

# CREAREA CAPACITĂȚII OPERAȚIONALE PENTRU O ADMINISTRAȚIE DESCENTRALIZATĂ ÎN ROMÂNIA





# **Crearea Capacității Operaționale pentru o Administrație Descentralizată în România**

- Strategia de descentralizare pentru alimentare cu apă
- Strategia de descentralizare pentru locuințe sociale
- Strategia de descentralizare pentru ocuparea forței de muncă

Publicație realizată în cadrul proiectului Crearea capacității operaționale pentru o administrație descentralizată în România, finanțat de programul MATRA al guvernului Olandei

Anul publicației: 2005

**Editori:**

Sorina Racoviceanu, IHS Romania srl  
Carley Pennink, IHS

Conținutul publicației reprezintă punctul de vedere al autorilor.  
Editorii nu își asumă responsabilitatea părerilor exprimate.

Concepție grafică: Studio Bit srl

## CUPRINS

Cuvânt înainte	1
Introducere: contextul elaborării publicației	3
0. Procesul de descentralizare în România	19
1. Strategia de descentralizare pentru alimentare cu apă	27
2. Strategia de descentralizare pentru locuințe sociale	57
3. Strategia de descentralizare pentru ocuparea forței de muncă	85



**Lista de abrevieri**

AJOFM - Agenția Județeană pentru Ocuparea Forței de Muncă

ANL - Agenția Națională pentru Locuințe

ANOFM - Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă

ANRSC - Autoritatea Națională de Reglementare pentru Serviciile Publice de  
Utilitate Comunală

ARA - Asociația Română a Apei

ASSC - Administrația Serviciilor Sociale Comunitare

CNFPA - Comisia Națională de Formare Profesională pentru Adulți

FALR - Federația Autorităților Locale din România

GMAP - Grupul de Modernizare a Administrației Publice

INA - Institutul Național de Administrație

ITSC - Inspekția Teritorială pentru Siguranța în Construcții

MAI - Ministerul Administrației și Internelor

MFP - Ministerul Finanțelor Publice

MMSSF - Ministerul Muncii, Solidarității Sociale și Familiei

MTCT - Ministerul Transporturilor, Construcțiilor și Turismului

SPFLAP - Serviciul Public Finanțe Locale și Administrarea Patrimoniului

SWOT - Puncte tari, puncte slabe, oportunități și pericole

UCRAP - Unitatea Centrală pentru Reforma Administrației Publice





## Cuvânt înainte

**D**escentralizarea și întărirea autonomiei locale constituie priorități ale Guvernului României.

Pentru susținerea acestor priorități, Guvernul se află în proces de elaborare a pachetului legislativ privind administrația publică locală, prin ale cărui prevederi se va realiza o reală reformă a administrației românești. Avem nevoie de o administrație modernă și puternică pentru a ne ridica la standardele Uniunii Europene.

Conștiente de nevoia României de a avea o administrație performantă, statele membre UE ne-au sprijinit și ne susțin în continuare prin asistența pe

care ne-o acordă prin programele cu finanțare internațională.

Astfel, în acest context, Ministerul Administrației și Internelor a beneficiat de un real suport din partea Guvernului Olandei prin proiectul Crearea Capacității Operaționale pentru o Administrație Descentralizată în România. Acest proiect are o contribuție majoră în întărirea relațiilor de colaborare între nivelul central și cel local al administrației publice, în gândirea unor strategii de descentralizare a trei servicii de mare importanță pentru cetățeanul român, în conștientizarea importanței sistemului de indicatori de performanță.

**Liviu Radu**

Secretar de Stat, Ministerul Administrației și Internelor



# Introducere: contextul elaborării publicației

Autori:

Hans Teerlink, Conducător proiect

Nicolae Tarălungă, Coordonator național al proiectului



“Orice om are dreptul la un nivel de trai care să-i asigure sănătatea și bunăstarea lui și a familiei sale, cuprinzând hrana, îmbrăcămintea, locuința, îngrijirea medicală precum și serviciile sociale necesare; el are dreptul la asigurare în caz de șomaj, boală, invaliditate, văduvie, bătrânețe sau celelalte cazuri de pierdere a mijloacelor de subsistență, în urma unor împrejurări independente de voința sa”  
*(Declarația Universală a Drepturilor Omului, art. 25 al. 1, 1948).*

Proiectul Crearea capacității operaționale pentru o administrație descentralizată în România (Matra BCD) a desfășurat pe perioada 2004-2005 activități în care reprezentanți ai administrației publice locale și centrale, cu asistență olandeză, să poată proiecta în România, prin procesul de descentralizare, un climat instituțional capabil să răspundă acestor drepturi fundamentale ale omului și noilor cerințe ce apar în urma aderării la Uniunea Europeană.

Finanțat de către guvernul Olandei, prin programul MATRA, proiectul oferă asistență tehnică în domeniul descentralizării, Ministerului Administrației și Internelor, reprezentat prin Unitatea Centrală pentru Reforma Administrației Publice (UCRAP) și este implementat de următoarele organizații: Institute for Housing and Urban Development Studies, Rotterdam, și VNG International Haga, din Olanda, Unitatea Centrală pentru Reforma Administrației Publice din cadrul Ministerului Administrației și Internelor, Institutul Național de Administrație, Federația Autorităților Locale din România și Institute for Housing and Urban Development Studies România srl.

## Structura și obiectivele proiectului

Proiectul conține patru componente. Primele trei se referă la elaborarea strategiilor de descentralizare pentru serviciile de alimentare cu apă, locuințe sociale și ocuparea forței de muncă. În acest scop s-au constituit trei echipe mixte cu reprezentanți ai UCRAP, Grupurilor pentru Modernizarea Administrației Publice (GMAP) la nivel de ministere (Ministerul Administrației și Internelor, Ministerul Transporturilor Construcțiilor și Turismului, Ministerul Muncii Solidarității Sociale și Familiei), la nivel de județe (județul Prahova, Suceava, Timiș) și primării (Ploiești și Suceava). Componenta a patra, realizată în parteneriat cu Institutul Național de Administrație, se referă la formare profesională și conține un curs la distanță în domeniul descentralizării și autonomiei locale.

Obiectivul general al proiectului este acela de a întări capacitatea administrației publice centrale și locale pentru a putea atinge următoarele obiective:

- Obiectivul politic: Va fi creat un sistem administrativ în cadrul administrației publice locale care să răspundă nevoilor locale printr-un model consultativ de luare a deciziilor. Proiectul acționează în direcția acestui obiectiv prin realizarea strategiilor și a indicatorilor de performanță pentru participarea publică, reprezentarea politică și transparența deciziilor publice.
- Obiectivul socio-economic: Administrația publică locală va avea competențele manageriale pentru furnizarea unor servicii de înaltă calitate. Acest obiectiv va fi realizat prin stabilirea unor indicatori de performanță și a unor mecanisme instituționale în cadrul sectorului public, pentru o distribuire rațională a resurselor către diversele funcțiuni, obiective și consumatori.
- Obiectivul practic: Procesul de descentralizare din România este implementat în totalitate și funcțional. Activitățile relevante ale proiectului sunt de construire a capacității umane și instituționale pentru descentralizare.

Prin modul său de organizare, proiectul aduce în discuție câteva aspecte privind evoluția procesului de descentralizare și structurii instituționale a administrației în asigurarea de servicii publice:

- Primul aspect este acela că procesul descentralizării nu reprezintă un exercițiu tehnic între administrația centrală și locală, ci se măsoară prin impactul produs la nivelul beneficiarilor fiecărui serviciu public, mai precis la nivelul cetățeanului.
- Al doilea aspect aduce în atenție necesitatea implementării unui sistem de indicatori de performanță pentru fiecare serviciu public, prin care diverse organizații publice din țară își pot compara oferta acestor servicii, din punct de vedere al gradului de satisfacție a consumatorului, prin eficiență și eficacitate.
- Al treilea aspect major adus în dezbatere, cu referire la descentralizarea serviciilor sociale, pune în fața administrației publice locale, ca unitate de referință pentru cetățeni, opțiunea organizării în cadrul primăriei a responsabilităților privind toate serviciile sociale necesare unei comunități.

## Procesul implementării

Din punct de vedere metodologic, proiectul a constituit simularea procesului de descentralizarea a trei servicii publice, în care reprezentanți numiți din cadrul administrației publice centrale și locale au realizat, asistați fiind de experți olandezi și români (1). Strategia de descentralizare politică și administrativă a serviciilor de alimentare cu apă potabilă, locuințe sociale și de ocupare a forței de muncă, însoțită de un plan de acțiune pe termen scurt; (2) Indicatorii de performanță necesari pentru asigurarea serviciului și (3). Sistemul de monitorizarea și evaluare a acestor indicatori la nivel județean și național.

De-a lungul perioadei de desfășurare, proiectul a parcurs următoarele etape:

- Prima etapă s-a constituit printr-un program de formare de 30 de zile, pe care echipele proiectului l-au finalizat în Rotterdam, la IHS.
- Etapa a doua s-a derulat printr-o serie de dezbateri publice, organizate pe o perioadă de șapte luni, în municipiile pilot, pentru a completa strategiile pe baza condițiilor locale. În aceste întâlniri, sub coordonarea experților olandezi și români, grupul elaborator a confruntat rezultatele muncii lor cu experiența reprezentanților instituțiilor publice locale și/sau deconcentrate la nivel local cu responsabilități în oferta acestor servicii. Ariile de acțiune ale dezbaterilor organizate în orașele pilot au scanat forme de identificare a indicatorilor de performanță și a formei de monitorizare și evaluare comparativă a acestor indicatori, în funcție de condițiile locale, precum și analiza mecanismelor instituționale implicate în oferta de servicii și a gradului de satisfacție a consumatorilor acestor servicii.
- Etapa a treia a reprezentat finalizarea primei versiuni a strategiilor și dezbaterile publice a acestora pe Internet, precum și în cadrul unui atelier de lucru, la care și-au adus contribuția reprezentanți ai administrației publice centrale și locale. Comentariile și recomandările participanților la dezbateri au condus la îmbunătățirea acestei versiuni a strategiilor.
- În etapa a patra, versiunea revizuită a fost testată pe un nou set de municipii/județe pilot - municipiul Botoșani pentru strategia de descentralizare a serviciului de alimentare cu apă, municipiul Oradea pentru locuințe sociale și județul Caraș Severin pentru ocuparea forței de muncă, versiunea finală fiind prezentată în publicația de față.

## Conținutul publicației

În contextul procesului de descentralizare în România, prezentat în capitolul 0, publicația de față cuprinde o versiune prescurtată a celor trei strategii de descentralizare. Versiunea în extenso poate fi consultată la partenerii proiectului - Unitatea Centrală pentru Reforma Administrației Publice din cadrul Ministerului Administrației și Internelor, Institutul Național de Administrație, Federația Autorităților Locale din România, IHS Romania, sau pe site-ul UCRAP și IHS Romania în primele șase luni ale anului 2006.

Fiecare strategie este structurată, conform metodologiei de elaborare, astfel:

- Capitolul 1 realizează o analiză a modului de operare a serviciului respectiv, concentrându-se asupra nevoilor consumatorilor și răspunsului dat acestei cereri, de către organizațiile publice implicate. În cadrul unei analize de tip SWOT, sunt identificate problemele cu care se confruntă procesul de descentralizare a serviciului.
- Capitolul 2 formulează strategia de îmbunătățire a situației identificate, propunând obiective generale și obiective specifice, a căror implementare să asigure un cadru de descentralizare a serviciului și să conducă la creșterea performanțelor acestuia.
- În vederea implementării strategiei, capitolul 3 propune un plan de acțiune pe termen scurt, cu activități legate de atingerea obiectivelor specifice, indicatori de performanță pentru monitorizarea serviciilor, precum și un sistem de evaluare prin comparație, sistem de "benchmarking"<sup>1</sup>.

## Notă de mulțumire

Echipa de management mulțumește tuturor partenerilor proiectului<sup>2</sup> și celor care au participat în activitățile desfășurate pe parcursul celor doi ani de implementare; echipelor și experților olandezi și români care au coordonat și redactat documentele strategiilor; formatorilor olandezi și români și participanților la programul de formare; și, nu în ultimul rând, contribuabililor olandezi pentru finanțarea acestui proiect.

---

<sup>1</sup> Vezi anexa 1 pentru o scurtă prezentare a acestui sistem.

<sup>2</sup> Anexa 2 prezintă o listă a tuturor persoanelor implicate în proiect.



# Anexa 1

## Sistemul de evaluare comparativă și fișa de monitorizare și evaluare a serviciilor publice

Autori:

Anke Ruige, VNG International

Nicolae Tarălungă, IHS Romania

### Indicatori de performanță

Caracteristica funcționării sistemelor administrative este aceea de întărire a democrației. Administrația locală trebuie să răspundă în mod eficient și eficace nevoilor locale și să fie "contabilizată" de propriul electorat. Deși serviciile de bază sunt asigurate de către, sau în numele administrației publice locale, instrumentele, prin care se dorește îmbunătățirea eficienței și eficacității serviciilor publice, sunt proiectate de către guvern.

În contextul descentralizării, sistemele de servicii ale administrației publice locale trebuie comparate între unitățile administrativ teritoriale, în scopul obținerii unei coerențe a actului de conducere, din punct de vedere al performanțelor serviciilor asigurate populației.

Astăzi administrația locală are de făcut mai multe, cu bani mai puțini. Cetățeni doresc mai mult în termeni cantitativi și calitativi, în timp ce resursele financiare scad. Atunci când vorbim de calitatea serviciilor, prin care politicienii își asigură suportul electoratului, nu putem omite faptul că administrația nu funcționează după un principiu important al economiei de piață: competiția. Dacă nu poate lucra precum sectorul privat, administrația publică poate împrumuta cel puțin instrumente cu care acest sector lucrează: sistemul de control și evaluare a performanțelor.

### Benchmarking

În scopul monitorizării rezultatelor unor politici enunțate de către administrația locală, sau al monitorizării unei oferte de servicii, sunt necesari indicatori de performanță care asigură o implementare transparentă a acestor politici și oferă posibilitatea comparării rezultatelor între mai multe localități. Pentru o bună

funcționare a unui sistem de indicatori de performanță relaționat cu serviciile oferite de administrația locală, este necesar în primul rând să înțelegem motivația pentru care dorim crearea acestui sistem, ce dorim să comparăm și care sunt diferențele între acești indicatori.

Acest sistem de evaluare comparativă (benchmarking) are avantajul că oferă autorităților locale posibilitatea de a-și îmbunătăți performanțele (eficiența și eficacitatea), fiind de asemeni barometrul de măsurare a nivelului de satisfacție a clienților. Procesul de evaluare comparativă este un proces transparent, ciclic și un instrument practic care urmează mai multe etape și anume: colectarea datelor, analiză și rapoarte, definirea modificărilor ce trebuie efectuate, implementarea modificărilor și raportarea rezultatelor obținute.

Scopul sistemului este acela de a compara, cu alte organizații, propriile performanțe și modul de lucru ce a condus la acele performanțe, pentru a le putea îmbunătăți. Prin compararea unui set de indicatori numerici se poate citi "povestea ascunsă în spatele cifrelor" și pot fi găsite exemple de urmat, sau de evitat, o organizație putând astfel să învețe din experiența alteia.

Sistemul de benchmarking se proiectează pe trei elemente ale ofertei de servicii, care se referă la:

- Eficacitate: atingerea rezultatelor propuse
- Eficiență: evaluarea costurilor pentru atingerea rezultatelor
- Satisfacția consumatorului: este consumatorul mulțumit de serviciul oferit?

Sunt câteva aspecte care pot face ca acest sistem să eșueze:

- În primul rând, susținerea politică în cazul reducerii finanțării/subvențiilor pentru cele mai neperformante organizații publice.
- În al doilea rând perseverența. Sistemul va trebui să funcționeze permanent din momentul implementării sale, pentru a permite comparația anuală a performanțelor.
- În al treilea rând sistemul costă bani și solicită resurse umane. De aceea, este necesar să înceapă cu un număr restrâns de indicatori, relevanți pentru măsurarea eficacității, eficienței și satisfacției consumatorului.

