunism. Oamenii viziteaza in general centrul vechi, in cautare de autenticitate. Brasovul, Iasiul, Sibiu, au un farmec aparte tocmai datorita acestor cladiri simbol, si figurile care le-au populat. Cladirile vechi ale Ploiestiului sunt in stadiu avansat de degradare – vezi Casa Radu Stanian (fosta Casa Casatoriilor), elemente simbol ale orasului care dau autenticitate: primul oras care a avut iluminat public, primul oras in care s-a sarbatorit Revelionul, lucruri unice care pot fi exploatate in interes turistic. - Mai are de lucru pentru a trece clasa (5) - Se poate mai bine...
	<p>4. Puteti sa formulati cateva solutii pentru rezolvarea problemelor pe care le-ati</p>

enumerat?

- Sa formulam deschis problema, sa investim in cei tineri, sa gasim resurse umane mai pregatite, sa ne preocupam de educatia lor, foarte multa munca;
- Sa renuntam un pic la pesimism, de la resemnare, trebuie sa lucram un pic si la noi sa fim putin mai optimisti, sa nu ne lasam copleșiti si sa ne mobilizam sa nu mai vedem totul in negru
- Trebuie gasita motivatia si atunci stabilite obiective bine definite pe care sa le atingem in pasi marunti;
- Problema poluarii este destul de restrictiva din cauza ca de industria chimica si petroliera nu se poate atinge cneva din zona; ar fi nevoie de o interventie mai activa in sens legislativ, sau de aplicare a legilor; o serie de investitii pentru reducerea poluarii;
- Pe parte sportiva sa se organizeze mai multe concursuri; stam cel mai rau din toata istoria clubului, nu mai avem nici o echipa, am ramas doar cu Hipodromul, unde din doua in doua saptamani se organizeaza curse de trap; daca centrul orasului arata cat de cat bine, intrarile in oras sunt deplorabile;
- Eu cred ca ar trebui sa incepem cu ce avem, sa ne promovam mai bine, orice detaliu, sa popularizam orice detaliu, astfel incat pe viitor Ploiestiul sa devina un oras turistic pentru ca turistii aduc bani, si in final toate lucrurile astea se leaga intre ele;
- Fiecare dintre noi ar trebui sa ne schimbam mentalitatea, numai asa vom incepe sa facem lucrurile sa mearga, o solutie ar fi implementarea bunelor practici, ce a functionat la altii;
- Infrastructura, ar trebui prioritizate lucrarile de infrastructura desfasurate la nivelul municipiului (si strazi si parcare etc), si mentalitatea noastra ca cetateni, dar si mentalitatea noastra ca persoane care lucram in administratia locala;
- Cum nici cei din afara nu s-au civilizatat peste noapte, nici la noi schimbarea nu se va face dintr-o data, deci solutia ar fi aplicarea amenziilor;
- Aici este si rolul organelor statului, politisti locali, sau politie nationala, jandarmerie;
- In acest context nu avem atitudine civica, de ce nu avem atitudine civica? Pentru ca daca fiecare ar semnala aceste probleme, altfel s-ar lua deciziile si s-ar pune presiune pe cei indreptatiti sa actioneze. Pentru ca suntem nepasatori. De ce suntem asa? Este mostenita aceasta stare? A fost instalata in timp. A fost candva activa o atitudine civica? Pentru ca la momentul cand a fost activa, am fost dezamagiti cand am semnalat o anumita problema si am fost dezamagiti de solutia care ni s-a oferit, pentru ca reactia autoritatilor a fost nula. Cum ar trebui determinat cel care ar trebui sa ia o masura ?
- Constrangeri administrative, financiare, amenzi
- Cultivarea bunului simt
- Exista legi, dar nu se aplica;
- Exemplu al unui sat din Maramures unde administratia locala (primar) a adresat un mesaj locuitorilor prin care indemna la civilizatie, iar modul in care arata localitatea te determina sa te gandesti de doua ori inainte sa arunci cea pe jos;
- Porneste de la noi toti, nu sa asteptam de sus...noi ce facem?, hai sa nu mai aratam

