

L.Nr. 307/12.12.2011

Studiului privind evaluarea rezultatelor proiectului

(gradul de îmbunătățire al serviciilor oferite)
pentru proiectul

**” Îmbunătățirea calității și eficientizarea furnizării serviciilor publice în
cadrul primăriei comunei Moșna ” – cod SMIS 10727**



BENEFICIAR: CONSILIUL LOCAL MOȘNA

**EVALUATOR: SC EURO MAG 2000 SRL
Ing. ec. RUXANDRA LENDEA
psiholog CRISTINA SIMON**



Cap.1 – Prezentarea proiectului

Proiectul ” **Îmbunătățirea calității și eficientizarea furnizării serviciilor publice în cadrul primăriei comunei Moșna** ” – cod SMIS 10727, a fost finanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Dezvoltarea Capacității Administrative, Axa prioritară 2 “*Îmbunătățirea calității și eficienței furnizării serviciilor publice, cu accentual pus pe procesul de descentralizare*”, DMI 2.2 Îmbunătățirea calității și eficienței furnizării serviciilor, Operațiunea ”Introducerea și menținerea în funcțiune a sistemelor de management, inclusiv ISO și EMAS”.

Obiectivul general al proiectului l-a reprezentat îmbunătățirea furnizării serviciilor publice în cadrul Primăriei Moșna, obiectivul specific fiind implementarea sistemelor de Management al Calității, al Mediului și OHSAS în cadrul Primăriei Moșna.

Ideea prezentului proiect a luat naștere ca urmare a analizelor realizate de specialiști în vederea întocmirii Strategiei de Dezvoltare Socio-Economică a comunei Moșna 2008-2013.

Analiza SWOT prezentată în strategie a scos la iveală atât puncte slabe, cât și oportunități legate de mediu:

Puncte slabe	Oportunități
<ul style="list-style-type: none">➤ inexistența unei rețele de tratare și epurare a apei;➤ lipsa tehnologiilor de reciclare a deșeurilor;➤ lipsa spațiilor amenajate pentru gunoaie menajere;➤ <u><i>pânza freatică este deteriorată datorită deversării deșeurilor din decantoarele populației;</i></u>➤ nu există coșuri de gunoi amplasate în comună;➤ <u><i>nu există educație și respect față de protecția mediului (gunoiul menajer se aruncă la întâmplare, în special la marginile localităților și a apelor curgătoare);</i></u>➤ nu există sistem de colectare a gunoiului menajer.	<ul style="list-style-type: none">➤ gospodărirea eficientă a cadrului natural (sol, subsol)➤ implementarea legislației privind protecția mediului➤ mediu optim pentru ferme viticole și pomicole;➤ reamenajarea zonelor verzi;➤ extinderea zonelor verzi;➤ implicarea copiilor și tinerilor în curățirea comunei;➤ defrișarea organizată și rațională a pădurilor.

Pentru a putea lua atitudine în înlăturarea punctelor slabe legate de mediu și a profita de oportunitățile existente, primul lucru ce trebuia realizat la nivel local a fost conștientizarea acestor categorii de probleme de către factorii de răspundere locali. Astfel, implementarea sistemului de management al Mediului a schimbat optica personalului angajat în primărie legat de importanța mediu, și astfel, punctele slabe identificate vor putea fi privite cu mai multă responsabilitate și implicit, vor putea fi găsite soluții de rezolvare.

O altă problemă identificată la nivel local a constituit specializarea personalului din cadrul primăriei. Atât în prezent, cât și în anii ce vor urma, vor exista nenumărate oportunități de dezvoltare a comunităților rurale prin accesarea de fonduri externe. Astfel, pentru atingerea obiectivelor propuse în Strategia de Dezvoltare Locală este nevoie de o echipă pregătită, aptă să dezvolte și să implementeze proiecte în toate domeniile de dezvoltare a comunității. Datorită implementării prezentului proiect, întreaga echipă din cadrul primăriei a participat la cursuri de perfecționare, acoperind toate domeniile cheie necesare unei dezvoltări durabile a comunității.

Deși inițial proiectul a fost previzionat a se desfășura pe o perioadă de 9 luni, în momentul implementării s-au identificat probleme în desfășurarea activităților, lucru ce a condus la prelungirea perioadei de implementare, respectiv de la 9 la 15 luni.