## Fișa de monitorizare și evaluare a serviciilor publice

Observând lipsa de vizibilitate pe site-ul instituțiilor publice centrale și locale a indicatorilor de măsurare a performanțelor și a sistemului de control și evaluare a calității serviciilor publice, propunem spre utilizare fișele de monitorizare și evaluare a serviciilor publice.

În general o fișă de monitorizare-evaluare oferă o imagine de ansamblu asupra rezultatelor implementării legii descentralizării pe diverse sectoare de servicii publice, prin oferirea unor informații despre performanțele serviciului respectiv în mai multe localități. Proiectul propune, în această anexă, un exemplu de fișă pentru serviciul de ocupare a forței de muncă, pentru a fi testată de Ministerul Muncii, Solidarității Sociale și Familiei.

Pe baza listelor de indicatori pentru serviciile de alimentare cu apă potabilă și locuințe sociale, atât Ministerul Administrației și Internelor, cât și Ministerul Transporturilor, Construcției și Turismului pot realiza fișe similare. Fișele vor reflecta rezultatul politicilor locale privind aceste servicii, cuantificat prin indicatori de performanță. Ele sunt utile administrației publice, funcționarilor responsabili cu asigurarea serviciilor și publicului interesat.

Pentru a folosi sistemul comparativ într-un context real, propunem o ierarhizare a fișelor localităților în conformitate cu legea 351/2001 și anume localități de rangul 0, rangul I, rangul II, rangul III, rangul IV și rangul V. Rolul fișei nu este acela de a pedepsi slaba performanță, ci de a compara performanțele și a descoperi modalități de îmbunătățire a acestora.

## Modul de operare a fișei pentru serviciul de ocupare a forței de muncă

- Pentru exemplul propus, din site-ul Ministerului Muncii, Solidarității Sociale și Familiei se intră în secțiunea Fișa de monitorizare și evaluare a serviciului de ocupare a forței de muncă.
- Pe prima pagină a fișei există comanda Alegeți localitatea care, în urma activării, prezintă Tabel cu informații generale și date de bază, prin care se permite compararea datelor generale ale localității cu media datelor similare ale localităților de același rang.

Alegem, ca exemplu ipotetic, municipiul Timișoara (rang I), pentru a-l compara cu celelalte municipii de rang I din țară și parcurgem tabelele următoare:

### Timișoara Informații generale

	Municipiu	Rangul rang I
Numele localității	Timișoara	
număr de locuitori	329.111	200.000 - 400.000
Populația activă	70.142	87.540
Număr de locuitori sub venitul mediu pe economie	14.100	33.960
Venitul mediu pe familie (RON)	600	450
Număr de locuitori în căutare unui loc de muncă	794	1070

### Date de baza

an 2005	Indicator	Valoare numerică	
	Persoane înregistrate în căutarea unui loc de muncă	794	Detalii
	Durata șomajului (în zile)	228	Detalii
	Număr persoane înscrise în activități de integrare/reintegrare	684	Detalii
	Timpul necesar reintegrării unei persoane (în zile)	176	Detalii
	Număr persoane reintegrate	640	Detalii
	Costul reintegrării acestor persoane (în RON)	22750	Detalii
	Număr de persoane revenite în sistemul de șomaj	47	Detalii

Pentru fiecare indicator, din coloana Detalii se pot obține informații privind localitățile de același rang. Informațiile conțin media datelor privind același indicator pe care dorim să-l comparăm. De exemplu alegând Detalii la indicatorul Persoane înregistrate în căutarea unui loc de muncă, obținem pentru municipiul Timișoara următoarea fișă:

Date anuale: an 2005	Timișoara		Rangul localității: I
<b>Număr persoane în căutarea unui loc de muncă</b>			
Total	Număr	Procent	Procent <sup>3</sup>
	794	3,5%	7%
<b>Clasificare pe vârste</b>			
	Număr	Procent	Procent
Între 16- 23 ani	340	42,8%	35%
Între 23-45 ani	79	9,9%	16%
Între 45 și 65 ani	375	47,2%	51%
<b>Clasificare după stare civilă</b>			
	Număr	Procent	Procent
Necăsătorit	381	47,9	38%
Căsătorit	173	21,8	16%
Familie monoparentală	240	30,2%	25%
<b>Clasificare după durata șomajului</b>			
	Număr	Procent	Procent
Șomer sub 6 luni	587	74%	80%
Șomer între 6-12 luni	207	26%	38%

- În mod similar, alegând Detalii putem compara fiecare indicator, în cadrul categoriei Municipii de rang I. În cazul în care se dorește o analiză mai complexă (de exemplu în scopul realizării unui plan județean/regional/național privind dezvoltarea economică) se poate face o legătură de la municipiul/orașul/comuna către lista tuturor localităților din România, organizate într-o formă similară.

Sistemul de benchmarking poate fi folosit, din momentul realizării unui pachet de indicatori, pentru fiecare serviciu public, indiferent dacă este operat de organizații publice sau private.

Site-ul pe care se afișază acest sistem de indicatori poate aparține și unor asociații profesionale (ex: Asociația Romană a Apei, în cazul serviciului de alimentare cu apă), sau asociații ale autorităților locale (Federația Autorităților Locale din România).

## **Anexa 2**

### **Lista partenerilor și participanților la proiect**

#### **IHS**

Gerard Baars - Expert e-learning  
Aloys Bongwa - Expert locuințe sociale  
Ogenis Brillhante - Expert alimentare cu apă  
Nigel Browne - Asistent editare  
Doug Mc Callum - Expert ocuparea forței de muncă  
Forbes Davidson - Expert e-learning  
Leon van den Dool - Lector  
Carley Pennink - Conducător proiect (2004)  
Hans Teelink - Conducător proiect  
Sharon Welsh - Asistent editare  
Maria Zwanenburg - Lector

#### **IHS Romania**

Aura Câmpeanu - Management proiect  
Sorina Racoviceanu - Editor  
Nicolae Tarălungă - Coordonator național de proiect

#### **VNG International**

Katja Berkhout - Ofițer proiect  
Irina Frimu Stan - Management proiect (2004)  
Cees van Helvoirt - Expert locuințe sociale  
Norbert Pijls - Coordonator proiect (2004)  
Bert Roebert - Expert alimentare cu apă  
Anke Ruige - Expert ocuparea forței de muncă, Coordonator proiect

#### **Ministerul Administrației și Internelor**

Domnica Focșăneanu - Coordonator proiect din partea UCRAP  
Roxana Nicolae - Expert UCRAP ocuparea forței de muncă

Marius Profiroiu, Secretar de Stat (2004)  
Liviu Radu, Secretar de Stat  
Carmen Tatu - Expert UCRAP alimentare cu apă  
Mihai Turturean - Coordonator proiect din partea UCRAP (2004)  
Maria Ursulețu - Expert UCRAP locuințe sociale

### **Ministerul Transporturilor, Construcțiilor și Turismului**

Ileana Tureanu, Secretar de Stat (2004)

### **Grupul de Modernizare a Administrației Publice**

Adrian Băbeabu, GMAP județul Suceava  
Daniela Bărbulescu, GMAP județul Timiș  
Flavia Bobora, GMAP județul Timiș  
Angela Ioanovici, GMAP județul Suceava  
Dumitru Ion, GMAP județul Prahova  
Marina Ioniță, GMAP județul Prahova  
Bogdan Nădăștean, GMAP județul Timiș  
Daniela Neagu, GMAP MTCT  
Adrian Noaje, GMAP MAI  
Mircea Onofreiciuc, GMAP județul Suceava  
Mihail Pavel, GMAP județul Prahova  
Toma Seghedi, GMAP MMSSF

### **Primării**

Lyana Laura Cupșan Cătălin, primăria Suceava  
Florina Popescu, Primăria municipiului Ploiești

### **INA**

Iuliana Albu - Coordonator proiect din partea INA  
Adrian Bădilă, Director General  
Emilia Cernăianu - Formator  
Mădălina Cocoșatu - Formator  
Viorel Coifan, Director General (2005)  
Miruna Grigorescu - Formator  
Pavel Năstase, Director General (2004)  
Gabriela Popescu - Coordonator curs e-learning

### Experții locali

Cristina Dan - Expert alimentare cu apă

Gabriel Dima - Expert e-learning

Simona Munteanu - Expert locuințe sociale

Magdalena Nicoară - Expert ocuparea forței de muncă

### Participanții la dezbaterile strategiei de descentralizare pentru alimentare cu apă

Mihai Airinei	Consiliul Local Suceava	Consilier local
Francisc Boiarciuc	S.C. ACET S.A. Suceava	Inginer biroul tehnic
Nicolae Bompa	Consiliul Județean Suceava	Consilier județean
Andora Borșan	APA GRUP Botoșani	Șef birou calitate-mediu
Cristian Brudea	Prefectura Suceava	Consilier
Constantin Burciu	Agenția de Protecția Mediului Suceava	Director executiv adjunct
Loreta Cautăș	GEC Bucovina	Director proiecte
Costel Călinescu	GEC Bucovina	Director tehnic
Ioan Ciobanu	RAJAC Iași	Șef birou calitate-mediu
Dorel Ciubotariu	APA GRUP Botoșani	Șef secția apă
Iluță Cocriș	Agenția de Protecția Mediului Suceava	Director executiv
Dorina Coroamă	S.C. ACET S.A. Suceava	Șef birou contabilitate
Ioan Cușnir	Prefectura Suceava	Prefect
Constantin Huțupas	Garda de Mediu Suceava	Comisar șef
Cristina Iordăchel	Consiliul Local Suceava	Consilier local
Aurel Jescu	Consiliul Local Suceava	Consilier local
Mircea Jitariuc	Primăria Suceava	Șef birou urbanism
Jeni Mandachi	Consiliul Local Suceava	Consilier local
Daniel Mateiciuc	S.C. TERMICA S.A. Suceava	Șef birou tehnic
Rodica Nistor	S.C. ACET S.A. Suceava	Director financiar
Orest Onofrei	Prefectura Suceava	Prefect
Viorel Ovadiuc	S.C. ACET S.A. Suceava	Șef birou tehnic
Ștefan Panțiru	ANRSC Botoșani	Expert
Dumitru Pașniciuc	Prefectura Suceava	Secretar general
Mina Păr	Primăria Fălticeni	Șef departament apă-canal
Constantin Pelepro	Consiliul Județean Suceava	Inspector biroul tehnic
Beniamin Petrea	S.C. ACET S.A. Suceava	Inginer biroul tehnic
Liviu Răileanu	S.C. ACET S.A. Suceava	Director producție
Viorica Sandu	S.C. ACET S.A. Suceava	Subinginer biroul tehnic
Beatrice Ștefănescu	GEC Bucovina	Director general



Radu Vătafu	Consiliul Local Suceava	Consilier local
Elena Zahariuc	Consiliul Județean Suceava	Șef birou tehnic
Angela Zarojan	Primăria Suceava	Vice-primar

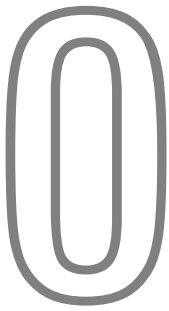
### Participanții la dezbaterile strategiei de descentralizare pentru locuințe sociale

Marian Anisie	ITSC Prahova	Inspector Șef
Rozalia Biro	Primăria Oradea	Viceprimar
Marcel Boloș	Directia Patrimoniu, Primăria Oradea	Director
Gheorghe Bratosin	SPFLA Ploiești	Director
Emil Calotă	Primăria Ploiești	Primar
Doina Căpuz	ASSC Ploiești	Director
Danuș Cheregi	Serviciu Locuințe Sociale ASC Oradea	Șef Serviciu
Anda Coț	Comisia Sociala a Consiliului Local Ploiești	Președinte
Mihaela Cornea	Serviciu Teritorial ANL, Ploiești	Șef Serviciu
Laurențiu Droj	Instituția Arhitectului Șef, Oradea	
Petre Dumitru	Apa Nova Ploiești	
Grațiana Leocardia Gavrilescu	Primăria Ploiești	Viceprimar
Mariana Ioniță	MTCT	Director General
Andrei Luncan	Primăria Oradea	Arhitect Șef
Alina Mihalache	Apa Nova Ploiești	
Constanța Pană	MTCT	
Tania Popescu	Asociația Persoanelor cu Handicap Ploiești	
Mihaela Tabarcea	SC Electrica SA Ploiești	
Rita Toma	MTCT	
Adrian Vătășanu	Romtelecom Prahova	
Ionel Vila	ASC Oradea	Director
Reprezentanți ai Asociației Nevăzătorilor Ploiești, Asociației Veteranilor de Război Ploiești, Asociației Viitorul Tinerilor Ploiești, Asociației Un Pas Spre Viitor Ploiești		

### Participanții la dezbaterile strategiei de descentralizare pentru ocuparea forței de muncă

Silvana Andraș	Radio Timișoara	Redactor
Petru Blănariu	ANOFM	Director pentru relații internaționale
Angela Ciupa-Rad	CCAS, Consiliul Local Timișoara	Inspector
Ioan Corcan	ALOFM Resita	Director
Cornel Cris	AJOFM Timiș	Director executiv
Budincea Dănilă	Serviciul asistență socială, Consiliul Local Timișoara	Șef Serviciu

Sonia Dianescu	ANOFM	
Cosmin Enuica	Serviciul de asistență socială, Primăria Resita	Șef Serviciu
Elke Erk	ORG Kolping România Timișoara	Referent
Corneliu Gavaliugov	MMSSF	Consilier al ministrului
Doru Jurchescu	Direcția de asistență socială, Consiliul Județean Timiș	Director
Ecaterina Kalapiș	Direcția de asistență socială, Primăria Timișoara	Inspector de specialitate
Manfred Krabbe	SES Bonn	Consultant ADETIM
Dan Lazăr	FRG PPP Timișoara	Consultant
Camelia Mihalcea		Consilier
Sorin Munteanu	AJOFM Timiș	Director executiv adjunct
Sorin Musat	AJOFM Caras Severin	Director Executive
Luminița Nină	NGF Construct Timișoara	Asistent
Clementina Preda	NGF Consulting Timișoara	Asistent
Gabi Rusu		Consilier
Ionel Tăran	AJOFM Timiș	Șef serviciu
Marta Nora Țărnea	MMSSF	Secretar de stat



o  
u  
o  
t  
i  
p  
o  
c

# Procesul de Descentralizare în România - Caracteristici și Tendințe

**Autori:**

Domnica Focșăneanu, expert UCRA

Roxana Nicolae, expert UCRA

Carmen Tatu, expert UCRA

Mihai Turturean, consilier superior UCRA

Maria Ursulețu, consilier superior UCRA



## 1. Prezentare generală

Unul dintre fundamentele unei administrații publice democratice și eficiente constă în consolidarea procesului de descentralizare administrativă și financiară. Acest fundament este consacrat de Guvernul României prin Programul de guvernare pentru perioada 2005-2008 și prin Strategia actualizată a Guvernului României pentru accelerarea reformei în administrația publică<sup>1</sup>, în scopul atingerii de către administrația publică din România a standardelor europene și a valorilor referitoare la transparență, anticipare, responsabilitate, adaptabilitate și eficiență.

Documentele programatice sus-menționate stabilesc că procesul de descentralizare are la bază principii<sup>2</sup> referitoare la transferul responsabilităților, la sistemul de finanțare a serviciilor descentralizate și la transferul competenței de decizie. Cele mai importante principii au în vedere:

- alocarea de drepturi și responsabilități bine definite;
- definirea clară a rezultatelor serviciilor și a standardelor;
- crearea de regulamente clare și stabile, care să încurajeze strategiile locale;
- luarea în considerare a cetățenilor, ca beneficiari ai serviciilor publice;
- acceptarea competiției, ca mijloc de creștere a eficienței și a eficacității livrării serviciilor;
- alocarea de resurse financiare corespunzător responsabilităților descentralizate;
- existența unui mecanism de finanțare care să asigure fonduri pentru un standard minim al serviciului, stabilit de Guvern;
- autonomie locală privind managementul financiar;
- autonomie decizională asigurată prin resurse proprii și responsabilități;
- transparența procesului de decizie bazată pe accesul cetățenilor la informația publică și participarea acestora la procesul de luare a deciziilor.