	<p>cu degetul...</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ar trebui sa incepem cu dur, foarte dur, si pe masura ce lucrurile se schimba sa o lasam mai usor; - In parc, mamicile cu copii sunt primele care manaca seminte si dau cojile pe jos, deci ar trebui cultivat bunul simt; - Implicarea politistilor locali, sanctionare sociala a cazurilor reclamate; - Solutia amenzilor aplicate nu este eficienta pentru ca nu se platesc; - Folosirea muncii in folosul comunitatii pentru persoanele condamnate; - Penalizarea furtului de flori, distrugerea parcurilor; - Armonizarea legislatiei si actualizarea HCL care stabilesc amenzi la quantumuri adecvate noilor realitati; exista HCL care nu a fost actualizata din 2006 si nu poate fi aplicata pentru ca amenzile sunt foarte mici; au aparut si modificari in legislatie care ajung sa se bata cap in cap cu hotararile locale;
	<p>5. Cine credeti ca este responsabil pentru realizarea demersului administrativ? Daca ati fi la conducere, care ar fi primele masuri pe care le-ati lua?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se polarizeaza discutia in jurul politiei locale si a atributiilor acesteia fara a se tine cont de faptul ca nu toti cei care semnaleaza probleme si ajung sa depuna o plangere, sau nu se tine cont de limitele de competenta ale politistilor locali. Politia locala nu are dreptul de a opri in trafic; - Nu s-au vazut echipaje de politie locala care sa actioneze in parcuri, atunci cand se constata ca se mananca seminte si se arunca gunoie pe jos, si chiar daca echipajul este prezent in zona, evita uneori sa intervina; - In cazul limitarilor de competenta exista posibilitatea ca daca aceasta excede atributiilor legale, institutia are posibilitatea sa anunte mai departe organele competente, avand posibilitatea sa transfere competenta; - Din cauza indiferentei organelor statului oamenii ajung sa nu ii mai intereseze ce se intampla in jurul lor; - Ajungem sa ne facem singuri dreptate si nu e ok; - Daca as fi la conducere as face o revolutie; - As implementa proiectele care deja sunt atrase la nivelul municipiului atunci s-ar vedea o schimbare si in ceea ce priveste transportul public, si as atrage alte fonduri pentru ca o problema importanta sunt banii; - Vorbea cineva de festivalurile care se organizeaza in oras. Nu toate festivalurile care se organizeaza in oras consuma bani publici, unele aduc bani la buget, deci ar trebui mai multa comunicare catre public, sa stie omul despre aceste lucruri pentru ca in mediul virtual toti zic: iar a cheltuit primaria banii publici pe ceea ce nu trebuia. Asumarea responsabilitatii este o alta problema de rezolvat, ar trebui sa inceteze aruncarea pisicii in gradina altuia, sa ne facem fiecare treaba pe bucata lui, nu stiu sa fac mai mult atunci ma duc la altul sa facem impreuna, dar chestia cu de ce sa fac eu, nu e treaba mea, ar trebui sa cam dispara. - Care este cauza acestei lipse de responsabilitate? Ne-ar trebui un sef un pic dur care sa ne confrunte si sa ne oblige sa lucram impreuna, sa colaboram. Ar trebui fiecare sa isi vada de ce are de facut si sa isi asume. Exista proceduri, exista obiective, de ce le mai facem daca nu le aplicam. - In alta ordine de idei, calitatile unui sef ar trebui sa fie: sa fie mai bine pregatiti, sa