Cap.2 – Rezultatele proiectului

Rezultatele concrete ale implementării sistemului de management al calității sunt:

- îmbunătățirea circuitului documentelor;
- metode de lucru mai eficiente;
- se vor reduce numărul de documente, etapele intermediare și costurile pentru furnizarea documentelor
- informațiile vor fi furnizate cu operativitate către public.

Impactul pe termen lung al implementării sistemului de management al calității în Primăria Moșna se reflectă direct în:

- ușurarea muncii angajaților;
- creșterea calității serviciilor furnizate de administrație;
- creșterea nivelului de satisfacție al clienților (al cetățenilor în cazul de față) - cetățeanul va obține documentul administrativ solicitat într-o perioadă mai scurtă, reducându-se deplasările efectuate pentru finalizarea unui demers;
- utilizarea rațională a resurselor umane și materiale;
- reducerea cheltuielilor administrative;
- îmbunătățirea transparenței actului administrativ.

Rezultatele implementării sistemului de management al mediului și OHSAS asupra autorității publice locale – Primăria Moșna:

- o Asigurarea conformării cu legislația de mediu;
- o Conștientizarea angajaților primăriei asupra importanței mediului;
- o Mobilizarea angajaților în găsirea de soluții constructive astfel încât și populația să devină conștientă de importanța mediului;
- o Dezvoltare durabilă printr-o mai bună utilizare a materiilor prime și a energiei, scăderea consumului de apă, reducerea deșeurilor;
- o Îmbunătățirea imaginii publice în fața clienților, partenerilor, investitorilor și comunității locale;
- o Crearea avantajului competițional pe piața europeană, în speță în accesarea fondurilor europene;
- o Câștigarea încrederii părților interesate;
- o Îmbunătățirea condițiilor de muncă ale salariaților;
- o Eficiența internă și externă a organizației înregistrată OHSAS;
- o Comunicare internă mai bună;

În plus, angajații primăriei au participat la 10 cursuri de perfecționare și 3 seminarii. Astfel, după absolvirea cursurilor, echipa primăriei va fi formată din experți în următoarele domenii:

- Manager Calitate – 2 persoane
- Manager Mediu - 2 persoane
- Specialist OHSAS – 2 persoane
- Auditor de Mediu – 2 persoane
- Auditor de Calitate - 2 persoane
- Auditor OHSAS – 2 persoane
- Manager Proiect - 4 persoane
- Manager resurse umane – 2 persoane
- Management strategic – 4 persoane
- Specialist comunicare și relații publice – 12 persoane
- Seminar legislație mediu și gestionarea deșeurilor – 20 persoane
- Seminar egalitate de șanse – 20 persoane
- Seminar dezvoltare durabilă – 20 persoane

Perfecționarea personalului din cadrul primăriei are ca rezultate:

- o Creșterea încrederii în propria persoană – respectul față de sine
- o Promptitudine și profesionalism în relația cu cetățeanul

- Echipă de experți pregătită pentru accesarea fondurilor externe necesare rezolvării problemelor comunității atât în domeniul mediului, cât și în alte domenii

Alte rezultate ale proiectului:

- Aspectul estetic al primăriei îmbunătățit prin dotarea acesteia cu mobilier modern și util, având un impact pozitiv asupra tuturor colaboratorilor;
- S-au re-aranjat compartimentele, astfel încât activitatea angajaților să fie optimizată;
- Primăria a fost dotată corespunzător cu echipamente IT necesare desfășurării optime a activității;
- Primăria are propria pagină de internet, astfel că locuitorii vor putea accesa mai facil întreaga gamă de informații de care au nevoie în relația lor cu autoritatea publică;

Cap.3 - Indicatori

INDICATORI	Valoare la începutul perioadei de implementare (număr/unitatea de măsură)	Valoare la sfârșitul perioadei de implementare (număr/unitatea de măsură)	Comentarii
Indicatori de „output” (măsoară rezultatele proiectului)			
1. Număr de cursuri participant la instruire (număr participanți * număr de cursuri)	0 cursuri participant la instruire	1.222 cursuri participant la instruire (94 participanți * 13 cursuri)	
Indicatori de „result” (măsoară îndeplinirea scopului proiectului)			
1. Număr de certificate obținute	0 certificate	3 certificate	Primăria Moșna a devenit o instituție certificată ISO 9001, 14.001, OHSAS
2. Număr de instituții certificate	0 instituție certificate	1 instituție certificată	Primăria Comunei Moșna

Cap.4 – Evaluarea gradului de îmbunătățire a serviciilor oferite

Pentru a măsura rezultatele acestui proiect, prin prisma serviciilor oferite de angajații primăriei, s-au aplicat chestionare persoanelor care au vizitat sediul primăriei în perioada 28 noiembrie – 2 decembrie. În aceste zile au fost aplicate chestionare la 52 de persoane, iar 23 de persoane au refuzat să răspundă motivând că nu au timp sau nu știu să citească foarte bine.