---

1 H.G. nr. 699/ 2004 Strategia actualizată a Guvernului României privind accelerarea reformei în administrația publică 2004-2006

2 idem

Reforma administrației publice locale și procesul de descentralizare administrativă și financiară stau în centrul pachetului legislativ privind administrația publică care se află în curs de elaborare la nivelul Ministerului Administrației și Internelor. Acest pachet legislativ cuprinde modificarea Legii nr. 215/2001 privind administrația publică locală, modificarea Legii cadru nr. 339/2004 privind descentralizarea, modificarea OUG nr. 45/2003 privind finanțele publice locale și modificarea Legii nr. 340/2004 privind instituția prefectului.

Proiectul de modificare a Legii nr. 215/2001 încearcă să creeze mecanismele necesare pentru dezvoltarea unităților administrativ teritoriale și prevede măsuri pentru sporirea autonomiei locale, oferindu-se autorităților locale mijloacele pentru creșterea eficienței și calității actului administrativ. În același timp, noul text de lege urmărește și responsabilizarea aleșilor locali în procesul de administrare a comunităților pe care le conduc.

Scopul proiectului de modificare a Legii nr. 339/2004 este de a reglementa un set de principii, reguli și etape ce trebuie respectate de fiecare autoritate implicată în procesul de descentralizare. Proiectul propune o nouă structură instituțională care să "gverneze" acest proces, să asigure respectarea regulilor de bază și corelarea între transferul de responsabilități administrative și financiare. Obiectivul final este de a integra eforturile separate ale ministerelor într-o politică de descentralizare coerentă, sistematică și eficientă. Aplicarea adecvată a proiectului de lege va avea drept rezultat un proces de descentralizare eficient și coordonat.

Prin proiectul de modificare a OUG nr. 45/2003 este introdusă o nouă concepție asupra bugetelor locale, cu secțiune de funcționare și secțiune de dezvoltare. Sunt prevăzute o serie de reguli privind finanțarea administrației publice locale prin transferuri de la centru: criteriile și condițiile de alocare de stabilit înaintea alocării propriu-zise, finanțarea programelor de dezvoltare (inclusiv cele multianuale).

## 2. Obiective și priorități

În vederea stabilirii în mod realist a obiectivelor și priorităților pentru continuarea procesului de descentralizare, a fost realizată o analiză diagnostic a sectorului administrației publice de către experți români, cu sprijinul unor specialiști străini pe cele trei domenii ale procesului de reformă a administrației publice: reforma funcției publice, continuarea procesului de descentralizare și formularea de

politici publice<sup>3</sup>. Pe baza acestei analize au fost propuse soluții pentru redresarea deficiențelor identificate în sistemul administrației publice locale din România.

Programul de guvernare pentru perioada 2005-2008 și Strategia actualizată a Guvernului României pentru accelerarea reformei în administrația publică pun accent pe descentralizarea serviciilor publice în vederea furnizării unor servicii de calitate și satisfacerii nevoilor cetățenilor. Astfel, au fost evidențiate următoarele priorități<sup>4</sup>:

- separarea utilităților publice de serviciile publice;
- introducerea standardelor de calitate de către autoritatea publică competentă în baza cărora să se poată monitoriza și evalua un serviciu public;
- elaborarea și aplicarea Cartei serviciilor publice în care să se publice standardele de calitate pentru servicii și metodologiile de evaluare a acestora;
- liberalizarea pieței utilităților publice, precum și eliminarea din legislație a tuturor barierelor instituționale care împiedică investițiile în utilitățile publice și privatizarea acestora;
- limitarea sferei serviciilor publice deconcentrate;

Continuarea procesului de descentralizare va asigura îmbunătățirea managementului serviciilor publice și a calității acestora. În acest scop, trebuie stabilite, în mod coerent, asumarea responsabilităților, alocarea resurselor financiare și respectarea drepturilor și obligațiilor ce decurg din furnizarea serviciilor.

Creșterea standardelor serviciilor prestate către cetățeni reprezintă un deziderat al politicii actuale a Guvernului României și o obligație a acestuia, în sensul unei apropierii cât mai mari de nevoile reale ale cetățenilor. În acest sens, creșterea eficienței organizării serviciilor și utilităților publice trebuie să răspundă cât mai bine cerințelor populației.

---

3 H.G. nr. 699/ 2004 Strategia actualizată a Guvernului României privind accelerarea reformei în administrația publică 2004-2006

4 H.P. nr.24 /28.12. 2004 HOTĂRÂRE pentru acordarea încrederii Guvernului, capitolul 12

### 3. Acțiuni imediate

În contextul procesului de descentralizare în România, pot fi identificate următoarele categorii de acțiuni ce trebuie îndeplinite în viitorul apropiat:

- stabilirea mecanismului necesar pentru coordonarea implementării Strategiei de reformă<sup>5</sup>, cât și a noilor măsuri ce se regăsesc în Programul de Guvernare 2005-2008;
- stabilirea unui sistem de indicatori pentru măsurarea performanțelor procesului de descentralizare;
- constituirea și operaționalizarea Comitetului Tehnic Interministerial<sup>6</sup> și a grupurilor de lucru specifice care vor elabora strategii sectoriale;
- atribuirea organismelor de implementare de la nivel național și local a unor responsabilități bine definite și relații de colaborare clare;
- stabilirea unui sistem standard de măsurare a performanțelor serviciilor descentralizate;
- întărirea capacității autorităților publice locale de a conduce serviciile descentralizate.

### 4. Indicatori de performanță pentru procesul de descentralizare în România

Programul de Guvernare 2005-2008 stabilește că descentralizarea serviciilor publice trebuie să aibă în vedere crearea unui sistem de evaluare și monitorizare a calității și performanțelor pe servicii publice, sistem care are la bază folosirea indicatorilor de performanță.

Proiectul de modificare a Legii cadru nr. 339/2004 privind descentralizarea, aflat în curs de elaborare la nivelul Ministerului Administrației și Internelor, cuprinde prevederi referitoare la standardele de cost și calitate și la sistemul de indicatori de performanță necesari în procesul de descentralizare.

---

5 H.G. nr. 699/ 2004 Strategia actualizată a Guvernului României privind accelerarea reformei în administrația publică 2004-2006

6 H.G. 2201/2004 privind funcționarea și atribuțiile Comitetului Tehnic Interministerial și a grupurilor de lucru organizate în conformitate cu dispozițiile Legii cadru privind descentralizarea nr. 339/2004



Indicatorii de performanță pentru serviciile publice descentralizate constituie o prioritate pentru administrația publică centrală. Pentru definirea de indicatori și de sisteme de monitorizare a acestora, au fost contractate proiecte cu finanțare internațională:

- proiectul Phare RO 01.05.01.01 "Sprijin pentru dezvoltarea și îmbunătățirea managementului serviciilor municipale", unde s-a urmărit îmbunătățirea standardelor serviciilor publice și identificarea indicatorilor de performanță;
- proiectul Phare RO 2004/IB/OT/01 "Coordonarea procesului de descentralizare și deconcentrare de către administrația publică centrală", prin care se au în vedere stabilirea indicatorilor de performanță pentru serviciile descentralizate și construirea unui sistem de monitorizare a procesului de descentralizare.



# 1

—  
u  
—  
o  
t  
i  
p  
o  
u

## Strategia de descentralizare pentru alimentare cu apă

### Autori:

Adrian Băbeanu, GMAP județul Suceava

Ogenis Brillhante, expert IHS

Lyana Laura Cupșan Cătălin, primăria Suceava

Cristina Dan, expert local

Angela Ioanovici, GMAP județul Suceava

Adrian Noaje, GMAP MAI

Mircea Onofreiciuc, GMAP județul Suceava

Bert Roebert, expert VNG International

Carmen Tatu, expert UCRAPI

Nicolae Tarălungă, expert IHS Romania



## 0. Introducere

### 0.1. Contextul strategiei

Ordonanța de Guvern nr.32/2002 privind organizarea și funcționarea serviciilor publice de alimentare cu apă și canalizare, aprobată prin Legea nr.634/2002, modificată și completată prin Ordonanța de Guvern nr.35/2003, definește serviciul de alimentare cu apă drept o activitate de utilitate publică și economică de interes general, ce funcționează sub administrarea autorităților publice locale și care are drept principal scop livrarea de apă potabilă tuturor cetățenilor. Serviciul public de alimentare cu apă cuprinde, în principal, activitățile de captare, de tratare a apei brute, de transport și de distribuție a apei potabile la utilizatori.

Potrivit legislației actuale, infrastructura aferentă serviciului public de alimentare cu apă aparține domeniului public, al cărui proprietar este autoritatea publică locală. Responsabilitatea asupra funcționării serviciului public, precum și asupra efectuării de investiții, revine autorității publice locale. Funcționarea serviciului de alimentare cu apă se face în baza unei legislații specifice, sub monitorizarea Autorității Naționale de Reglementare a Serviciilor de Gospodărie Comunală (prin reprezentanțele teritoriale regionale deconcentrate) și a Ministerului Sănătății (prin Direcțiile de Sănătate Publică Județene).

Ca formă juridică, operatorii de apă pot fi constituiți ca:

- societăți comerciale pe acțiuni, având drept acționar majoritar Consiliul Local sau Consiliul Județean,
- departamente în cadrul Primăriilor,
- companii private.

## 0.2. Obiectivul documentului

În contextul descris anterior, strategia de descentralizare are ca obiectiv realizarea unui cadru de acțiune pentru autoritățile implicate în furnizarea serviciului de alimentare cu apă, asigurând:

- un proces democratic pentru luarea deciziilor, prin creșterea participării cetățenești și a reprezentării politice;
- un management public de înaltă calitate, prin creșterea calității și transparenței deciziilor publice;
- îmbunătățire substanțială a calității serviciilor publice, prin adoptarea unor indicatori de performanță ai serviciului;
- claritate deplină privind rolul tuturor instituțiilor implicate în procesul de descentralizare.

## 0.3. Procesul de elaborare a strategiei

Elaborarea strategiei de descentralizare a serviciului public de alimentare cu apă potabilă a fost rezultatul muncii unei echipe de lucru alcătuită din reprezentanți ai Unității Centrale pentru Reforma Administrației Publice și ai Grupului pentru Modernizarea Administrației Publice, ce a colaborat în strânsă legătură cu diverse autorități, atât locale, cât și de la nivel central.

Analiza furnizării serviciului s-a bazat pe situația concretă din municipiul Suceava, ales ca studiu pilot și pe rezultatul discuțiilor/ întâlniri de lucru ce au avut loc cu oficialități locale, cu reprezentanți ai ministerelor implicate, cu Asociația Română a Apei precum și cu experți străini. Documentul obținut în urma consultărilor a fost dezbătut public și testat apoi pe un alt studiu pilot, municipiul Botoșani. Varianta finală, în versiune prescurtată, este prezentată în publicația de față.

## 0.4. Structura documentului

Strategia este structurată pe 3 capitole:

- Capitolul 1 analizează cererea și oferta serviciului, oferind informații despre clienți și despre modul de organizare și funcționare a serviciului.
- Capitolul 2 cuprinde formularea strategiei de descentralizare a serviciului, prezentând obiectivele strategiei, beneficiarii, precum și rezultatele așteptate în concordanță cu obiectivele anunțate.
- Capitolul 3 prezintă procesul de implementare a strategiei, incluzând sistemul de indicatori de performanță, sistemul de evaluare comparativă (benchmarking) și planul de acțiune.
- Anexa cuprinde propunerea unui sistem de indicatori de performanță, parcurgând în prima parte contextul în care se desfășoară serviciul public de alimentare cu apă, iar în a doua parte indicatorii de performanță propriu-ziși.

## 1. Analiza cererii și ofertei serviciului

### 1.1. Clienții

În concordanță cu Ordonanța de Guvern nr.32/2002 privind organizarea și funcționarea serviciilor publice de alimentare cu apă și canalizare, aprobată prin Legea nr.634/2002, modificată și completată prin Ordonanța de Guvern nr.35/2003, principalele categorii de consumatori sunt:

- societăți comerciale;
- instituții publice;
- consumatori casnici (asociații de proprietari și case particulare).

### 1.2. Modul de organizare și de funcționare a serviciului

Serviciul de alimentare cu apă a funcționat descentralizat și înainte de 1990, deoarece nu exista un minister care să coordoneze această activitate. La nivelul județelor existau companii care asigurau toate serviciile considerate de gospodărie locală, respectiv: încălzirea locuințelor în sistem centralizat, alimentarea cu apă și canalizarea în sistem centralizat, salubritatea și administrarea spațiilor locative, care nu erau în proprietate privată, ci în proprietatea statului. Proprietar al bunurilor aferente acestor activități erau companiile județene, care erau companii de stat. Administratorii acestor companii erau numiți de factorii de decizie politică. Tarifele aveau componente pentru operare și întreținere, iar investițiile se făceau cu fonduri primite de la stat.

După 1990, funcționarea descentralizată a serviciului de alimentare cu apă se face printr-o administrare "directă" (departament în cadrul primăriei localității) sau "indirectă". În cazul administrării indirecte, bunurile care aparțin sistemului public de alimentare cu apă sunt încredințate spre administrare unei companii. Funcționarea serviciului de alimentare cu apă se face în baza unei legislații specifice sub monitorizarea:

- Autorității Naționale de Reglementare a Serviciilor de Gospodărie Comunală, prin reprezentanțele teritoriale regionale deconcentrate;
- Ministerului Sănătății, prin Direcțiile de Sănătate Publică Județene.

În municipiul pilot Suceava, operatorul de apă este societatea comercială ACET S.A. Suceava, având drept acționar majoritar Consiliul Local Suceava. Sistemul



public de alimentare cu apă potabilă aparține Primăriei Suceava. S.C. ACET S.A. Suceava este condusă de către Adunarea Generală a Acționarilor, constituită din reprezentanți mandatați ai acționarului majoritar și este administrată de către Consiliul de Administrație.

În termeni de luare a deciziilor în cadrul prestării serviciului, S.C. ACET S.A. (în concordanță cu Contractul de Concesionare semnat cu Primăria) ia decizii privind funcționarea operațională a serviciului, în scopul asigurării continuității și calității serviciului, Consiliul Local (în concordanță cu Legea nr.326/2001 privind serviciile publice de gospodărie comunală) ia decizii privind: programele de reabilitare, contractarea de împrumuturi și de garanții, aprobarea regulamentelor de funcționare a serviciului și aprobarea tarifului serviciului, iar Primarul (în calitate de ordonator de credite), urmărește ducerea la îndeplinire a prevederilor hotărârilor Consiliului Local Suceava.

De la data de 1 octombrie 2005, S.C. ACET S.A. Suceava s-a constituit drept operator județean, având acum încă 6 agenții în orașele Vatra Dornei, Câmpulung Moldovenesc, Gura Humorului, Fălticeni, Solca și Siret, putându-se astfel accesa fonduri pentru reabilitarea sistemelor de alimentare cu apă în aceste orașe printr-un program SAMTID. În același timp, S.C. ACET S.A. și Primăria Suceava au depus eforturi comune pentru accesarea de fonduri necesare pentru reabilitarea sistemului de apă și canalizare din municipiul Suceava printr-un program ISPA.

În județul Botoșani, al doilea studiu pilot, alimentarea cu apă potabilă este asigurată de către operatorul județean S.C. APA GRUP S.A., acționarul majoritar fiind Consiliul Județean Botoșani. De asemenea, sistemul de alimentare cu apă aparține Consiliului Județean. S.C. APA GRUP S.A. Botoșani este condusă de către Adunarea Generală a Acționarilor, constituită din reprezentanți mandatați ai acționarului majoritar și este administrată de către Consiliul de Administrație. Ordonatorul de credite este președintele Consiliului Județean.

Serviciul de alimentare cu apă este structurat pe două bazine hidrografice: bazinul Siret, ce cuprinde localitățile Botoșani, Dorohoi, Bucecea și Flămânzi, și bazinul Prut, ce cuprinde localitățile Săveni, Darabani, Ștefănești și Trușești.