	<p>isi asume si ei raspunderea</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asumarea raspunderii se face implicit in momentul in care semnezi hartia; - Un sef bun inseamana un bun manager; - Un sef bun inseamna un fin psiholog si sa stie sa lucreze cu oamenii; - Un bun manager stie sa fie dur cand trebuie si bland cand trebuie; - Sa fie ferm, dar sa distribuie sarcinile in egala masura tuturor, nu numai celui care este mai constiincios si nu neaparat sunt si recompensate, uneori facand rabat de la calitatea propriei activitati - Este necesar sa te sfatuiesti cu seful in problemele spinoase si sa gasesti solutii comune; - Dar trebuie sa existe o armonizare si intre seful direct si seful ierarhic superior;
	<p>6. Cat de bine considerati ca autoritatile administratiei publice locale comunica cetatenilor proiectele de dezvoltare/ investitii pe care le initiaza / desfasoara ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Din punct de vedere strict al comunicarii la noi se face ca la carte: comunicate care sunt transmise pe site si catre media locala, se organizeaza conferintele de presa, se organizeaza intalnirile informale si informatia este dusa mai departe - Site, presa scrisa, penstru ca asta patrunde cel mai bine in toate mediile sociale; - Exista abundenta de articole malitioase, rau intentionate din cauza politizarii presei. Fiecare prezinta asa cum i se comanda, asa cum da bine - Lipsa de independenta a presei care trunchiaza din obiectivitatea stirilor - Cele mai obiective informatii le luam din comunicatele oficiale ale municipalitatii in ceea ce priveste organizare de evenimente, pe problemele culturale. Restul problemelor care au si conotatie politica sunt tratate cu atentie pentru ca uneori informatiile sunt trunchiate, rupte din context, iar din text reiese altceva, dar asta nu mai tine de comunicatorii primariei. - Opinia cetatenilor fata de serviciile oferite, reiese din partea de relatie cu cetatenii, unde fac sesizari si cum vad ei rezolvarea serviciilor. - O solutie pt monitorizarea feed-back-ului de la cetateni se poate face prin infiintarea unei pagini de facebook, alte cai de comunicare la SPFL : comunicare prin instiintari, prin e-mail, comunicate in presa, dezbateri publice care inasa nu mobilizeaza foarte multi cetateni desi este o obligatie legala. De unde si lipsa de spirit civic de care vorbeam anterior. - Mijloacele media, prin discutii publice (unde nu prea participa lumea, iar propunerile vin mai mult din sfera politicului – consilieri locali etc), o problema o reprezinta politizarea presei, deci ar trebui gasit un canal obiectiv de comunicare, de culegere a infomatiilor; - Se reclama de catre SPCLEP faptul ca anumite minoritati, in ciuda modalitatilor diverse de comunicare, nu vin sa isi inregistreze copiii; ASSC solicita sa fie informati in acest sens pentru a putea actiona prin mijloacele specifice; cum apare copilul neinregistrat intr-unmediu scolar , fara a avea certificat de nastere; aici intervin mediatorii sanitari care le aduc argumente pentru a-i determina sa vin sa le faca copiilor certificate de nastere in sensul ca le va trebui pentru frecventarea unui medic de familie, sau in general in mediul sanitar;
	<p>7. In ce masura implicarea civica, pe grupe de varsta si in functie de mediile sociale direct interesate in diferite proiecte derulate in parteneriat public-</p>

privat ar conduce la responsabilizarea cetățenilor și implicit la rezolvarea unor probleme?