La prima întrebare am aflat pentru ce tip de problemă au vizitat localnicii sediul primăriei, și implicit care este departamentul la care s-au adresat. Astfel, 18 persoane au venit la primărie pentru o problemă socială, 13 persoane s-au adresat departamentului agricol, 9 persoane aveau o problemă administrativă, iar 12 au răspuns “alte probleme” (în această categorie includem înregistrare naștere/deces/cununie, taxe și impozite și orice altă problemă care nu se include în celelalte categorii).

Următoarele trei întrebări le vom grupa în funcție de departamentul la care s-au adresat localnicii și astfel aflăm cât au așteptat până au fost preluați de angajatul din departamentul respectiv, dacă au primit o soluție și cum a fost percepută atitudinea angajaților primăriei de către localnici. La întrebarea “Cum vi s-a părut angajatul care v-a servit?” avem răspuns multiplu.

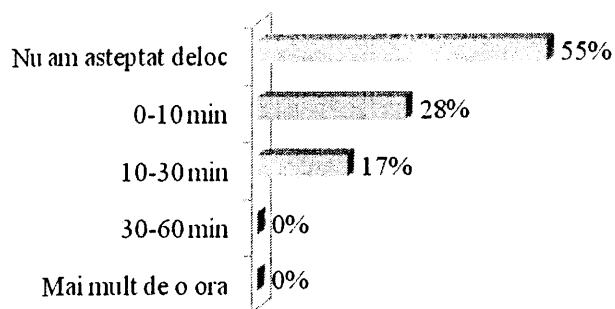
Departamentul social

Aflăm că 55% dintre persoanele care au venit la sediul primăriei cu o problemă socială nu au așteptat de loc pentru a fi preluați de angajații din acest departament, 28% au așteptat până în 10 minute, 17% au așteptat 10-30 minute și nu au fost persoane care să aștepte mai mult de o jumătate de ora.

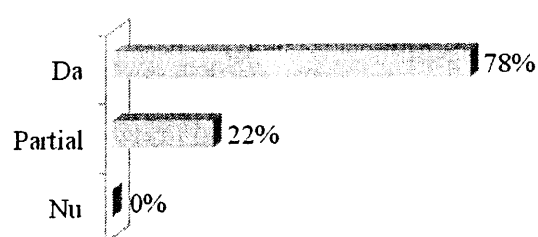
Un procent de 78% dintre respondenți consideră că au primit o soluție la problema pentru care s-au adresat departamentului social, iar 22% au fost mulțumiți doar parțial.

La întrebarea “Cum vi s-a părut angajatul care v-a servit?” 56% dintre respondenți au apreciat amabilitatea angajaților, 44% consideră că sunt răbdători, 17% sunt de părere că persoana care i-a servit s-a dovedit implicată în rezolvarea problemelor localnicilor, 22% au ales varianta “expeditiv” deoarece au fost serviți mai rapid decât se așteptau și niciunul nu a perceput angajații ca fiind dezorganizați.

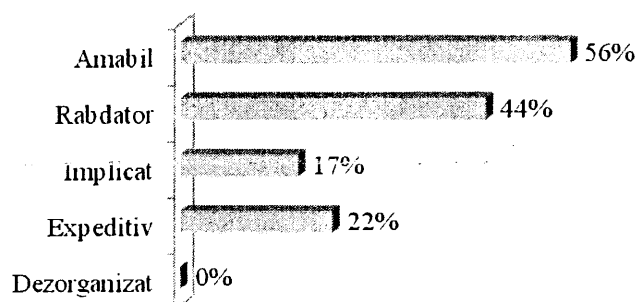
Cat timp ati asteptat sa fiti preluat de un angajat din domeniul respectiv?



Ati primit o solutie la problema dumneavoastra?



Cum vi s-a parut angajatul care v-a servit?