S.C. APA GRUP S.A. Botoșani a accesat fonduri europene printr-un program ISPA pentru reabilitarea sistemelor de alimentare cu apă și canalizare din municipiul Botoșani, precum și printr-un program SAMTID pentru reabilitarea sistemelor de alimentare cu apă și canalizare din localitățile Dorohoi, Săveni și Darabani.

## SWOT

**1.3. Analiza SWOT/probleme**

Analiza sistemului actual de funcționare a serviciului de alimentare cu apă, a pus în evidență următoarele aspecte:

**Puncte tari:**

- existența unui personal calificat pentru serviciul de alimentare cu apă potabilă
- deschiderea autorităților publice locale și județene pentru atragerea de fonduri necesare modernizării infrastructurii sectorului de apă
- funcționarea sistemului public de alimentare cu apă la parametrii de calitate prevăzuți de actele normative în vigoare
- existența organizațiilor non-guvernamentale interesate în domeniul serviciilor prestate către cetățeni

**Oportunități:**

- posibilitatea de a obține granturi/cofinanțări de la Uniunea Europeană pentru reabilitarea sistemului de alimentare cu apă potabilă
- armonizarea legislației privind apa și mediul cu directivele Uniunii Europene (folositoare în pregătirea bazei pentru posibili investitori străini)
- dezvoltarea societății informatizate prin convergența tuturor canalelor de comunicații într-un sistem integrat (cu impact asupra transferului de date necesar indicatorilor de performanță)
- interes crescut din partea autorităților locale de a promova parteneriate publice/private pentru protecția mediului

**Puncte slabe:**

---

- operarea cu rețele și instalații învechite
- operarea cu instalații supradimensionate ce duc la creșterea costurilor specifice
- lipsa unui sistem de evaluare și comparare a calității cu servicii similare din alte zone ale țării
- lipsa unor instrumente de măsură la nivelul consumatorilor finali și al echipamentelor de automatizare pentru monitorizare și control în timp real a proceselor tehnologice
- investiții reduse în infrastructură
- finanțare redusă în domeniul cercetării și dezvoltării
- cooperare slabă între sectorul academic, instituțiile de cercetare și dezvoltare și operatorii de apă, ceea ce conduce la un transfer redus de tehnologie și inovații în sectorul de apă

**Pericole:**

---

- poluarea mediului prin exfiltrații
- slaba securizare a instalațiilor
- degradarea rețelelor și instalațiilor datorită investițiilor reduse în infrastructură, ca urmare a costurilor ridicate ale materialelor necesare
- dificultăți în reducerea consumurilor tehnologice și a pierderilor de apă

Principalele categorii de probleme identificate pot fi clasificate după cum urmează:

**a. Probleme de luare a deciziilor**

---

- lipsa unui sistem de indicatori de performanță pentru analiza serviciului de alimentare cu apă potabilă;
- lipsa unei prognoze a evoluției economice și demografice a ariei de deservire a operatorului;
- lipsa unor planuri pe termen scurt și lipsa unor strategii privind evoluția sistemului de alimentare cu apă potabilă.

**b. Probleme manageriale**

---

- lipsa mijloacelor de evaluare a satisfacției consumatorului;
- măsurarea parțială a cantității de apă vândută;
- lipsa echipamentelor de detectare a pierderilor de apă.

**c. Probleme financiare**

---

- capacitate financiară limitată a Consiliului Local de a investi în infrastructură;
- lipsa de fonduri pentru dezvoltarea unor sisteme de control al calității serviciului de apă.

**d. Probleme tehnice**

---

- pierderi de apă ce duc la costuri specifice ridicate;
- componente ale serviciului de alimentare cu apă potabilă cu grad avansat de uzură;
- consum energetic mare;
- număr excesiv de avarii în serviciul de alimentare cu apă potabilă și timp foarte îndelungat necesar pentru reparații curente și capitale;
- lipsa echipamentelor moderne ce ar reduce volumul de muncă fizică și intelectuală.

**e. Probleme ale resurselor umane**

---

- lipsa unor planuri pe termen scurt sau lung privind instruirea personalului, datorită lipsei unor strategii privind evoluția sistemului de alimentare cu apă potabilă.

# 2

## 2. Formularea strategiei

### 2.1. Obiectivele strategiei

#### □ Obiectiv general:

Asigurarea calității serviciului de alimentare cu apă potabilă prin:

- respectarea valorilor parametrilor de calitate ai apei potabile,
- asigurarea continuității în alimentarea cu apă potabilă (24 de ore din 24)
- asigurarea accesului tuturor cetățenilor la o sursă de apă potabilă;
- recuperarea costurilor de operare și întreținere;
- îmbunătățirea comunicării cu consumatorii.

#### □ Obiective specifice:

1. Livrarea apei potabile în concordanță cu indicatorii de performanță ai Uniunii Europene
2. Dezvoltarea capacității operatorului serviciului de alimentare cu apă de a lucra cu noii indicatori de performanță aprobați prin:
  - dezvoltarea abilităților profesionale privind problemele de management întâlnite în organizarea eficientă a prestării serviciului;
  - modernizarea operatorului serviciului de alimentare cu apă drept rezultat al impactului generat de noul sistem de indicatori de performanță și de evaluare a acestora;
  - îmbunătățirea comunicării dintre operatorul serviciului de alimentare cu apă și consumatorii locali, prin elaborarea unui plan de lucru care să răspundă cerințelor acestora.

### 2.2. Beneficiari ai strategiei:

Strategia se adresează următoarelor categorii de beneficiari:

1. **Consumatorii** (societăți comerciale, instituții publice și consumatori casnici) vor obține beneficii prin îmbunătățirea serviciului și prin transparență.
2. **Operatorul** serviciului de alimentare cu apă va obține următoarele beneficii:
  - cunoașterea și analiza situației actuale a serviciului;

- orientarea serviciului către cerințele consumatorilor;
- posibilitatea de adoptare a modelelor de bună practică prin introducerea și folosirea sistemului de evaluare;
- îmbunătățirea calității serviciului prin folosirea indicatorilor de performanță.

### 3. **Autoritățile** vor obține următoarele beneficii:

Administrația locală poate evalua serviciul, în scopul îmbunătățirii procesului de luare a deciziilor. De asemenea, poate evalua eficiența operatorului serviciului de alimentare cu apă. Consiliul Județean, Autoritatea Națională de Reglementare pentru Serviciile Publice de Gospodărie Comunală și ministerele, prin instituțiile deconcentrate, pot strânge informații despre funcționarea serviciului public de alimentare cu apă.

- **Consiliul Local:** are competență exclusivă cu privire la înființarea, organizarea, coordonarea, monitorizarea și controlul funcționării serviciilor publice de gospodărie comunală;
- **Primarul:** este șeful administrației publice locale și al aparatului propriu de specialitate al autorităților administrației publice locale, responsabilitatea sa principală fiind aceea de a aplica Hotărârile Consiliului Local și de a conduce serviciile publice.
- **Consiliul Județean:** este autoritatea administrației publice locale constituită la nivel județean, pentru coordonarea activității consiliilor comunale și orășenești, în vederea realizării serviciilor publice de interes județean.
- **Autoritatea Națională de Reglementare pentru Serviciile Publice de Gospodărie Comunală:** are drept scop stabilirea regulamentului-cadru pentru monitorizarea și controlul la nivel central a tuturor activităților incluse în managementul public.
- **Ministerul Administrației și Internelor:** asigură realizarea programului de guvernare, iar prin Direcția Generală Servicii de Gospodărie Comunală analizează situațiile legale ale serviciilor publice de gospodărie comunală și formulează propuneri de îmbunătățire a acestora.

- **Ministerul Sănătății:** aplică strategia și politica Guvernului în domeniul asigurării sănătății populației și este responsabil de realizarea reformei în sectorul sanitar. Are printre atribuțiile sale și monitorizarea calității apei potabile. La nivel județean, această atribuție este îndeplinită prin deconcentrarea serviciului unor instituții denumite Direcții Județene de Sănătate Publică.

### 2.3. Rezultate așteptate:

În concordanță cu obiectivele enunțate, rezultatele estimate prin implementarea strategiei sunt cuprinse în tabelul următor:

Obiectiv specific 1	Obiectiv specific 2
<b>REZULTATE</b>	
1. Rapoarte privind capacitatea tehnică/tehnologică, financiară și a resurselor umane de a implementa lista indicatorilor de performanță	1. Instruirea personalului de conducere la cursuri pe termen scurt și achiziționarea unei bibliografii relevante pentru personalul de conducere în acest sector specific
2. Raport al Comisiei de Servicii	2. Stabilirea unui program de schimb de experiență între operatorul local al serviciului de apă și alți operatori similari din țările Uniunii Europene
3. Consiliul Local (acționarul majoritar) aprobă lista indicatorilor de performanță și împuternicește primarul să acționeze ca și autoritate executivă	3. Stabilirea unui plan de lucru de 12 luni bazat pe rezultatele obținute și dezvoltarea unui sistem de management informațional la nivelul operatorului serviciului de apă, achiziția de componente hard/soft și de personal instruit
4. Stabilirea unei metode de colectare a datelor	4. Funcționarea unui canal "on-line" pentru toate părțile interesate în sistemul de alimentare cu apă potabilă și instituirea "zilei consumatorului" pentru comunicarea cu asociațiile de proprietari și cu societățile comerciale
5. Stabilirea de proceduri clare de operare a sistemului de evaluare	5. Organizarea de cursuri de instruire a reprezentanților asociațiilor de proprietari, pentru creșterea cunoștințelor tehnice privind organizarea și funcționarea sistemului de alimentare cu apă potabilă

# 3

## 3. Implementarea strategiei

### 3.1. Indicatori de performanță și sistem de evaluare comparativă (benchmarking)

Indicatorii de performanță sunt folosiți în toată lumea ca instrumente de lucru în multe sectoare industriale, potențialul acestora în industria apei fiind indiscutabil. Pentru a-și atinge scopurile, operatorul serviciului de apă trebuie să atingă grade înalte de eficiență și eficacitate. Eficiență înseamnă utilizarea resurselor operatorului în mod optim pentru prestarea serviciului. Eficacitatea înseamnă îndeplinirea obiectivelor declarate (definite în mod specific și realist).

Indicatorii de performanță pentru sistemul public de alimentare cu apă sunt împărțiți în șase categorii (clasificarea dată de International Water Association), în concordanță cu structura organizațională a operatorului: indicatori ai apei, indicatori de personal, indicatori fizici, indicatori operaționali, indicatori de calitate a serviciului și indicatori financiari. Interpretarea performanței unui operator nu poate fi evaluată fără a fi luat în considerare propriul context, precum și cele mai relevante caracteristici ale sistemului și ale regiunii. Contextul informațional este organizat după cum urmează: profilul operatorului, profilul sistemului și profilul regiunii.

Profilul operatorului depășește cadrul organizațiilor. Profilul sistemului se axează în principal pe volumele de apă, pe bunuri fizice, pe mijloacele tehnologice folosite și pe consumatori. Profilul regiunii va fi relevant pentru o comparație între operatori, deoarece acesta permite o mai bună înțelegere a contextului demografic, economic, geografic și de mediu. Pentru serviciul de alimentare cu apă, indicatorii propuși a face parte din acest sistem sunt prezentați în Anexa nr.1.

De asemenea, se propune ca acești indicatori să constituie un sistem de evaluare comparativă (benchmarking), care să permită studiul performanțelor altor organizații și învățarea după modelul de bună practică, sistem care să se implementeze la nivelul Asociației Române a Apei.

Pentru instituții, beneficiile aplicării unui sistem de indicatori de performanță sunt următoarele:



**a. pentru operatorii serviciului de alimentare cu apă:**

- facilitează obținerea unei mai bune calități a serviciului și răspunsuri în timp util din partea managerilor;
- permite o monitorizare mai ușoară a efectelor deciziilor de management;
- asigură informații cheie ce susțin o abordare activă a managementului;
- subliniază punctele tari și punctele slabe ale departamentelor, identificând măsurile de corectare necesare pentru îmbunătățirea productivității, a procedurilor și a rutinelor;
- asistă la implementarea unui regim de management de calitate, ca mijloc de a scoate în evidență calitatea în toate activitățile și eficiența în întreaga organizație;
- facilitează implementarea rutinelor de evaluare, atât interne, de comparare a performanțelor în diferite locații sau sisteme, cât și externe, de comparare cu alți operatori, promovând astfel îmbunătățirile performanței;
- asigură bazele tehnice de auditare a activității organizației și prezice efectele oricărei recomandări făcute ca rezultat al auditului.

**b. pentru instituțiile naționale sau regionale:**

- asigură o bază comună de comparare a performanțelor operatorului serviciului de apă și identifică posibilele măsuri corectoare;
- sprijină formularea politicii în sectorul de apă, în cadrul managementului integrat al resurselor de apă, inclusiv alocarea resurselor, a investițiilor și dezvoltarea unor noi instrumente de reglementare.

**c. pentru instituțiile de reglementare:**

- asigură instrumente cheie de monitorizare pentru siguranța consumatorilor în cazul unui serviciu de monopol al alimentării și monitorizează conformarea la prevederile contractuale.

**d. pentru instituțiile de finanțare:**

- asistă impunerea priorităților investiției și selectarea proiectului.

**e. pentru consumatori:**

- asigură mijloacele de a transforma procesele complexe în procese ușor de înțeles și de a transmite evaluarea serviciului de calitate prestat.

### 3.2. Planul de acțiune

Procesul de descentralizare va asigura îmbunătățirea managementului serviciilor publice și a calității acestora. În acest scop, trebuie stabilită alocarea în mod coerent a responsabilităților, a resurselor financiare și a drepturilor ce decurg din oferirea serviciilor. Tabelul 3.3. sintetizează acest proces.

Pe termen scurt, pentru implementarea strategiei, planul de acțiune propus în tabelul 3.2. coordonează pe perioada 2006 - 2010 activitățile aferente obiectivelor specifice, cu organizațiile implicate în oferta de servicii.