- Exista o atitudine mai activă mai ales din partea copiilor, ori prin proiecte generate de școală;
- Școala omorâse creativitatea, nu le arată copiilor cum să lucreze în echipă în afara orelor de program, și atunci revine părinților rolul de a suplini aceste curențe și le oferă un spațiu unde să se poată manifesta în echipă;
- Depinde de ce alegi să vezi, partea tristă și deprimată, și ca orașul e murdar și atunci trebuie să ne orientăm pe ceea ce se poate face. Exista modele, hai să vedem cum fac oamenii care reușesc să facem și noi la fel. Avem comportamente bune și rele fiecare dintre noi, nu trebuie să ne judecăm între noi.
- Exista hateri de meserie, care revin cu același tip de sesizare, uneori până când reușesc să își rezolve problemele fie măcar prin prisma haituirii efective a funcționarilor care vor să închidă petiția.
- Casa de Cultură are foarte multe tablouri rezultate în urma taberei de pictură și se caută soluții pentru înființarea unei pinacoteci.
- Enorm contează implicarea civică; problema este că îți este frică să iei atitudine socială;
- S-a încercat o implicare socială prin acordarea unor legitimații de consilieri onorifici ai primarului, dar s-a interpretat greșit demersul în sensul că poți intra gratuit la muzee, poți merge gratuit pe RATP, ca practic pot fi justitieri în mijlocul drumului, ajungându-se chiar la abuzuri; nu este binevenită pentru oricine, ar trebui înainte testată;
- Implicarea nu trebuie să fie motivată exclusiv pe bunuri materiale, ci mai mult pe constientizarea că a trăi într-un oraș mai curat este în beneficiul tuturor;
- Nu are efect pentru că fiecare vrea ceva în schimb;
- Se da exemplul mediatorilor sanitari care acționează în comunitățile de etnie romă, încercând să îi implice în activități foarte frumoase, începând cu educația de la vârstele cele mai fragede; soluția este de fapt tot educația cu grupe de voluntari tocmai pentru a merge la fundament, la schimbarea mentalităților;
- Colaborarea cu expertul local pentru romi este foarte bună și ar trebui extinsă; se dorește înființarea unor echipe integrate, s-a încercat la nivel național, se așteaptă și partea legislativă, încă nu au ieșit normele ;

8. Care este gradul de implicare al cetățenilor în rezolvarea acestor probleme? Au venit și sugestii din partea lor la aceste dezbateri publice? Cum îi putem face să fie ai participativi?

- Nu prea, cele mai multe sugestii tot din partea autorităților a venit. Avem deplasări la domiciliul persoanelor nedepășabile.
- Feed-back mai mare este pe pagina de facebook;
- Exista posibilitatea de plată a taxelor la info chiosc, sau online pe ghiseul.ro
- Raspunsurile în mediu online sunt mai rapide;
- Mediul online este mai potrivit pentru o anumită categorie de vârstă, cei mai bătrâni fiind reticenti la asemenea modalități de plată;
- Prin parteneriate public-private: prin genul asociațiilor de proprietari;
- Prin motivare în zona lor de interes: pe grupe țintă de vârstă, de mediu social;