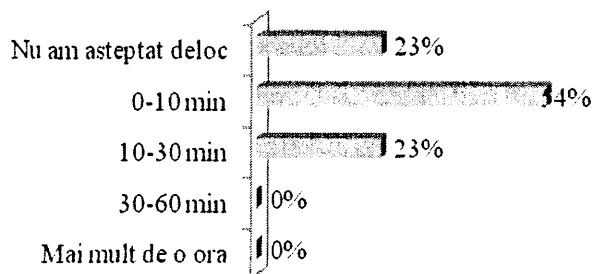
Departamentul agricol

Dintre cei 13 respondenti care s-au adresat departamentului agricol, 23% nu au asteptat deloc, 54% au asteptat intre 0-10 minute, 23% au asteptat 10-30 minute si niciunul nu a asteptat peste 30 minute.

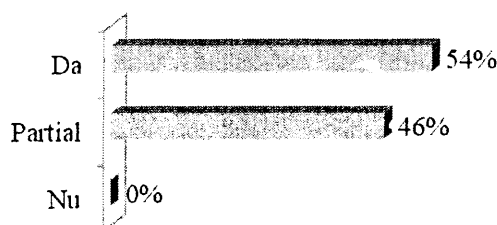
Un numar de 7 persoane, adica procentul de 54%, au primit o solutie la problema pentru care s-au adresat acestui departament, iar restul de 46% considera ca solicitarea s-a rezolvat doar partial.

Personalul acestui departament a fost perceput amabil in procent de 23%, rabdator in procent de 31%, implicat 38%, expeditiv 38%, iar 8% dintre respondenti au perceput si putina dezorganizare.

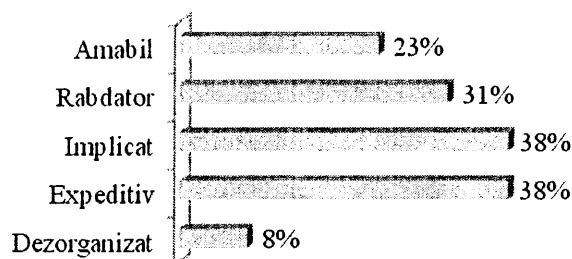
Cat timp ati asteptat sa fiti preluat de un angajat din domeniul respectiv?



Ati primit o solutie la problema dumneavoastra?



Cum vi s-a parut angajatul care v-a servit?



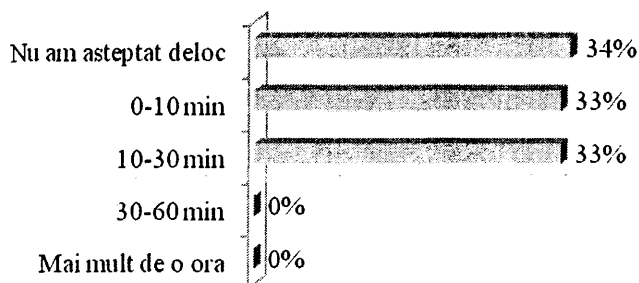
Departamentul administrativ

Departamentului administrativ s-au adresat 9 persoane din care 34% nu au asteptat deloc sa fie preluati de angajatul in masura sa le ofere serviciile solicitate, 33% au asteptat mai putin de 10 minute, iar restul de 33% au asteptat intre 10-30 minute. Niciun respondent nu a asteptat mai mult de 30 minute.

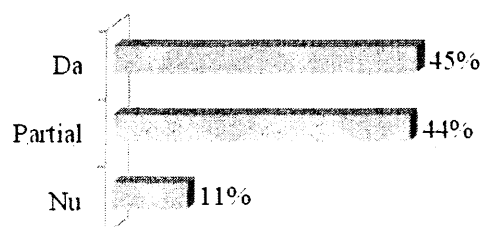
Problemele administrative au fost rezolvate in procent de 45%, iar in procent de 44% doar partial, inasa 11% dintre respondenti nu au primit o solutie la problema pentru care au apelat la acest departament.

Avand in vedere atitudinea angajatilor din acest departament, 78% dintre respondenti considera ca au fost serviti cu amabilitate, 44% au sesizat multa rabdare in comportamentul angajatilor, 22% au simtit multa implicare in serviciile oferite, iar 33% caracterizeaza atitudinea angajatilor ca fiind expeditiva.