Tabel 3.2. Plan de acțiune

Obiectivul general		Asigurarea calității serviciului de alimentare cu apă potabilă			
Obiectivul specific 1		Livrarea apei potabile în concordanță cu indicatorii de performanță ai Uniunii Europene			
Activitate	Rezultate	Indicator de evaluare	Riscuri implicate	Organizații implicate	Termen limită
<b>1</b> Operatorul serviciului de apă analizează impactul implementării indicatorilor de performanță asupra managementului intern și a personalului de conducere	Rapoarte privind capacitatea tehnică/tehnologică, financiară și a resurselor umane de a implementa lista indicatorilor de performanță	Consiliul de Administrație și Adunarea Generală a Acționarilor ale operatorului serviciului de apă decid ca lista de indicatori de performanță să fie utilizată în 2006-2010			2006
<b>2</b> Comisia de Servicii din cadrul Consiliului Local (acționarul majoritar) analizează propunerea de sistem de indicatori de performanță ca rezultat al activității nr.1	Raport al Comisiei de Servicii	Lista indicatorilor de performanță poate fi aplicată		Comisia de Servicii	2006
<b>3</b> Consiliul Local (acționarul majoritar) dezbate, prin comisii, lista de indicatori de performanță înaintați spre aprobare	Consiliul Local (acționarul majoritar) aprobă lista indicatorilor de performanță și împuternicește primarul să acționeze ca și autoritate executivă	Emiterea și semnarea Hotărârii de Consiliu Local		Consiliul Local	2006
<b>4</b> Stabilirea resurselor tehnice și financiare de preluare a responsabilităților de operare cu sistemul de evaluare	Stabilirea unei metode de colectare a datelor	Sistemul de colectare a datelor este operațional	Insuficiente resurse tehnice și financiare pentru implementarea sistemului de evaluare	Consiliul Local, Operatorul de apă	2006
<b>5</b> Începerea evaluării rezultatelor	Stabilirea de proceduri clare de operare a sistemului de evaluare	Sistemul de evaluare este operațional		Operatorul de apă, Consiliul Local, Asociația Română a Apei	2007

Tabel 3.2. Plan de acțiune (continuare)

Obiectivul general		Asigurarea calității serviciului de alimentare cu apă potabilă				
Obiectivul specific 2		Dezvoltarea capacității operatorului serviciului de alimentare cu apă de a lucra cu noii indicatori de performanță aprobați				
Activitate	Rezultate	Indicator de evaluare	Riscuri implicate	Organizații implicate	Termen limită	
<b>1</b> Construirea capacității structurilor organizatorice de subcontractare, de procurare a materialelor, de tarifare a serviciilor, de satisfacere a consumatorilor	Instruirea personalului de conducere la cursuri pe termen scurt și achiziționarea unei bibliografii relevante pentru personalul de conducere în acest sector specific	Număr de programe de instruire implementate	Capacitatea organizațiilor de instruire de a implementa programe de instruire în domeniul administrației	Organizații publice de instruire în administrație	2007	
<b>2</b> Dezvoltarea capacității pe baza modelului de bună practică operațional în statele Uniunii Europene	Stabilirea unui program de schimb de experiență între operatorul local al serviciului de apă și alți operatori similari din țările Uniunii Europene	Numărul de programe stabilite în parteneriat cu organizații de instruire	Resurse financiare limitate	Organizații de instruire în domeniul cerut	2007-2008	
<b>3</b> Întocmirea unui program de îmbunătățire eficientă și a unui program de finanțare pe termen mediu, sprijinite de un sistem de management al informației	Stabilirea unui plan de lucru de 12 luni bazat pe rezultatele obținute și dezvoltarea unui sistem de management informațional la nivelul operatorului serviciului de apă, achiziția de componente hard/soft și de personal instruit	Plan de lucru aprobat de Consiliul de Administrație al operatorului serviciului de apă		Primăria, Operatorul de apă	2008	
<b>4</b> Operarea pe scară largă cu diferiți consumatori și identificarea modalităților de a fi în permanență în contact cu consumatorii	Funcționarea unui canal "on-line" pentru toate părțile interesate în sistemul de alimentare cu apă potabilă și instituirea "zilei consumatorului" pentru comunicarea cu asociațiile de proprietari și cu societățile comerciale	Numărul de întâlniri organizate	Resurse financiare limitate	Primăria, Operatorul de apă	2008	
<b>5</b> Creșterea nivelului de conștientizare a consumatorilor în înțelegerea impactului economic și de mediu al unui sistem bine întreținut	Organizarea de cursuri de instruire a reprezentanților asociațiilor de proprietari, pentru creșterea cunoștințelor tehnice privind organizarea și funcționarea sistemului de alimentare cu apă potabilă	Numărul de cursuri de instruire organizate		Primăria, Operatorul de apă	2009-2010	

Tabel 3.3. Procesul de descentralizare a serviciului de alimentare cu apă (perioada 2005-2010)

Organizația	Componentele serviciului					
	Legislație Reglementări	Finanțe	Tehnic	Management	Comunicare Baze de date	Monitorizare control
Operatorul de apă	Propune sistemul de indicatori de performanță	Asigură fondurile necesare creării bazei de date și a colecțiilor datelor	Colectează informațiile	Organizează prelucrarea datelor	Comunică anual indicatorii de performanță realizați în anul precedent	Monitorizează activitatea proprie
Consiliul Local Primăria Consiliul Județean	Emitte o hotărâre de aplicare a sistemului de indicatori de performanță	Asigură fondurile necesare analizării bazei de date	Analizează indicatorii de performanță realizați în anul precedent	Stabilește programe de reabilitare și modernizare a sistemului de alimentare cu apă	Comunică rezultatele analizei efectuate	Monitorizează activitatea operatorului de apă
Ministerul Administrației și Internelor	Asigură cadrul legal pentru procesul de descentralizare		Coordonează implementarea programelor guvernamentale de investiții în sectorul serviciilor comunale de utilități publice	Introduce standarde de calitate și indicatori de performanță în scopul monitorizării și comparării serviciilor comunale de utilități publice		Monitorizează serviciile comunale de utilități publice  Proiectul propune, ca alternativă, operarea sistemului de benchmarking de către Asociația Română a Apei.
Ministerul Finanțelor Publice		Acordă garanții guvernamentale pentru obținerea creditelor interne și externe necesare dezvoltării infrastructurii tehnico-edilitare de interes local sau județean				Monitorizează și controlează modul de utilizare a fondurilor pentru investiții

**Tabel 3.3.** Procesul de descentralizare a serviciului de alimentare cu apă (perioada 2005-2010) - continuare

Organizația	Componentele serviciului					
	Legislație Reglementări	Finanțe	Tehnic	Management	Comunicare Baze de date	Monitorizare control
Autoritatea Națională de Reglementare pentru Serviciile Publice de Utilitate Comunală	Reglementează condițiile de acordare a licenței de funcționare a operatorilor de apă					Monitorizează operatorii de apă utilizând sistemul de indicatori de performanță din HG 1591/2002
Ministerul Mediului și Gospodăririi Apelor	Reglementează utilizarea rațională a surselor de apă	Asigură fondurile necesare pentru realizarea investițiilor negociate cu Comisia Europeană	Analizează condițiile tehnice existente ale sistemului de alimentare cu apă	Aplică managementul resurselor de apă în conformitate cu rezultatele negocierilor cu Comisia Europeană	Comunică rezultatele verificărilor efectuate asupra operatorilor de apă	Monitorizează și controlează activitatea operatorilor de apă pe linie de calitate-mediu
Ministerul Sănătății	Reglementează condițiile sanitare de protecție a populației		Analizează calitatea apei destinate consumului uman	Decide aplicarea planurilor de măsuri de urgență pentru situații privind sănătatea populației	Comunică rezultatele analizelor de laborator efectuate	Monitorizează și controlează starea de sănătate a populației în situațiile de îmbolnăviri hidrice

# 4

## Bibliografie

H.P. nr.24/28.12.2004 pentru acordarea încrederii Guvernului (Monitorul Oficial nr.1265/29.12.2004)

H.G. nr.373/18.04.2002 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale de Reglementare pentru Serviciile Publice de Gospodărie Comunală - A.N.R.S.C. (Monitorul Oficial nr.272/23.04.2002)

H.G. nr.408/23.03.2004 privind organizarea și funcționarea Ministerului Mediului și Gospodăririi Apelor (Monitorul Oficial nr.285/31.03.2004)

H.G. nr.699/05.05.2004 privind aprobarea Strategiei actualizate a Guvernului României privind accelerarea reformei în administrația publică, 2004-2006 (Monitorul Oficial nr.542/17.06.2004)

H.G. nr.743/03.07.2003 privind organizarea și funcționarea Ministerului Sănătății (Monitorul Oficial nr.490/08.07.2003)

H.G. nr.2201/30.11.2004 privind funcționarea și atribuțiile Comitetului tehnic interministerial și a grupurilor de lucru organizate în conformitate cu dispozițiile Legii-cadru privind descentralizarea nr.339/2004 (Monitorul Oficial nr.1277/30.12.2004)

Legea nr.27/17.05.1994 privind impozitele și taxele locale (Monitorul Oficial nr.273/22.07.1998)

Legea nr.69/26.11.1991 privind administrația publică locală (Monitorul Oficial nr.79/18.04.1996)

Legea nr.189/14.10.1998 privind finanțele publice locale (Monitorul Oficial nr.404/22.10.1998)

Legea nr.215/23.04.2001 privind administrația publică locală (Monitorul Oficial nr.204/23.04.2001)

Legea nr.326/28.06.2001 privind serviciile publice de gospodărie comunală

(Monitorul Oficial nr.359/04.07.2001)

Legea nr.340/12.07.2004 privind instituția prefectului (Monitorul Oficial nr.658/21.07.2004)

O.G. nr.15/19.08.1992 cu privire la impozitele și taxele locale (Monitorul Oficial nr.209/26.08.1992)

O.U.G. nr.63/28.06.2003 privind organizarea și funcționarea Ministerului Administrației și Internelor (Monitorul Oficial nr.462/28.06.2003)

Regulamentul de organizare și funcționare a Autorității Naționale de Reglementare pentru Serviciile Publice de Gospodărie Comunală

Statutul Asociației Române a Apei



## 5

## 5. Anexe

## Anexa 1. Propunere de sistem de indicatori de performanță pentru serviciul public de alimentare cu apă potabilă

### 1. Contextul în care se desfășoară serviciul public de alimentare cu apă

#### 1.1 Profilul operatorului

DATA	(unit)	CONCEPT
Identificarea operatorului		Nume, persoană de contact, adresă, telefon, fax, e-mail
<b>Geografic:</b>		Scopul activității organizației ca un întreg.
regional	(da/nu)	Un singur răspuns poate fi "da".
local	(da/nu)	Dacă "da", specificați aria de aprovizionare.
<b>Tip de activitate</b> Alimentare cu apă și: <ul style="list-style-type: none"> <li>• nici o altă activitate</li> <li>• canalizare</li> <li>• electricitate</li> <li>• gaze</li> <li>• încălzire centrală</li> <li>• altele (specificați)</li> </ul>		
<b>Tip de proprietate</b>		
publică	(da/nu)	
privată	(da/nu)	
mixtă	(da/nu)	
<b>Tip de operare</b>		
publică	(da/nu)	
privată	(da/nu)	
mixtă	(da/nu)	
Număr de sisteme de alimentare cu apă	(nr.)	Număr de sisteme independente de aprovizionare cu apă conduse de către operator
Total personal	(nr.)	Număr total de angajați ai operatorului în sectorul de apă (echivalent normă întreagă)

## 1.2.1 Date ale serviciului

DATA	(unit)	CONCEPT
Identificarea sistemului		Nume, persoană de contact, adresă, telefon, fax, e-mail
Sistemul conține: • Captare • Tratare • Aducțiune • Înmagazinare • Distribuție		
Populație	(nr. persoane)	Populație rezidentă în aria de alimentare
Populație deservită	(nr. persoane)	Număr populație rezidentă aprovizionată direct de către operator (exclusiv cei aprovizionați din alte surse) în aria de alimentare
Număr maxim de persoane deservite	(nr. persoane)	Număr maxim de persoane rezidente și non-rezidente aprovizionate direct de către operator în aria de alimentare
Număr total de clienți înregistrați	(nr. clienți)	Număr total de clienți înregistrați
Clienți rezidențiali	(nr. clienți)	Număr de clienți rezidențiali înregistrați Număr total de apartamente, inclusiv case
Clienți non-rezidențiali	(nr. clienți)	Număr de clienți non-rezidențiali înregistrați
Aria de alimentare	(kmp)	Aria care poate fi sau se intenționează a fi deservită de rețeaua de distribuție
Tip de aprovizionare: • continuă • intermitentă	(da/nu) (da/nu)	(Un singur răspuns poate fi "da")

## 1.2.2. Presiunea de alimentare

minimă	(bar)	Presiunea minimă a apei în orice punct de livrare din rețea
medie	(bar)	Presiunea medie a apei în punctele de livrare din rețea
maximă	(bar)	Presiunea maximă a apei în orice punct de livrare din rețea

## 1.2.3 Bunuri fizice

## 1.2.3.1. Resurse de apă

Capacitatea anuală de captare	(mc/an)	Capacitatea maximă anuală de captare a apei instalată pentru aprovizionare cu apă bazată pe disponibilitatea resurselor de apă brută în condiții climatice normale (valoarea impusă în autorizația de captare a apei, dacă există)
Capacitatea zilnică de captare	(mc/zi)	Capacitatea maximă zilnică instalată de captare a apei pentru aprovizionare cu apă bazată pe disponibilitatea resurselor de apă brută în condiții climatice normale (valoarea impusă în autorizația de captare a apei, dacă există)
Capacitatea de captare	(mc/h) (l/sec)	Capacitatea maximă instalată de captare a apei pentru aprovizionare cu apă bazată pe disponibilitatea resurselor de apă brută în condiții climatice normale (valoarea impusă în autorizația de captare a apei, dacă există)
Zona de protecție	(da/nu)	
Zona de protecție	(kmp)	Dacă "da", aria totală a terenului cu restricții, special împrejmuit pentru protejarea calității apei la sursele de apă potabilă

## 1.2.3.2 Stații de tratare

Număr	(nr.)	Număr de stații de tratare
Nivelul de tratare		
• fără tratare	(mc/zi)	Apă netratată livrată consumatorilor
• doar dezinfectată	(mc/zi)	Apă numai dezinfectată livrată consumatorilor
• tratare convențională	(mc/zi)	Apă livrată din stații de tratare convențională
• tratare avansată	(mc/zi)	Apă livrată consumatorilor din stații de tratare avansată

## 1.2.3.3 Stații de pompe

Număr	(nr.)	Numărul de stații de pompare ale sistemului de distribuție (se exclud sistemele de pompare ale clienților)
Putere instalată totală	(kW)	Total putere nominală a sistemului de distribuție (se exclud sistemele de pompare ale clienților)

## 1.2.3.4 Rezervoare de înmagazinare

Număr	(nr.)	Număr de rezervoare de înmagazinare a apei
Capacitate totală	(mc)	Volumul de apă din rezervoare ce poate fi folosit pentru alimentarea cu apă

## 1.2.3.5 Rezervoare intermediare

Număr	(nr.)	Numărul de rezervoare intermediare inclusiv rezervoarele tampon ale st. de pompe (se exclude sistemul de stocare al clienților)
Capacitate totală	(mc)	Volumul de stocare al rezervoarelor intermediare (se exclude sistemul de stocare al clienților)

## 1.2.3.6 Rețeaua de distribuție

Lungime rețea	(km)	Lungimea rețelei de distribuție (se exclud bransamentele)
<b>Materiale de fabricație</b>		
Fontă ductilă	(%)	Lungime conducte din fontă ductilă / total lungime conducte x 100
Fontă presiune	(%)	Lungime conducte din fontă presiune / total lungime conducte x 100
Oțel	(%)	Lungime conducte din oțel / total lungime conducte x 100
Azbo-ciment	(%)	Lungime conducte din azbo-ciment / total lungime conducte x 100
Polietilenă	(%)	Lungime conducte din polietilenă / total lungime conducte x 100
PVC	(%)	Lungime conducte din PVC / total lungime conducte x 100
Beton	(%)	Lungime conducte din beton / total lungime conducte x 100
Altele	(%)	Lungime conducte din alte materiale / total lungime conducte x 100
<b>Diametrul conductelor</b>		
$D < 100/110$ mm	(%)	Lungime conducte cu diametrul intern/extern ( 100/110 mm / total lungime conducte x 100
$100/110 < D < 300/315$ mm	(%)	Lungime conducte cu diametrul cuprins între: 100/110 mm < diametru intern/extern < 300/315 mm / total lungime conducte x 100
$D < 300/315$ mm	(%)	Lungime conducte cu diametrul intern/extern ( 300/315 mm / total lungime conducte x 100
<b>Vechimea conductelor</b>		
Cu vechime mai mică de 30 ani	(%)	Lungimea conductelor cu vechime mai mică de 30 ani / total lungime conducte x 100
Cu vechime între 30 ani și 40 de ani	(%)	Lungimea conductelor cu vechime între 30 ani și 40 de ani / total lungime conducte x 100
Cu vechime între 40 ani și 50 de ani	(%)	Lungimea conductelor cu vechime între 40 ani și 50 de ani / total lungime conducte x 100
Cu vechime mai mare de 50 ani	(%)	Lungimea conductelor cu vechime mai mare de 50 ani / total lungime conducte x 100
<b>Contorizare</b>		
Număr de contoare	(nr.)	Număr de contoare instalate permanent sau temporar în sistemul de distribuție
<b>Branșamente</b>		
Număr total bransamente	(nr.)	Număr de bransamente
Densitatea bransamentelor	(nr./km)	Număr de bransamente / lungime totală conducte

## 1.2.3.7 Automatizare și control

Pompare	(%)	Număr de stații de pompare cu unități automatizate de control/număr total de stații de pompare x 100
Tratare	(da/nu)	Rutina de utilizare a procedurilor automatizate de control a stațiilor de tratare
Monitorizare și control automatizat	(da/nu)	Rutina de utilizare a unui sistem de monitorizare și control automatizat
Control integrat	(%)	Număr stații cu sistem integrat/număr total stații x 100