	<ul style="list-style-type: none"> - Si functionarii au trebuit motivati prin majorarile salariale;
	<p>9. Ce beneficii a adus implementarea unui sistem de management al calitatii in institutiile publice certificate?</p> <ul style="list-style-type: none"> - O mai mare rigurozitate in circuitul documentelor, ca proceduri au si alte institutii care nu sunt certificate, prin prisma SCIM; - O responsabilitate mai mare prin asumarea semnaturii; - O investitie initiala care aduce si un beneficiu de imagine mai mult sau mai putin care ar trebui corelat cu ce se intampla in strada ca activitate efectiva in lucrul in slujba cetatenilor; - O recunoastere a calitatii serviciilor, esti obligat sa ai o strategie si o misiune, precum si o analiza a riscurilor pentru a putea fi preintampinate; - Clar lucrurile erau tinute mult mai din scurt in institutia privata (Lidl) unde am lucrat anterior, teama de control a superiorilor, controlul mergea de la hartii pana la ultimul fir de praf; intr-un sistem certificat clar se pune accentul pe promptitudine, calitate, eficienta, productivitate, principiile erau afisate si cunoscute de toti angajatii, existau criterii clare de evaluare a angajatilor: eficienta, evaluari scrise in cazul schimbarilor din magazin, comunicarea ierarhica foarte bine pusa la punct; ca si om am invatat sa ma pun tot timpul in pielea celui alt (cel care solicita serviciul, clientul), acord mai multa atentie cetateanului si te gandesti sa ii rezolvi mult mai repede problema; dn pacate exista si cetateni farte reclacitranti cu care, indiferent de cata experienta ai, si cata intelegere manifesti, nu o poti scoate la capat si esti nevoit sa recurgi la politie, ar fi necesare cursuri de mediere a conflictelor, mai ales pentru functionarii front-office, de comunicare, ca sa stii sa gestionezi relatia cu cetateanul pentru ca de multe ori nu il poti ajuta, sau nu il poti ajuta cum vrea el, - Exista aceste cursuri de comunicare sau gestionare a conflictelor, dar uneori, efectiv nu poti aplica in practica ceea ce ai fost invatat, trebuie sa particularizezi de la caz la caz, de la simplul cetatean nemultumit ca nu poate primi serviciul solicitat astazi si trebuie sa revina, pana la schizofrenicul caruia nu ai ce sa ii faci; - In privat nu exista „se poate si asa”, in mediul privat exista sanctiuni care merg de la avertisment pana la taieri salariale graduale, - Observatie ca in mediul privat exista concurenta, pot sa imi aleg serviciul de unde doresc, pe cand in administratie nu am de unde sa aleg, e pozitia de monopol;
	<p>10. Pentru celelalte institutii care nu au implementat un SMC, ar fi utila o certificare de genul acesta?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Da; ar sti fiecare ce are de facut; - Categorie ar trebui implementat pentru ca anterior am lucrat intr-o institutie care avea implementat un sistem de management si categoric se vede diferenta.
	<p>11. Ce parere aveti de pe translatarea atentiei de la managementul prin obiective la cel prin gestionarea riscurilor?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Neluarea in considerare a riscurilor pot aduce atingere realizarii obiectivelor. - Riscul de boli profesionale; - Riscul pentru personalul care lucreaza direct cu publicul;
	<p>12. In opinia dvs ca si cetateni, nu ca si angajati, adica beneficiari ai actului administrativ, care credeti ca ar fi elementele-cheie care trebuie imbunatatite in administratia locala ploiesteana? Cunoscand aceste lucruri, cum ati integrat</p>

	<p>in activitatea dvs aceste asteptari?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Infrastructura: ajungi acasa, daca ai cu ce, siguranta publica, parcuri, tantari - Riscurile de boli profesionale, nu avem cum imbunatati aceste aspecte, sunt riscuri asumate pentru ca n exista alternative (arhiva DGDU, planuri vechi afectate de bacterii etc) - Exista deja implementata scanarea documentelor, dar pe hartie, nu exista insa varianta si pt DGDU pentru ca afecteaza scala documentelor; - Reducerea timpului de asteptare; - La nivel de ASSC s-a incercat introducerea unei baze de date informatizate, tocmai pentru reducerea timpului de accesare a unor informatii ca sa nu mai astepti raspunsul altor institutii, ci sa poti vedea tu angajat situatia petentului respectiv; - Exista baze de date comune, la care au acces si ASSC, si SPCLEP, exista dosar electronic al solicitantului de servicii sociale, acces inclusiv la ANAF; - Prin baze de date comune poti vedea inclusiv situatia amenzilor si ii poti restrange accesul la alte servicii pana nu isi plateste amenzile, ar fi o solutie de responsabilizare; - Si noi ca angajati ne dorim valorizata munca, desi oamenii sunt subiectivi in aprecieri, de aceea un multumesc iti lumineaza ziua; - Feed-back-ul de la client depinde si de gradul nostru de empatie fata de problema cu care el vine la noi ca angajati;
	<p>13. Imaginati-va ca sunteti in anul 2030. Cum ar arata Ploiestiul in viziunea dvs.? Dar institutiile publice in care va desfasurati activitatea?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sunt la pensie; - Mai rau ca acum; - Imi plimb nepotul; - Nu cred ca se va schimba ceva avand in vedere evolutia din ultima perioada; - Daca apare vreo figura mesianica, poate ca se va schimba ceva. Avand in vedere sistematizarea comunista a orasului, acum suntem cam in acelasi stadiu - Sa ne fereasca providenta de vreun eveniment catastrofal; - Au aparut blocuri intre case, ar fi nevoie de linie arhitecturala, apropierea de Bucuresti nu este neaparat un avantaj, desi noi suntem un oras bogat din punctul de vedere al veniturilor. La Brasov se circula pe 4 benzi perfect. Noi nu suntem un oras turistic, ci unul de productie si de servicii, industrial. - Nu stim sa atragem investitii, nu stim sa profitam de avantajele oferite, noi am cedat teritoriu comunei Blejoi...nu s-a cedat, s-a facut doar un schimb, necesar din punct de vedere al reglariei situatiei administrative a unor locuitori; - Sa se faca o zona metropolitana, ca la Brasov, dar comunele limitrofe nu doresc pentru ca nu este in interesul lor; - Ar trebui cooptate comunele vecine prin oferirea in contrapartida a unor avantaje; - Se presupune ca toate sistemele : scolar, sanitar, cultural se vor inrautati; - Mai exista si lucruri bune: evenimentul dela Hipodrom, investitiile de la zoo, teatrul si filarmonica, ar trebui sa vedem si lucrurile bune; - Sa muncim de acasa; - Orasul sa arate ca Dubai, cu cladiri la fel de inalte;