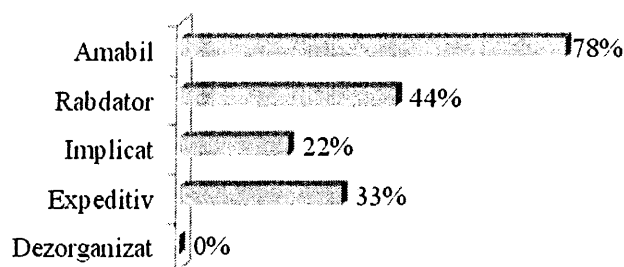
Cat timp ati asteptat sa fiti preluat de un angajat din domeniul respectiv?



Ati primit o solutie la problema dumneavoastra?



Cum vi s-a parut angajatul care v-a servit?



Alte departamente

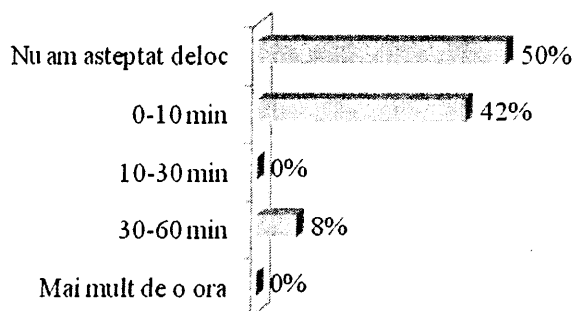
Un numar de 12 persoane dintre cele chestionate au vizitat sediul primariei pentru "alte probleme" care nu se includ in categoriile departamentelor social, agricol sau administrativ.

Dintre acesti respondenti 50% nu au asteptat deloc sa fie preluati de un angajat, 42% au asteptat mai putin de 10 minute si 8% au asteptat intre 30-60 minute.

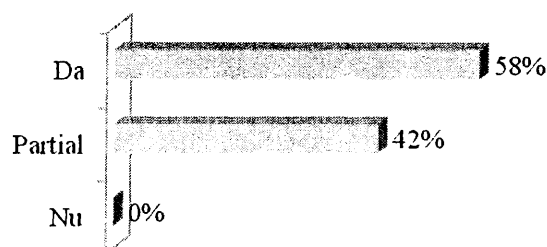
Intreband daca au primit o solutie la problema pentru care au vizitat sediul primariei, acesti respondenti au raspuns afirmativ in procent de 58%, iar 42% au ales varianta "partial".

La urmatoarea intrebare aflam ca 50% au fost impresionati de amabilitatea angajatilor, 17% ii considera foarte rabdatori, 33% sustin ca angajatii au demonstrat implicare profesionala, iar 33% au parut expeditivi incercand sa rezolve solicitarile cat mai prompt.

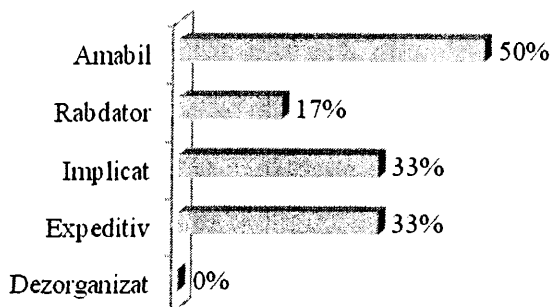
Cat timp ati asteptat sa fiti preluat de un angajat din domeniul respectiv?



Ati primit o solutie la problema dumneavoastra?