## 1.3. Profilul regional al sistemului de alimentare cu apă

## 1.3.1 Mediul înconjurător (aceste date statistice se referă la aria serviciului de apă)

## 1.3.1.1 Precipitații anuale (media pe ultimii 30 de ani)

media	(mm/an)	Media anuală de precipitații (media în ultimii 30 de ani)
maxim	(mm/an)	Maxima anuală de precipitații din ultimii 30 de ani
minim	(mm/an)	Minima anuală de precipitații din ultimii 30 de ani

## 1.3.1.2 Temperatura aerului (media pe ultimii 30 de ani)

media zilnică	(grd. C)	Media zilnică a temperaturii aerului într-un an (media pe ultimii 30 de ani)
maxima zilnică	(grd. C)	Media maximă zilnică a temperaturii aerului în cea mai caldă zi într-un an (media pe ultimii 30 de ani)
minima zilnică	(grd. C)	Media minimă zilnică a temperaturii aerului în cea mai friguroasă zi într-un an (media pe ultimii 30 de ani)

## 1.3.1.3 Topografia sistemului

Înălțimea medie a surselor de apă	(m)	Înălțimea medie a surselor de apă față de nivelul mării
Înălțimea maximă de furnizare a apei	(m)	Înălțimea maximă față de nivelul mării a ariei de alimentare cu apă
Înălțimea minimă de furnizare a apei	(m)	Înălțimea minimă față de nivelul mării a ariei de alimentare cu apă

## 1.3.1.4 Tipul surselor

surse de suprafață	(%)	Cantitatea totală instalată a surselor de suprafață/ Cantitatea totală anuală captată x 100
surse de adâncime	(%)	Cantitatea totală instalată a surselor de adâncime/ Cantitatea totală instalată captată x 100

## 2. Indicatori de performanță

## 2.1 Indicatori ai apei

Ineficiența folosirii resurselor de apă	(%)	Pierderi reale de apă/apă captată x 1000
Resurse disponibile	(%)	[Consum autorizat + pierderile de apă = captat anual] / capacitatea totală anuală instalată x 100 (0 valoare de 100% a acestui indicator arată că toate resursele disponibile sunt folosite)
Consum pe cap de locuitor	(l/locuitor/zi)	Volum anual facturat la consumatori rezidențiali/nr. mediu de locuitori beneficiari ai serviciului/365

## 2.2 Indicatori de personal

Angajați per bransament	(nr./1000 br.)	Număr total de angajați ai operatorului (echivalent normă întreagă) / numărul de bransamente x 1000
Personal de conducere și șefi birouri	(nr./1000 br.)	Număr de angajați (echivalent normă întreagă) ce lucrează la birourile administrativ, de planificare strategică, juridic, resurse umane, relații clienți, managementului calității / numărul de bransamente x 1000

## 2.3 Indicatori fizici

Consumul de energie electrică pentru aprovizionarea cu apă potabilă	(kWh/mc)	Consumul anual de energie electrică necesar pentru funcționarea sistemului de alimentare cu apă/consumul autorizat anual de apă
Densitatea contoarelor	(%)	Număr contoare / număr bransamente x 100
Apă vândută măsurată	(%)	Volum anual facturat pe baza indicațiilor aparatelor de măsură/volum anual facturat x 100

## 2.4 Indicatori operaționali

Pierderi de apă	(mc/branș./an)	Pierderi de apă/număr de branșamente Dacă densitatea branșamentelor este < 20/km de conductă, atunci acest indicator trebuie exprimat în m <sup>3</sup> /km conductă de apă/an
Avărierea conductelor de apă	(nr./100 km/an)	Număr de avarii pe conductele de apă într-un an, inclusiv avarii vane și fittinguri/ total lungime conducte de apă x 100
Avărierea branșamentelor	(nr./1000 branș./an)	Număr avarii ale branșamentelor într-un an/număr de branșamente x 1000
Analize efectuate	(%)	Numărul de analize efectuate asupra apei tratate într-un an/numărul de analize a apei tratate cerute prin standarde sau legi într-un an x 100

## 2.5 Indicatori de calitate ai serviciului

Aria de acoperire a alimentării cu apă potabilă	(%)	Populație rezidentă aprovizionată cu apă potabilă/total populație rezidentă x 100
Continuitatea în aprovizionare	(%)	Număr de ore în care sistemul de aprovizionare cu apă este sub presiune într-un an/24/365 x 100
Calitatea apei livrate		Număr total de analize a apei tratate efectuate care sunt conforme cu legislația într-un an/număr total de analize a apei tratate efectuate într-un an x 100
Reclamații privind apa potabilă	(nr.recl./nr.branș./an)	Număr de reclamații privind calitatea apei potabile într-un an/număr de branșamente
Număr de reclamații privind facturarea	(nr.reclamații/client/an)	Număr de reclamații privind facturarea într-un an/număr de clienți înregistrați
Răspuns la reclamațiile scrise	(%)	Număr de răspunsuri scrise în termenul legal de timp/număr de reclamații scrise într-un an

## 2.6 Indicatori financiari

Preț unitar(tarif)	(euro/ mc)	Preț unitar de facturare
Total costuri ale unității	(euro/mc)	(Costuri anuale de funcționare + costuri anuale de capital) / consum autorizat
Costuri de funcționare	(euro/mc)	Costuri anuale de funcționare / consum anual autorizat
Rata de acoperire a costurilor totale (eficiență)	(%)	Venit total anual/costuri totale anuale x 100
Pondere a costurilor energiei electrice	(%)	Costuri anuale cu energia electrică/ costuri totale anuale x 100
Pondere a costurilor cu manopera	(%)	Costuri anuale cu manopera/ costuri totale anuale x 100
Investiții	(euro/mc)	Valoarea anuală a investițiilor/ consum anual autorizat
Rata de recuperare a creanțelor	(zile echivalente)	Creanțe anuale / venituri anuale x 365





# 2

—  
u  
—  
o  
+  
i  
p  
o  
u

## Strategia de descentralizare pentru locuințe sociale

Autori:

Aloys Bongwa, expert IHS

Cees van Helvoirt, expert VNG International

Dumitru Ion, GMAP județul Prahova

Marina Ioniță, GMAP județul Prahova

Simona Munteanu, expert local

Daniela Neagu, GMAP MTCT

Mihail Pavel, GMAP județul Prahova

Florina Popescu, Primăria municipiului Ploiești

Maria Ursulețu, consilier superior UCRA



## 0. Introducere

### 0.1. Contextul strategiei

Accesul la o locuință reprezintă unul din drepturile fundamentale ale unei persoane. Locuința socială se situează în acest context și este reglementată în România astfel:

- Locuința socială, definită de Legea nr. 114/1997, reprezintă "locuința care se atribuie cu chirie subvenționată unor persoane sau familii, a căror situație economică nu le permite accesul la o locuință în proprietate, sau închirierea unei locuințe în condițiile pieței";
- Clienții serviciului, criteriile de alocare a locuințelor sociale și cuantumul subvențiilor pentru chirii sunt stabilite printr-o serie de acte normative precum Legea nr. 114/1996 - legea locuinței, republicată, cu amendamentele ulterioare și numele metodologice pentru aplicarea ei (2000), Legea nr. 341/2004, Legea nr. 44/1994, Decretul nr. 118/1990, Legea nr. 116/2002 privind prevenirea și combaterea marginalizării sociale, Legea nr. 241/2001 - pentru aprobarea OG nr. 40/1999, referitoare la protecția chiriașilor și stabilirea chiriilor pentru spațiile cu destinație de locuințe.

### 0.2. Obiectivul documentului

Documentul se adresează autorităților publice centrale și locale implicate în realizarea și gestionarea locuințelor sociale<sup>1</sup>. Obiectivul acestuia este îmbunătățirea procesului de realizare și alocare a locuințelor sociale, ca serviciu public prestat de autoritățile locale, prin prezentarea unui cadru de acțiune la toate nivelurile de decizie și implementare. În acest sens, strategia propune o serie de obiective specifice, care conduc la elaborarea unui plan de acțiune și a unui sistem de monitorizare a performanțelor serviciului.

---

<sup>1</sup> Deși la ora actuală contribuția sectorului privat în oferta de locuințe sociale este nerelevantă, aceasta poate deveni semnificativă, în viitor, mai ales în domeniul aportului de capital financiar.

### 0.3. Procesul de elaborare a strategiei

Metodologia de lucru a pornit de la o analiză a situației existente a procesului de descentralizare în cazul serviciului de locuințe sociale, cu referire directă la municipiul Ploiești, ales ca proiect pilot. În cadrul acestei analize, au fost identificate problemele și au fost consultate opiniile actorilor implicați.

S-au folosit chestionare pentru verificarea gradului de satisfacție a beneficiarilor. Au fost intervievați membri ai organizațiilor neguvernamentale ale persoanelor cu handicap fizic și mental, ale tinerilor ieșiți din instituțiile de protecție a copilului, ale veteranilor și chiriașilor din casele naționalizate și retrocedate foștilor proprietari, precum și reprezentanți ai furnizorilor de servicii - societățile de utilități și servicii publice, oficiul teritorial al Agenției Naționale pentru Locuințe și ai Inspectoratului de Stat în Construcții. Au fost prelucrate informații relevante pentru procesul de construire a locuințelor sociale, sau despre statutul solicitanților (veniturile acestora, statutul social, cerințele de sănătate, vârstă, etc.).

Rezultatele acestor chestionare au fost apoi interpretate și preluate în formularea strategiei. Într-o etapă ulterioară, având atât susținerea Ministerului Administrației și Internelor, cât și a Federației Autorităților Locale din România, documentul rezultat într-o fază intermediară a fost publicat pe Internet pentru dezbateră. Dezbateră strategiei s-a realizat totodată și în cadrul unui atelier de lucru, organizat cu reprezentanți ai administrației centrale și locale și cu experți locali și internaționali. În paralel, strategia a fost testată la nivelul unui alt municipiu - Oradea - pentru care s-au colectat și informațiile corespunzătoare modului de organizare actuală a serviciului de locuințe sociale.

Informațiile și comentariile rezultate din această etapă au condus la forma actuală a strategiei. Ultima etapă a procesului va fi dezbateră acestei strategii la nivelul Consiliului Local al Municipiului Ploiești și propunerea de a aproba lista de indicatori de performanță pentru serviciul de locuințe sociale, cât și organizarea sistemului de benchmarking la nivelul Consiliului Județean.

## 0.4. Structura documentului

Documentul este structurat pe următoarele capitole:

- Primul capitol descrie analiza serviciului de locuințe sociale din punct de vedere al cererii și al ofertei. Sunt definiți clienții, se descrie modul de organizare și funcționare a serviciului și se realizează o analiză SWOT.
- Cel de-al doilea capitol prezintă formularea strategiei, obiectivele, beneficiarii potențiali, precum și rezultatele previzionate.
- Capitolul al treilea conține indicatorii de performanță propusi, sistemul de evaluare prin compararea performanțelor și planul de acțiune, sub formă de matrice.
- Anexele conțin informații cu privire la criteriile de alocare a locuințelor sociale și modul de organizare a serviciului în municipiul Ploiești și în municipiul Oradea.

# 1

## 1. Analiza cererii și ofertei serviciului

### 1.1. Clienții

Categoriile de persoane, specificate în Legea nr. 114/1996, art. 42 și art. 43, care beneficiază de locuințe sociale sunt:

- Tinerii sub vârsta de 35 de ani,
- Persoane cu handicap,
- Persoane cu venituri mici,
- Tinerii (peste vârsta de 18 ani) care provin din structurile instituționalizate,
- Persoane fără adăpost,
- Veterani,
- Văduvele veteranilor de război.

La aceste categorii de persoane, Legea nr. 42/1990 și Legea nr. 341/2004 (art.5) adaugă și revoluționarii din 1989, Legea nr. 44/1994 (art.5) veteranii de război și văduvele acestora, iar Decretul nr. 118/1990, persoanele persecutate de fostul regim.

În cadrul fiecărei categorii de persoane specificată anterior, în alcătuirea listelor de prioritate se ține seama și de condițiile de locuit, numărul copiilor, starea de sănătate (gradul de handicap, vârsta), criteriile care, conform legii locuinței, sunt aprobate de către Consiliul Local<sup>2</sup>. Pentru persoanele în vârstă de până la 35 de ani, Legea nr. 116/2002 privind prevenirea și combaterea marginalizării sociale, secțiunea II - accesul la o locuință, stabilește de asemenea și o serie de facilități pentru construirea sau închirierea unei locuințe.

### 1.2. Modul de organizare și funcționare a serviciului

Locuirea reprezintă un concept complex care include aspecte legale, economice, sociale și tehnice. În ultimii cincisprezece ani, cel mai important element care a influențat profund locuirea, și în special locuirea pentru persoanele cu probleme sociale, a fost evoluția economiei naționale, în termenii de restructurare a acesteia și de modificare a pieței de muncă.

Analiza modului actual de funcționare a serviciului de locuințe sociale trebuie să ia în considerare o serie de componente ale acestuia:

- Componenta economică - creșterea prețului locuințelor în raport cu veniturile locuitorilor - influențează numărul solicitanților de locuințe sociale;

---

<sup>2</sup> Lista criteriilor de alocare a locuințelor sociale în municipiul Ploiești este prezentată în anexa 1.

- Componenta socială - numărul mare al disponibilizărilor din ultimii ani a dus la creșterea ratei șomajului, implicit a numărului celor care solicită o locuință socială;
- Componenta tehnică - degradarea în timp a clădirilor, coroborată cu efectele seismelor, duce la distrugerea acestora, măbind astfel numărul solicitanților de locuințe sociale.

În decursul ultimilor ani, pe baza informațiilor oferite de diverse raportări interne din cadrul primăriilor, se observă o creștere tot mai mare a solicitărilor pentru repartizarea unei locuințe sociale, solicitări provenind din rândul chiriașilor rămași fără adăpost după evacuarea lor din casele naționalizate, sau revendicate de foștii proprietari. Se estimează, pentru următorii ani, că va exista o pondere de mai mult de 50% de solicitări pentru locuințe sociale, din cadrul acestei categorii de persoane.

Din punct de vedere al organizării serviciului de locuințe sociale, acesta a avut o evoluție destul de fluctuantă, mai întâi în cadrul aparatului propriu al primăriilor, după anul 2000 acest serviciu externalizându-se de cele mai multe ori ca serviciu public în subordinea Consiliilor Locale. În schema din figura 1 se prezintă modelul actual de organizare a Serviciului de Locuințe Sociale<sup>3</sup>, care funcționează astfel:

- (1) - Persoanele aflate în căutarea unei locuințe se adresează Primăriei prin serviciile specializate - locuințe sociale și locuințe ANL pentru tineret.
- (2) - Acestea își selecționează tipurile de solicitări în funcție de criteriile eliminatorii pe care le au și întocmesc listele de priorități (2,3) .
- (4, 5) - Aceste liste se avizează de către Comisia Socială a Consiliului Local și se înaintează propunerile de alocare a locuințelor sociale și ANL tineret pentru aprobare Consiliului Local (6,7).
- (8, 9) - Consiliul Local decide și, în concordanță cu lista aprobată și locuințele disponibile, cele două servicii specializate repartizează și încheie contractele de închiriere cu solicitanții.
- (10) - Numărul solicitărilor fiind mai mare decât numărul de locuințe disponibile, există persoane care rămân în așteptare pe listele care se reevaluează anual.
- (1a) - Persoanele care nu sunt eligibile pentru a primi o locuință socială, sau ANL tineret, sunt îndreptate către piața privată de locuințe.

---

<sup>3</sup> Anexa 2 prezintă în detaliu modul de organizare a serviciului de locuințe sociale în cele două orașe pilot - Ploiești și Oradea.

(11-21) - Criteriile de repartitie a locuințelor sociale, a locuințelor ANL tineret, cât și reglementările tehnice privind modul de realizare a acestora și cuantumul subvențiilor pentru chiriile sunt decise și stabilite de către autoritățile centrale.