	<ul style="list-style-type: none"> - Mult mai îngrijit , cu spatii verzi, locuri de joaca pentru copii; - Sa implementam bune practici, schimb de pareri cu altii care au reusit; - Statii de autobuz si autobuze curate; - Modernizare, parcare mai multe; - Intr-un autobuz curat, cu oameni civilizati care sa nu mai urle in telefoane, si mai veseli, si mai calmi, nu atat de nervosi si stresati; - Gratuitatea pentru persoanele in varsta sa fie aplicata dupa ora 13; - La scoala copii vor avea fise personale, ca sa nu mai care un bolovan de ghiozdan, cu mijloace de transport cu aer conditionat, care sa ii ia de acasa, - Nu as da gratuitate la transportul in comun, ci un numar limitat de bilete, nu as da gratuitate elevilor pe perioada vacantei; - Lucrul intr-un sistem de management certificat in care managerul stie ce trebuie sa faca si stie cum sa comunice, resursele sunt alocate eficient, strict obiectivelor propuse, exista o planificare riguroasa, cu termene, livrabile, si lucruri care la un moment dat pot fi evaluate, sa nu mai existe situatii de interpretare diferita a legislatiei, sa imi iau informatiile decat de pe canale oficiale si nu din presa, sefi care sa ne evalueze activitatea obiectiv si dupa criterii clare; - Distribuirea activitatilor proportional pentru tot salariatii din subordine si bazat pe atributiile din fisa postului; - Sa se aplice principiul continuitatii in activitatea functionarului public, nu daca se schimba politicul sa se schimbe si alocarea resursei umane; - Procedurile sa fie general aplicabile si sa nu permita exceptii; - Oamenii sa fie capabili sa isi asume responsabilitatile, erorile, si sa fie capabili de autocorectie;
	<p>14. In opinia dvs., cu ce oras v-ar placea sa semene orasul Ploiesti din punct de vedere al eficientei administrative?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Brasov; - Sibiu; - Iasi; - Cluj-Napoca; - Oradea; - Timisoara; - Iasi (vin de la un curs si la ora 7 dimineata se spalau trotuarele si strazile, nu exista o hartie, pomii udati prin picatura...vegetatie, arhitectura, flori...) - Buzau (prin prisma intrarilor in oras si a parcului Crang)
<p>REZUMAT/ CONCLUZII</p>	<p>In cadrul proiectului implementat de Primaria municipiului Ploiesti in parteneriat cu firma PARTNET, respectiv „Asigurarea managementului performantei si al calitatii in municipiul Ploiesti” s-au organizat doua focus-grupuri cu reprezentanti ai Primariei Municipiului Ploiesti si ai institutiilor subordonate, reprezentând componenta calitativă a cercetării pe care a presupus-o realizarea subactivității 2.1 în cadrul proiectului mai sus menționat. Aceasta a fost realizată prin intermediul a doua focus-grupuri, cu o durată de aproximativ 3 ore fiecare, la care au participat 20 de persoane/ sesiune.</p> <p>Selecția subiecților s-a realizat în accord cu criteriile stabilite privind experiența în administrație și cu respectarea obiectivelor orizontale ale proiectului privind nediscriminarea, beneficiind în acest sens de sprijinul conducerii instituțiilor targetate prin</p>