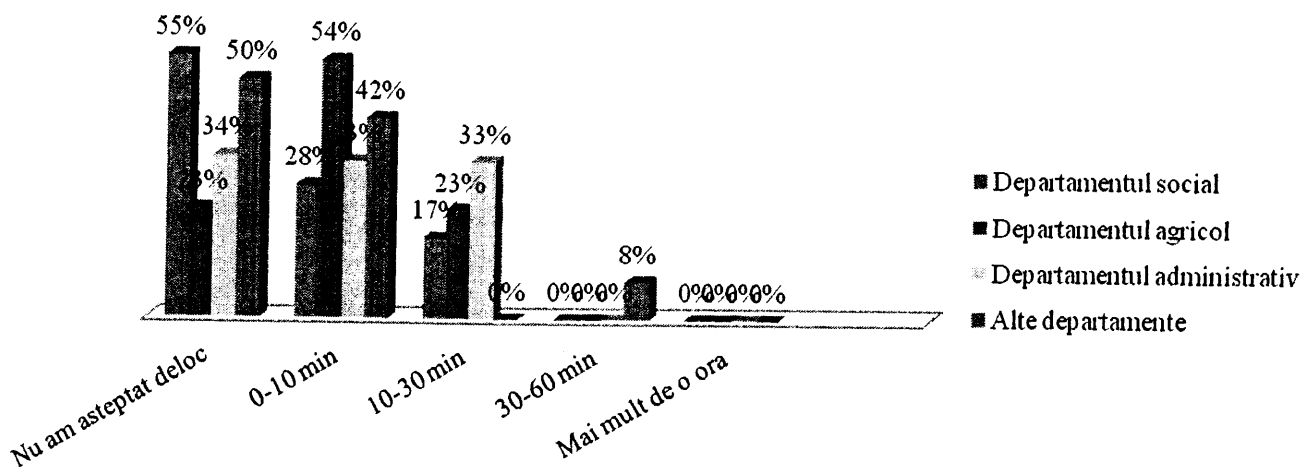


Cum vi s-a parut angajatul care v-a servit?



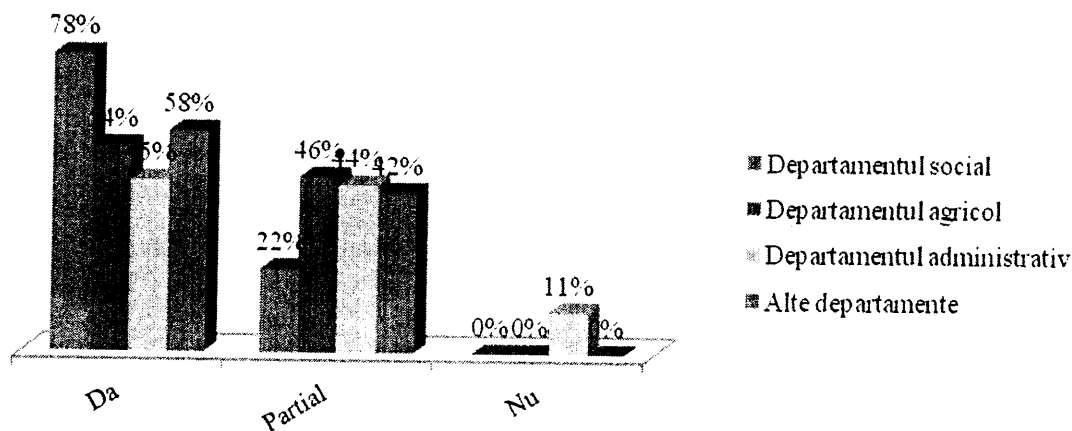
Privind in ansamblu raspunsurile primite la primele intrebari am realizat cele trei grafice pentru a putea face comparatie intre departamente. Astfel putem afirma ca departamentul la care localnicii au asteptat cel mai putin timp pentru a fi preluati de angajati este cel social, iar la departamentul administrativ timpul de asteptare este cel mai ridicat.

Cat timp ati asteptat sa fiti preluat de un angajat din domeniul respectiv?



Analizand graficul de mai jos observam ca departamentul care reuseste sa soluzioneze cel mai des solicitarile localnicilor este cel social, iar departamentul care nu reuseste sa ofere o solutie de fiecare data este cel administrativ.

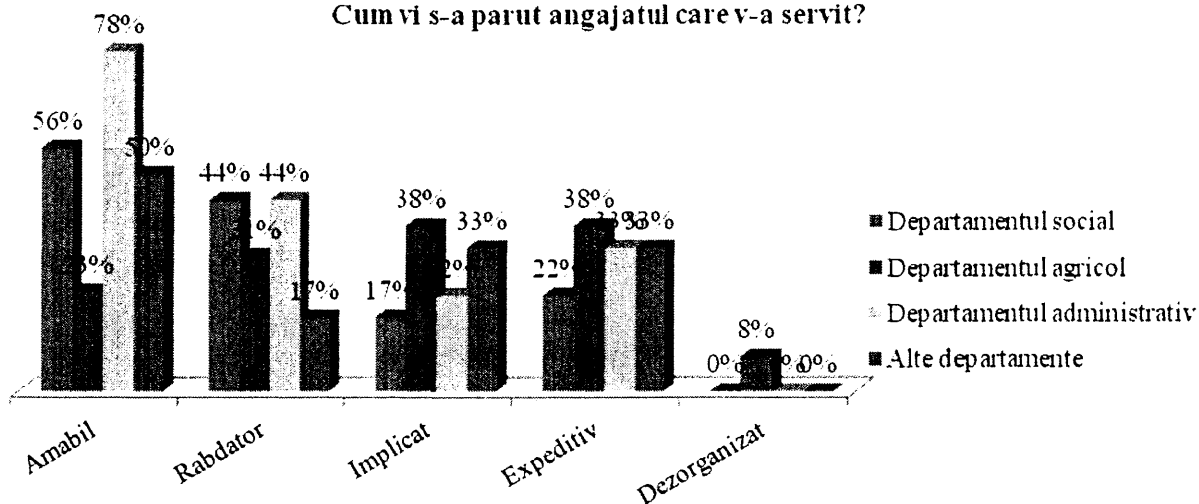
Ati primit o solutie la problema dumneavoastra?