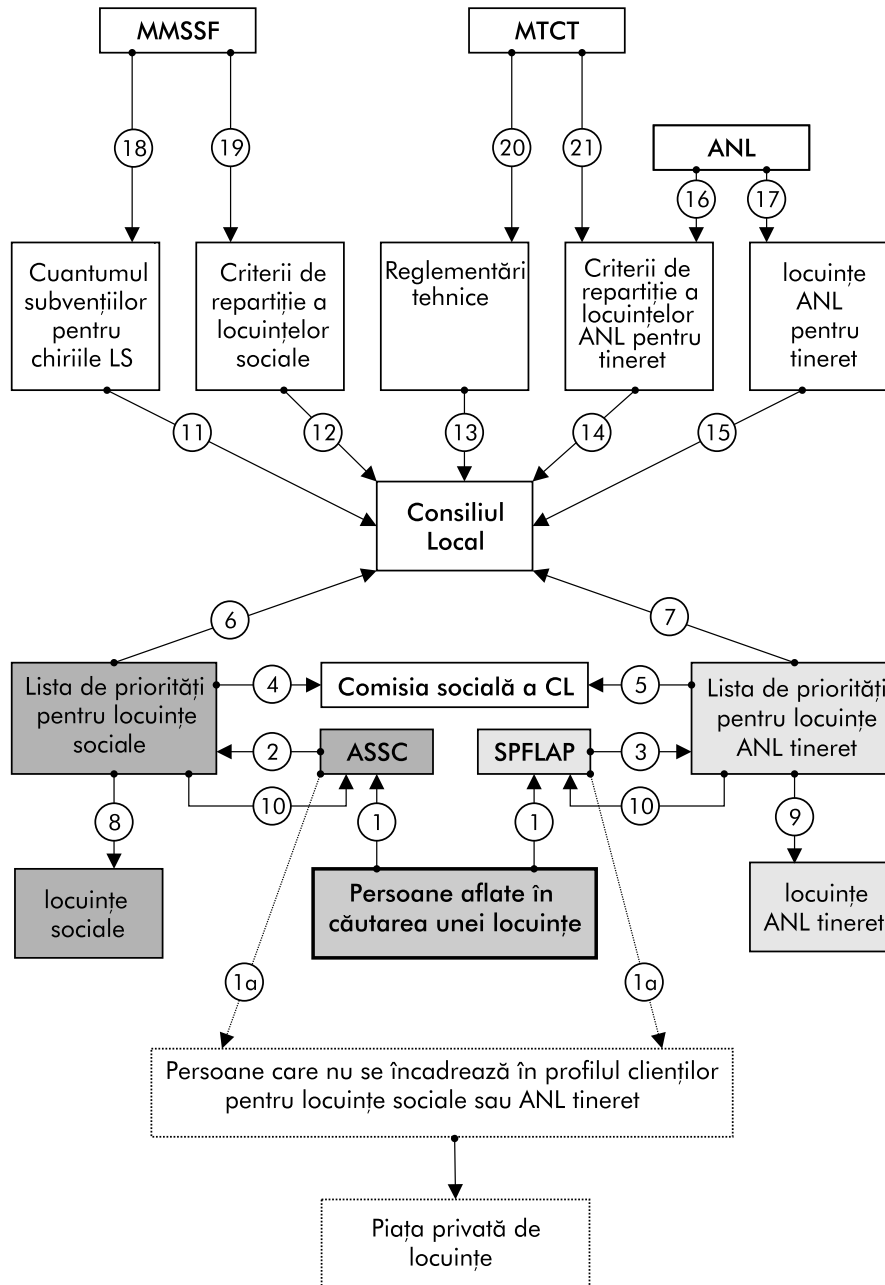


Figura 1: Modelul actual de organizare și funcționare a Serviciului de Locuințe Sociale



### 1.3. Analiza SWOT/probleme

Analiza întregului ansamblu de acte normative și practici în domeniu conduc la următoarele aspecte pozitive și negative:

SWOT

#### Puncte tari

---

- Existența câtorva practici bune la nivel local în realizarea stocului de locuințe sociale, sau crearea unor noi forme de organizare a serviciului

#### Oportunități

---

- Continuarea procesului descentralizării și crearea la nivelul local al administrației publice de noi surse financiare

#### Puncte slabe

---

- Deficitul de locuințe sociale și calitatea slabă a stocului existent (vârsta locuinței, numărul camerelor, numărul băilor, numărul persoanelor/cameră și echipamentele de bază disponibile în locuințe, ca și conectarea la rețeaua electrică, de încălzire centrală, gaze, apă și canalizare)
- Lipsa unei definiții clare a serviciului de locuințe sociale și a specificațiilor tehnice pentru locuința socială
- Lipsa unei comunicări reale între instituțiile implicate și beneficiarii serviciului, precum și a unui mecanism de consultare eficient instituționalizat pentru beneficiarii serviciului
- Lipsa coordonării între ministerele implicate - MTCT și MMSSF, în ceea ce privește abordarea integrată a aspectelor legale, sociale, tehnice și financiare

#### Pericole

---

- Creșterea și diversificarea cererii de locuințe sociale și incapacitatea de răspuns a administrației la această cerere

În sensul celor precizate mai sus, pot fi identificate o serie de probleme ce trebuie soluționate, acestea structurându-se astfel:

#### **Probleme de luare a deciziilor**

---

- Lipsa unei politici naționale în domeniul locuințelor sociale;
- Procedurile privind procesul de planificare/construire sunt birocratice și lungi;
- Facilitarea procesului investițional este încetinit de un cadru legal complicat și nesistematizat;
- Lipsa unei definiții clare a serviciului de locuințe sociale induce o stare de ambiguitate în stabilirea și asumarea nivelelor de decizie.

#### **Probleme manageriale**

---

- Lipsa unei comunicări adecvate între instituțiile implicate și beneficiarii serviciului;
- Inexistența unui mecanism de consultare pentru o paletă mai largă de potențiali beneficiari ai serviciului;
- Lipsa unor programe integrate de finanțare a activităților locale referitoare la serviciul de locuințe sociale;
- Proceduri rigide de alocare a locuințelor (durata mare de așteptare pe listele de priorități, alocarea doar o dată pe an) și neadecvate la specificul și nevoile fiecărei categorii de beneficiari.

#### **Probleme financiare**

---

- Lipsa din cadrul Codului Fiscal și a legislației referitoare la finanțele publice sau la fiscalitate, a unor facilități fiscale pentru investițiile private în domeniul social, sau pentru locuințe sociale;
- Dobânzi mari în cazul creditelor pentru investitorii sau companiile de construcții care realizează locuințe sociale;
- Nu există răspuns la solicitările financiare pe legea marginalizării sociale;
- Resurse financiare insuficiente pentru serviciul de locuințe sociale.

### **Probleme tehnice**

---

- Lipsa unei clasificări a locuințelor sociale în funcție de nevoile beneficiarilor (diferite pe categorii de vârstă, stare de sănătate etc).

### **Probleme privind resursele umane**

---

- Lipsa cursurilor de formare pentru personalul din cadrul serviciilor de locuințe sociale de la nivelul administrației locale.

Problemele imediate care reprezintă prioritățile pe termen scurt și care trebuie a fi luate în calcul și rezolvate sunt următoarele:

- Nivelul subvenției acordate de guvern, pentru închirierea unei locuințe proiectate pentru familiile cu venituri joase și alte categorii dezavantajate, este foarte redus și se acordă indirect;
- Nu există un consens între definiția și scopul serviciului și responsabilitățile prevăzute deja în actele normative existente referitoare la locuințele sociale;
- Resursele financiare pentru realizarea unui stoc de locuințe sociale adecvat nevoii sociale sunt mici;
- Lipsa unor specificații tehnice ale locuințelor sociale adecvate și diversificate în raport de nevoile clienților (vârsta, dizabilități, statut socio-economic).

# 2

## 2. Formularea strategiei

### 2.1. Obiectivele strategiei

#### □ Obiectiv general:

Îmbunătățirea procesului de realizare și alocare a locuințelor sociale, ca serviciu public prestat de autoritățile locale cu costuri minime și garantarea satisfacției clienților sociali

#### □ Obiective specifice:

- Definirea clară a scopului și clarificarea responsabilităților serviciului descentralizat de locuințe sociale
- Asigurarea unui răspuns eficient și eficace al administrației locale în satisfacerea cererii de locuințe sociale și realizarea unui management eficient al serviciului public de locuințe sociale.

### 2.2. Definirea beneficiarilor

Clienții serviciului de locuințe sociale propuși prin strategie sunt:

- persoane care nu au venituri, sau au venituri mici (venitul mediu net pe membru de familie se situează sub limita medie de venit stabilită pentru localitatea respectivă) și care nu pot achiziționa, sau închiria, o locuință de pe piața liberă;
- persoane care au o dizabilitate și necesită asistare socială;
- persoane asistate social.

Persoanele eligibile se pot diversifica pe baza unor criterii precum:

#### starea de sănătate

- Persoane cu probleme de sănătate (de exemplu persoane cu handicap, veterani, vădulele veteranilor de război etc);
- Persoane fără probleme de sănătate.

#### vârsta

- Tineri (sub vârsta de 35 de ani, tinerii proveniți din structuri instituționalizate);
- Alții.

#### profilul social

- Persoane fără ocupație (șomeri, casnice, tineri proveniți din structuri instituționalizate);
- Persoane cu cazier judiciar sau cu antecedente antisociale.

### 2.3. Rezultatele așteptate în raport cu obiectivele anunțate

Rezultatele așteptate, relaționate cu obiectivele definite, sunt:

#### Din punct de vedere al reglementărilor

- adoptarea setului de indicatori de măsurare a performanței serviciului de locuințe sociale la nivel local;
- noi prevederi legale privind facilitarea procesului investițional;
- noi prevederi legale privind serviciul de locuințe sociale, prin tratarea integrată a aspectelor legale, sociale, tehnice și economice;
- stabilirea a trei tipuri de locuințe sociale (de bază, standard, personalizată) care să răspundă ca suprafețe și facilități la diferitele categorii de beneficiari.

#### Din punct de vedere tehnic

- programe speciale de reabilitare pentru locuințe sociale.

#### Din punct de vedere financiar

- creșterea finanțărilor pentru serviciul de locuințe sociale din fonduri publice și private;
- identificarea unor noi surse de finanțare pentru acest serviciu;
- crearea fondului de urgență pentru asigurarea locuințelor sociale de urgență.

#### Din punct de vedere al managementului

- stabilirea serviciului unic de locuințe sociale la nivel local cu competențe, atribuții complete și resurse clar definite (umane, financiare, etc);
- o bază de date cu informații relevante în domeniul locuințelor sociale și care să fie actualizată lunar, trimestrial, sau cel mult anual;
- stabilirea unui proces continuu de informare reciprocă a partenerilor cu interes în locuințele sociale, prin realizarea unui centru de informare pentru probleme de locuințe sociale;
- noi criterii de alocare a locuințelor sociale, cu posibilitatea de a fi actualizate cel puțin trimestrial;
- contracte de închiriere cu noi prevederi de protecție a locuințelor sociale și respectarea regulilor de comportament civilizată în cadrul unităților de locuințe sociale.

În schema din figura 2 se prezintă modelul propus de organizare a Serviciului de Locuințe Sociale, care funcționează astfel:

- Persoanele aflate în căutarea unei locuințe se adresează serviciului nou creat în subordinea Consiliului Local.
- Acesta își selecționează solicitările în funcție de criteriile eliminatorii pe care le au și întocmesc listele de priorități.
- Aceste liste se înaintează cu propunerile de alocare a locuințelor sociale pentru aprobare Consiliului Local.
- Consiliului Local decide și, în concordanță cu lista aprobată și locuințele disponibile, serviciul de locuințe sociale repartizează și încheie contractele de închiriere cu solicitanții.
- Persoanele care nu sunt eligibile pentru a primi o locuință socială sunt îndreptate către piața privată de locuințe.

Criteriile locale de repartitie a locuințelor sociale, cât și pentru cazurile de urgență se stabilesc prin Hotărâre de Consiliu Local, reflectand structura și nevoile solicitanților la nivel local.

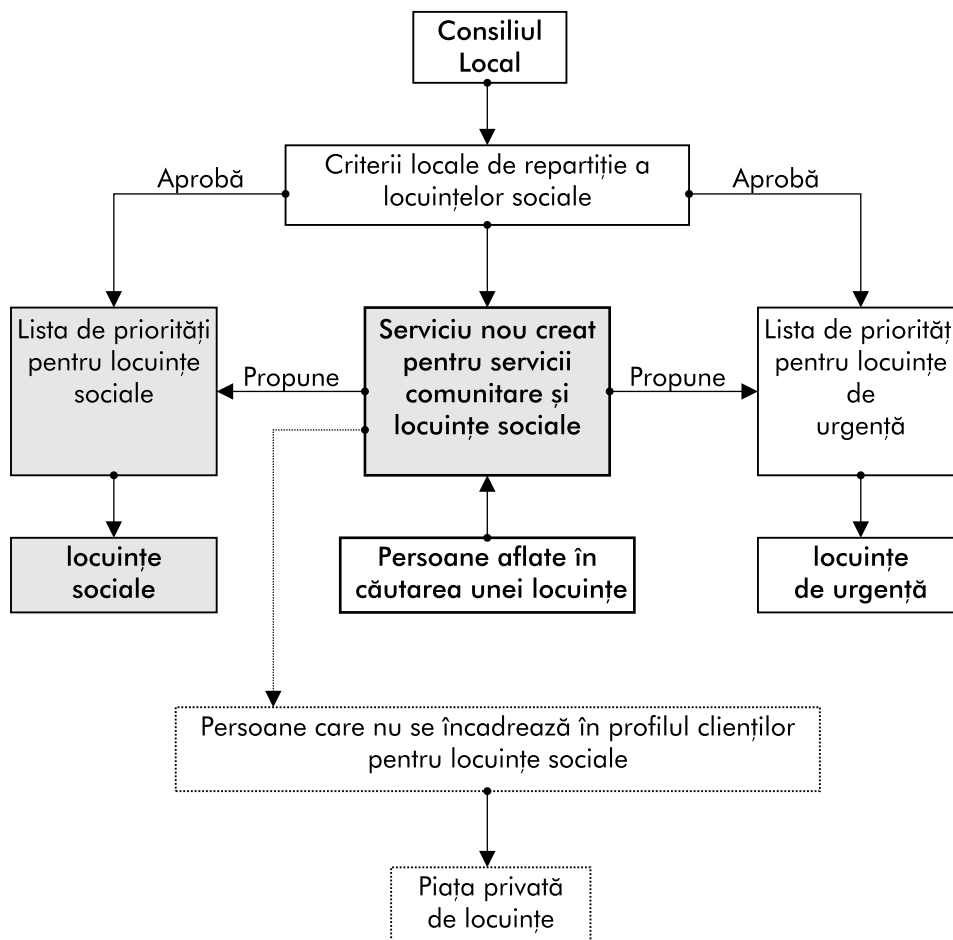


Figura 2: Modelul propus de organizare și funcționare a Serviciului de Locuințe Sociale

# 3

## 3. Implementarea strategiei

### 3.1. Indicatori de performanță și sistem de evaluare comparativă (benchmarking)

Creșterea calității serviciului de locuințe sociale pentru locuitori este unul dintre scopurile importante ale autorităților locale. Astfel, introducerea unor indicatori de performanță și a unui sistem de evaluare prin compararea performanțelor reprezintă noi instrumente de management modern al serviciilor publice.