adrese privind desemnarea participanților și comunicarea obiectivelor acestei cercetări. Cu acordul participanților, discuțiile au fost înregistrate și transcrise, iar pe baza lor s-a elaborat prezentul raport.

Întâlnirile au avut drept scop evidențierea percepției participanților asupra problemelor cu care se confrunta administrația publică locală atât din perspectivă cetățenească, cât și ca angajați ai domeniului administrativ, precum și identificarea modalităților concrete de rezolvare a acestora în funcție de prioritățile de dezvoltare.

IDENTIFICAREA PROBLEMELOR

- ***Administrarea orasului;***

Majoritatea problemelor semnalate privind partea de gospodărire și administrare a orașului au vizat:

Poluarea,

Amenajarea spațiului public: curățenie, mobilier urban și iluminat public,

Infrastructura stradală: alei, trotuare, scuaruri, zone pietonale,

Amenajare spații verzi și locuri de joacă,

Lipsa de infrastructură socială, culturală, și de sănătate publică,

Sistem de transport public deficitar prin dotări, dar și management,

Lipsa de activități recreative și baze sportive,

Absența unui program de reamenajare a clădirilor vechi, autentice pentru crearea unui centru civic atractiv turistic,

Neimplicarea organelor de control pentru aplicarea corectă a legislației;

Lipsa de intervenție în educație, lipsa de cultura civică,

Mentalitate retrogradă a oamenilor,

- ***Responsabilitate;***

Responsabilitatea revine factorului decizional;

Lipsa de asumare a responsabilității este o problemă pentru toți angajații;

Lipsa de abilități manageriale ale persoanelor cu funcții de conducere și absența unor lideri adevărați,

- ***Grad de informare;***

Au fost menționate ca și canale de informare:

Comunicatele de presă oficiale pe site-urile instituțiilor publice;

Media locală: presă scrisă, televiziuni locale;

Mijloace moderne social-media: pagina de facebook; e-mail;

Dezbateri publice;

Anchete sociale și dialoguri deschise ale asistenților sociali pentru grupurile defavorizate, fără acces la informații;

Probleme semnalate:

Politizarea presei locale;

Subiectivismul în interpretare a aceleiași informații de către cetățeni;

Lipsa de comunicare între instituții care duce la acțiuni nesincronizate;

- ***Implicare civica;***

S-a remarcat lipsa de inițiativă socială;

Promovarea de parteneriate public- private pentru implementarea unor proiecte de interes social mare;

Implicarea socială trebuie să se bazeze pe motivație, nu pe interesare materială,

Cooptarea asociațiilor de proprietari pentru dezvoltarea de proiecte comune,
Introducerea educației civice prin proiecte dezvoltate de școală;