Privind urmatorul grafic din care reiese atitudinea angajatilor primariei perceputa de localnici avem urmatoarele rezultate:

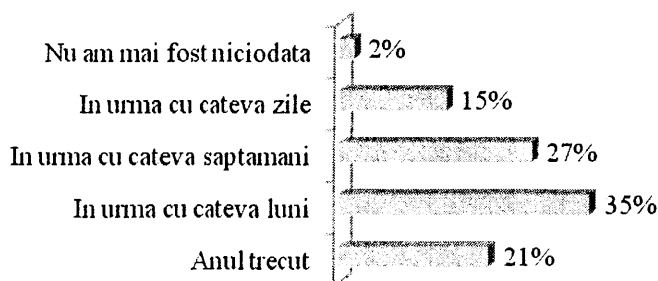
- in cadrul departamentului administrativ sunt cei mai amabili angajati;
- in cadrul departamentelor social si administrativ, angajatii sunt foarte rabdatori;
- departamentul agricol are personal foarte implicat in activitatile profesionale si prompt avand o atitudine de multe ori expeditiva; tot acest departament a fost caracterizat ca fiind putin dezorganizat.

Cum vi s-a parut angajatul care v-a servit?



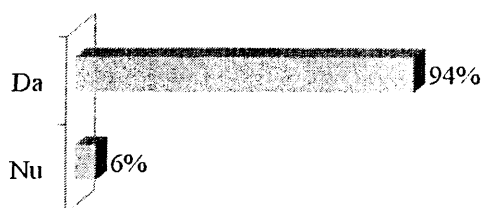
Prin raspunsurile la intrebarea 5 aflam cu cat timp in urma au mai fost aceste persoane in sediul primariei. Aceasta intrebare are scopul de a face legatura cu celelalte intrebari legate de imbunatatirile pe care le-a adus acest proiect in serviciile oferite de catre angajatii primariei.

Înainte de aceasta vizita, când ați fost ultima data la sediul primărie ?



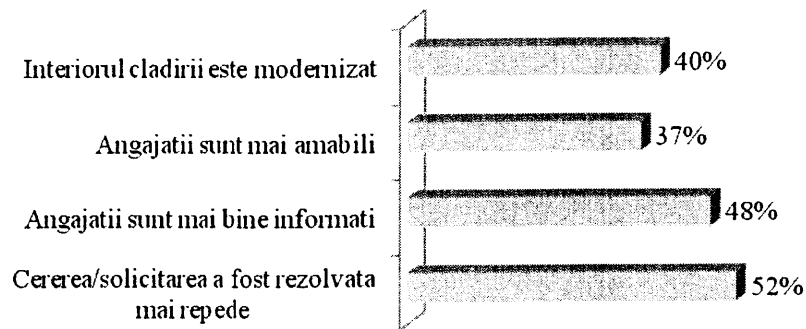
Observam ca avem un procent semnificativ la raspunsurile "Anul trecut" (21%) si "In urma cu cateva luni" (35%) ceea ce sustine raspunsurile de la intrebarea 6 unde respondentii afirma in procent de 94% ca au observat imbunatatiri comparativ cu vizita trecuta.

Comparativ cu vizita trecuta vi se pare ca s-a îmbunătățit ceva ?