- **Probleme ale administrației;**

- Volum mare de muncă raportat la numărul de angajați; fluctuație a personalului
- Lipsa resurselor sau distribuția inegală a acestora;
- Timp suplimentar petrecut pentru completarea unor documentații care nu le pare respondenților să aducă valoare adăugată activităților instituției;
- Instalarea treptată a unei poveri birocratice suplimentare, ce defavorizează activitatea curentă;
- Lipsa unor programe de formare adaptate necesităților reale și schimbărilor de legislație;
- Neclaritatea sau ambiguitatea unor instrucțiuni de lucru sau proceduri operaționale redundante;
- Lipsă de comunicare interdepartamentală sau interinstituțională;
- Legislația nu este adaptată realităților cotidiene, sau nu ține pasul cu modificările practice;

PRIORITATI DE DEZVOLTARE SI PROIECTE CONCRETE

- **Legislația**

1. Recomandările de îmbunătățire exprimate de toți participanții la acest studiu vizează în primul rând legislația: aceasta ar trebui simplificată și armonizată, stabilindu-se clar norme de aplicare care să nu dea ocazia aplicării diferențiate.
2. Clarificarea legislației privind aplicarea legii salarizării, statutul funcționarilor publici și al personalului contractual;
3. Analizarea feed-back-ului cu privire la măsurile legislative;

- **Resursele umane;**

1. Promovarea de resursă umană înalt calificată;
2. Reducerea fluctuațiilor de personal;
3. Instruirea personalului ori de câte ori survin modificări legislative;
4. Diseminarea informațiilor și capacităților dobândite cu ocazia instruirilor externe;
5. Acordarea de stimulente salariale proporțional cu eficiența muncii calculată obiectiv prin indicatori de performanță cuantificabili;
6. Responsabilizarea tuturor angajaților de pe întreg palierul ierarhic, în funcție de nivelul de autoritate al acestora;
7. Creșterea stimei de sine a angajaților pentru munca pe care o depun și promovarea unei culturi organizaționale;
8. Îmbunătățirea managementului timpului;
9. Eliminarea barierelor de mentalitate și promovarea unei gândiri mai flexibile și mai deschise la nou în rândul angajaților;

- **Debirocratizarea**

1. Definirea clară a obiectivelor instituției;
2. Proceduri operaționale simple și ușor de respectat, pe specificul fiecărei activități în parte;

3. Îmbunătățirea și transparentizarea comunicării interne, dar și a comunicării externe;
4. Realizarea unui echilibru între diferitele sisteme de management existente la nivel instituțional (SCIM, SMC, etc) pentru a nu crea sentimentul unei dublări procedurale sau al unor confuzii în ceea ce privește livrabilele diferitelor sisteme de management;

- **Comparații cu alte orașe din România sau străinătate;**

- Facilitarea schimburilor de experiență cu alte orașe mai dezvoltate;
Introducerea și diseminarea bunelor practici în activitățile curente;
Introducerea unor metode moderne de management, a unor sisteme de management dovedite funcționale în alte administrații;
Debirocratizarea instituțională și intervenția în aspectele practice, apropiate de cetățeni;
Îmbunătățirea organizării interne după modele cu eficiență dovedită;

Ca o concluzie generală și realistă, marea majoritate a participanților la focus-grupuri trăiește o dualitate în sensul dorinței de a trăi într-un oraș reformat din toate punctele de vedere, dar inexistența unei viziuni, cu proiecte pe termen scurt, mediu și lung îi determină să aibă o atitudine pesimistă, rezervată față de dezvoltarea orașului Ploiești.

Dezabuzăți și decepționați în dubla calitate de angajați și cetățeni ai municipiului Ploiești, participanții la focus-grupuri își doresc să fie cooptați în reformarea substanțială a orașului, cred și doresc să se investească mai mult în resursa umană tânără prin proiecte educaționale motivante, și doresc promovarea pe scară largă a valorilor social-umane drept catalizator al tuturor proiectelor de îmbunătățire pe care administrația locală le va dezvolta în viitor.

	Nume și prenume	Funcția în cadrul proiectului	Data	Semnătura
Elaborat:		Expert cercetare auditare		
Verificat:		Manager proiect		