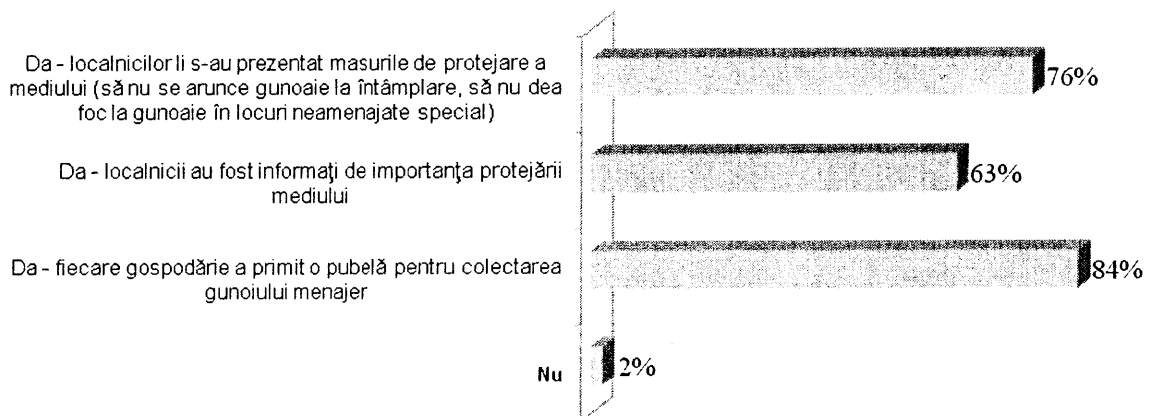
La intrebarea 7, respondentii care au raspuns afirmativ la intrebarea precedenta, au putut alege una sau mai multe variante de raspuns care relateaza imbunatatirile pe care le-au sesizat. Astfel 52% considera ca au fost serviti mai repede comaprativ cu vizita trecuta, 48% afirma ca angajatii sunt mai bine informati, 40% au observat ca s-a modernizat interiorul cladirii primariei, iar 37% dintre respondenti au perceput mai multa amabilitate din partea angajatilor primariei.

Dacă ați răspuns afirmativ la întrebarea 6 bifați ce anume:



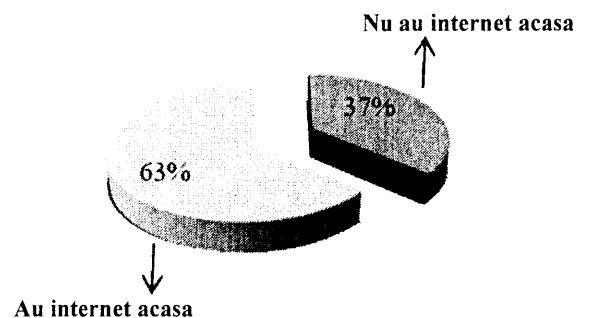
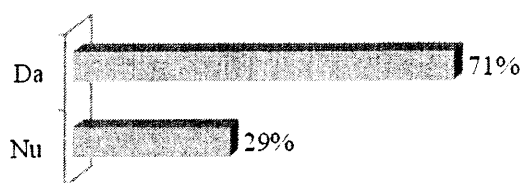
Răspunsurile la întrebarea 8 evidențiază faptul că măsurile luate de angajații primăriei privind prevenirea și combaterea degradării mediului au fost luate la cunoștința de localnicii din comuna Mosna, iar singura persoană care a răspuns negativ nu are domiciliul stabil în această comună. Observăm că 76% dintre respondenții afirmă că li s-au prezentat măsurile de protecție a mediului (să nu arunce gunoaie la întâmplare, să nu dea foc la gunoaie în locuri neamenajate special), 63% au fost informați de importanța protecției mediului, iar 84% declară că fiecare gospodărie a primit o pubelă pentru colectarea gunoierului menajer.

Ați observat ca primăria a luat măsuri privind protecția mediului anul acesta?



La întrebarea 9 "Cunoașteți faptul ca primăria are site pe internet ?" 37 de persoane au răspuns afirmativ, ceea ce înseamnă un procent de 71%. Dintre cei care au răspuns afirmativ doar 65% au internet acasă, iar dintre cei 29% care nu cunosc ca primăria are site pe internet doar 60% au acces la internet în locuința proprie.

Cunoașteți faptul ca primăria are site pe internet?



La ultima întrebare aflăm că majoritatea respondenților, adică 43 dintre ei (83%) au domiciliul stabil în comuna Mosna, ceea ce asigură concludența rezultatelor acestei evaluări.