Se propune, prin strategie, un sistem de indicatori de performanță pentru monitorizarea serviciului de locuințe sociale la nivelul consiliilor locale, care cuprinde:

1. Numărul de ani care trec de la data în care solicitantul este trecut pe lista și până când i se repartizează o locuință socială;
2. Timpul mediu de construire a unei locuințe noi;
3. Procentajul locuințelor sociale noi realizate prin conversia clădirilor nerezidențiale;
4. Sumele alocate anual în bugetul municipiului pentru construcția de noi locuințe sociale;
5. Procentul de locuințe sociale care sunt conectate la toate serviciile publice de utilități (apă, gaz, electricitate, termoficare, canalizare);
6. Numărul de locuințe sociale noi ca procent din numărul total de locuințe nou construite;
7. Raportul dintre numărul efectiv de chiriași și numărul de solicitanți care așteaptă pe lista să obțină o locuință socială;
8. Chiria reală pe unitatea de locuit ca procent din venitul mediu pe gospodărie/familie;
9. Venitul mediu al chiriașilor din locuințele sociale raportat la venitul mediu din municipiu;
10. Raportul dintre numărul beneficiarilor existenți și numărul potențialilor beneficiari;
11. Raportul dintre sumele existente și sumele atrase pentru realizarea serviciului de locuințe sociale;
12. Numărul de locuințe sociale construite din sumele atrase.

Pornind de la ideea că pe termen mediu sau lung se va stabili un sistem de evaluare prin compararea performanțelor serviciului de locuințe sociale, se dorește, pentru început, a se realiza compararea datelor colectate pentru

municipiile reședință de județ, apoi și pentru celelalte localități, după testarea și validarea sistemului.

Cum principiile de bază pentru evaluarea comparativă sunt eficacitatea, eficiența și asigurarea satisfacției clientului, acestea se reflectă într-un sistem nou de repartizare a locuințelor de acest tip și care se concentrează pe:

- persoane cu venituri mici;
- timp rezonabil de obținere a locuinței de către client;
- costuri mici de construire și întreținere a locuinței sociale.

Sistemul indicatorilor de performanță propuși într-o primă fază pentru benchmarking cuprinde:

- indicatori care măsoară timpul de obținere a locuinței sociale și gradul de satisfacție a clientului:
  - numărul de persoane eligibile pentru a primi o locuință socială în prezent/în viitor;
  - timpul (în luni) de obținere a locuinței sociale;
- indicatori care măsoară costurile:
  - costul (prețul) pe mp al unei locuințe sociale (pentru construcții noi și pentru construcții vechi);
  - costurile pentru întreținerea unei locuințe sociale pe lună (suma facturilor de utilități și alte costuri).

Cu ajutorul sistemului de evaluare prin compararea performanțelor se identifică:

- în prima fază, evoluția serviciului de locuințe sociale într-un municipiu în forma actuală de organizare, în comparație cu serviciile de locuințe sociale în alte municipii;
- ulterior, după încărcarea datelor pe alte localități se va putea măsura și evalua:
  - care organizații execută foarte bine procesul operațional și deține practici procedurale care sunt adaptabile politicii serviciului de locuințe sociale;
  - care sistem este cel mai compatibil pentru localitatea care se compară;
  - care sunt performanțele serviciului propriu în comparație cu alte instituții compatibile, care procese pot fi sau trebuie îmbunătățite și care sunt noile tendințe sau instrumente în domeniul politicii proprii de locuințe sociale.

În acest scop se propune ca evaluarea prin compararea performanțelor să se realizeze în paralel atât la nivelul Federației Autorităților Locale din România (pe bază de voluntariat), al Ministerului Muncii, Solidarității Sociale și Familiei cât și la nivelul Consiliilor Județene.



### 3.2. Planul de acțiune

Procesul de implementare a strategiei se structurează în două etape, din care prima etapă, pe termen scurt (2006 - 2007), este detaliată în planul de acțiune din tabelul 3.2. Tabelul 3.3. prezintă repartitia atribuțiilor principalilor actori implicați în oferta de locuințe sociale, prin descentralizarea serviciului, pe parcursul celor două etape.

Se observă astfel că pe termen scurt se propune o delimitare clar legislativă a responsabilităților și scopului acestui serviciu, care în mod real, acum nu este organizat și nici nu funcționează ca serviciu public. Integrarea atribuțiilor privind serviciile social comunitare la nivel local cu asigurarea locuințelor sociale, este primul și cel mai important deziderat, pornind de la simpla afirmație că beneficiarii serviciilor mai sus menționate sunt, de cele mai multe ori, aceleași categorii de persoane.

De asemeni, se dorește o adaptare a criteriilor de alocare a locuințelor sociale la nevoile locale și la structura socială a solicitanților de locuințe sociale (se propun noi criterii și trei tipuri de confort pentru locuințele sociale). În al doilea rând se propune crearea unui singur serviciu în subordinea Consiliului Local care să se ocupe atât cu administrarea fondului de locuințe sociale, cât și cu finanțarea și realizarea acestora. Mai mult, este de dorit ca implementarea unei strategii locale privind serviciul public de locuințe sociale să fie realizată de către această organizație, cu mandatarea acesteia de către Consiliul Local.

Pe termen lung, se susține ideea creării unei Agenții locale pentru locuințe sociale, asemeni modului de organizare existent deja în state ale Uniunii Europene, care să acționeze în baza unei strategii locale privind locuințele sociale adoptate de municipalitate, dar care să se integreze în piață imobiliară.

Tabel 3.2. Plan de acțiune

Obiectivul general		Imbunătățirea procesului de realizare și alocare a locuințelor sociale ca serviciu public prestat de autoritățile locale			
Obiectivul nr.1		Definirea clară a scopului și clarificarea responsabilităților serviciului descentralizat de locuințe sociale			
Activitate	Rezultate	Indicator pentru evaluare	Riscul implicat	Organizații implicate	Termen limită
<b>1</b> Elaborarea unei strategii naționale privind locuințele sociale	Strategie națională privind locuințele sociale Definiția locuinței sociale Setul de indicatori care evaluează performanțele serviciului	Strategia aprobată prin lege sau hotărâre de guvern		MTCT MMSSF	2006
<b>2</b> Crearea cadrului legal și instituțional la nivel național și local care să trateze în manieră integrată, problema locuințelor sociale.	Legea locuințelor sociale	Legea votată		MTCT MMSSF	2006
<b>3</b> Crearea noului serviciu de locuințe sociale în subordinea Consiliului Local	Organizație nou creată amenajată și echipată în subordinea Consiliului Local	Organizație funcțională		Consiliul Local Primăria Administrația Serviciilor Comunitare existentă	2007
Obiectiv nr. 2		Asigurarea unui răspuns eficient și eficace al administrației locale în satisfacerea cererii de locuințe sociale și realizarea unui management eficient al serviciului public de locuințe sociale			
Subobiectiv 2.1		Facilitarea accesului la locuințe pentru categorii specifice de familii și persoane și stabilirea corectă a ierarhiei nevoilor.			
Activitate	Rezultate	Indicator pentru evaluare	Riscul implicat	Organizații implicate	Termen limită
<b>1</b> Asigurarea accesului la informații pentru clienți	Organizarea unui centru de informare pentru locuințe sociale și alte activități sociale	Număr de solicitanți care se adresează centrului de informare	Costuri mari de organizare	Consiliul județean Serviciul public local pentru locuințe sociale Consiliul Local Furnizori de utilități	2007

Tabel 3.2. Plan de acțiune (continuare)

<b>2</b>	Realizarea unei baze de date unitare pentru serviciile de locuințe sociale în scopul colectării, analizării datelor și furnizării informațiilor către clienți.	Baza de date completată, cu actualizare continuă.	Cantitatea de informații colectată pentru baza de date Informații relevante cuprinse în baza de date	Intârziere la furnizarea datelor și completarea bazei	Consiliul județean Serviciul public local pentru locuințe sociale Consiliul Local Furnizori de utilități	2007
<b>3</b>	Crearea unui set de criterii locale de repartizare a locuințelor sociale corelat cu structura locală a clienților	Criterii locale de repartizare a locuințelor sociale	Hotărârea de Consiliu Local de adoptare a noilor criterii locale		Consiliul județean Serviciul public local pentru locuințe sociale Consiliul Local	2007
<b>Subiectiv nr. 2.2. Imbunătățirea serviciului de locuințe sociale datorită utilizării indicatorilor de performanță</b>						
<b>Activitate</b>	<b>Rezultate</b>	<b>Indicator pentru evaluare</b>	<b>Riscul implicat</b>	<b>Organizații implicate</b>	<b>Termen limită</b>	
<b>1</b> Elaborarea unui sistem de indicatori de performanță bazat pe nevoi și percepția utilizatorilor serviciului	Sistem de indicatori de performanță elaborat	Numărul indicatorilor stabiliți și folosiți		Serviciul public local pentru locuințe sociale Consiliul Local	2006	
<b>2</b> Elaborarea bazei de date pentru indicatorii de performanță și managementul acestora	Bază de date elaborată	Nr. indicatorilor de performanță utilizați și comparați		Serviciul public local pentru locuințe sociale Consiliul Local MMSSF	2006 - 2007	
<b>3</b> Utilizarea sistemului de comparare, accesul public la rezultatele comparării	Sistem de benchmarking funcțional	Numărul utilizatorilor ce accesează și folosesc sistemul		Serviciile publice locale pentru locuințe sociale Consiliile Locale Consiliile Județene MMSSF, MTCT Beneficiarii	2007	

Tabel 3.3 Procesul de descentralizare a serviciului de locuințe sociale

etapa 1 (perioada 2006-2007)						
Organizația	Componentele serviciului					
	Legislație Reglementări	Finanțe	Tehnic	Management	Comunicare Baze de date	Repartizare locuințe sociale
MTCT, MFP, MMSSF	Aprobă strategia națională pentru locuințe sociale Asigură integrarea legislației referitoare la locuințe și servicii sociale	Asigură sursele speciale de finanțare a locuințelor sociale (pentru construcție și subvenții chirii)	Proiecte pilot		Implementează și gestionează sistemul de evaluare prin comparare a performanțelor și a indicatorilor de performanță (la nivelul MMSSF)	Asigură cadrul legal flexibil pentru crearea criteriilor locale de alocare a locuințelor sociale
Consiliul Județean		Repartizează și transferă sumele pentru locuințe sociale din bugetul de stat și din fonduri speciale			Gestionează și transmite informațiile din baza de date județeană Implementează sistemul de evaluare prin comparare a performanțelor și a indicatorilor de performanță (la nivelul CJ)	
Consiliul Local Primăria, AASC, SPFLAP	Adoptă strategia locală de locuințe sociale Adoptă indicatorii de performanță pentru serviciul de locuințe sociale	Asigură din bugetul local fondurile necesare pentru serviciul de locuințe sociale	Adoptă criteriile tehnice proprii pentru trei tipuri de locuințe sociale	Organizează serviciul public unic de locuințe sociale în structura primăriei	Crează un sistem de comunicare cu solicitanții de locuințe sociale	Stabilește și adaptează noi criterii flexibile pentru alocarea locuințelor sociale
Comaniile de utilități		Asigură fonduri pentru viabilizarea terenurilor alocate pentru locuințe sociale	Realizează infrastructura necesară locuințelor sociale (noi și propuse)	Asigură furnizarea utilităților		

Tabel 3.3 Procesul de descentralizare a serviciului de locuințe sociale (continuare)

etapa 2 (perioada 2008-2013)						
Organizația	Componentele serviciului					
	Legislație Reglementări	Finanțe	Tehnic	Management	Comunicare Baze de date	Repartizare locuințe sociale
Consiliul Local Primăria, AASC, SPFLAP				Crează o organizație în subordinea CL cu atribuții total delegate în domeniul locuințelor sociale (autofinanțare)	Îmbunătățește canalele de comunicare cu clienții serviciului Comparare cu alte servicii de locuințe sociale (județ, național)	Organizația locală de locuințe sociale adoptă propriile criterii de repartizare a locuințelor sociale
FALR și alte structuri asociative ale administrației locale					Implementează și gestionează sistemul de evaluare prin comparare a performanțelor și a indicatorilor de performanță	

# 4

## 4. Bibliografie

Legea nr. 114 / 1996 - legea locuinței, republicată, cu amendamentele ulterioare și nomele metodologice pentru aplicarea ei (2000), cu amendamente ulterioare;

Legea nr. 152 / 1998 - pentru înființarea Agenției Naționale a Locuințelor, cu amendamente ulterioare și normele metodologice de aplicare a acesteia (2001), cu amendamente ulterioare;

Legea nr. 10 / 1995 - referitoare la calitatea construcției cu amendamente ulterioare;

Ordonanța Guvernului nr. 20 / 1994 - referitoare la diminuarea riscului seismic al clădirilor existente;

Legea nr. 325 / 2002 - pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr. 29 / 2000, referitoare la reabilitarea termică a clădirilor existente și promovarea conservării energiei;

Ordonanța Guvernului nr. 19 / 1994 - referitoare la stimularea investițiilor pentru realizarea lucrărilor publice și construcției de locuințe, cu amendamente ulterioare;

Legea nr. 190 / 1999 - legea creditului ipotecar, cu amendamente ulterioare;

Legea nr. 330 / 2003 - pentru aprobarea OUG nr. 200 / 2000 referitoare la societățile de credit ipotecar;

Legea nr. 254 / 2003 - pentru aprobarea OUG nr. 149 / 2000, referitoare la finalizarea construcțiilor de locuințe începute înainte de 1 ianuarie 1990 și neterminate până în 1 iunie 2002;

Legea nr. 15 / 2003 - referitoare la sprijinul acordat de stat tinerilor pentru construcția de locuințe, proprietate privată;

Legea nr. 646 / 2002 - referitoare la sprijinul acordat de stat tinerilor în zonele rurale și normele metodologice pentru aplicarea acesteia (2003);

HG nr. 829 / 2002 - pentru aprobarea Planului Național de Promovare a Incluziunii sociale și de Combatere a Sărăciei;

Legea nr. 380 / 2001 - pentru aprobarea OG 98 / 2000 - referitoare la măsuri de accelerare a transferului și utilizării împrumuturilor străine garantate de stat, în conformitate cu HG nr. 687 / 1997 ;

Legea 243 / 2001 pentru aprobarea OUG nr. 28 / 2000 privind reglementarea

regimului juridic al terenurilor destinate construcției de locuințe prin Agenția Națională a Locuințelor;

Legea nr. 241 / 2001 - pentru aprobarea OG nr. 40 / 1999, referitoare la protecția chiriașilor și stabilirea chiriilor pentru spațiile cu destinație de locuințe;

OG nr. 174 / 2002 - referitoare la instituirea unor măsuri speciale pentru reabilitarea termică a clădirilor;

HG nr. 1070 / 2003 - pentru aprobarea normelor prevăzute în OG 174 / 2002;

Legea nr. 500 / 2002 - a finanțelor publice;

Planul național de dezvoltare 2000 -2004, Guvernul României-Ministerul Dezvoltării și Prognozei, Monitorul Oficial 2000;

Strategia națională de reformă în administrația publică, Guvernul României - Ministerul Administrației și Internelor, Monitorul Oficial, 2004;

Strategia națională pentru locuințe 2000-2004, Guvernul României - Ministerul Transporturilor, Construcțiilor și Turismului, Monitorul Oficial 2000;

Rapoartele statistice pentru municipiul Ploiești 1992-2004, Direcția Județeană de Statistică Prahova, 1992-2004;

Agenda Locală 21 - municipiul Ploiești, Primăria Ploiești și Consiliul Local Ploiești, 2002.

## 5

## 5. Anexe

## Anexa 1. Criterii de alocare a locuințelor sociale în Ploiești

## A. Criterii Restrictive:

- Solicitantul și membrii familiei sale nu trebuie să dețină o locuință sau să fie beneficiarii unui contract de închiriere pentru o casă construită pentru tineri.  
Acte necesare: declarație notarială privind deținerea unei case.
- Repartizarea locuințelor se va face în limita fondului disponibil (locuințe libere existente și cele care se vor finaliza în urma programului de investiții).
- Solicitantul trebuie să aibă locul de muncă în Ploiești.  
Acte necesare: adeverință de la locul de muncă și o copie după cartea de muncă.

## B. Criterii ierarhice:

CRT.	CRITERII	PUNCTE
1.	<b>SITUAȚIA ACTUALĂ PRIVIND LOCUIREA</b>	
	1.1. În calitate de chiriaș: a. solicitantul este rezident și lucrează în aceeași localitate - locuința din fondul public de case (solicitantul și familia sa au un contract de închiriere cu serviciile publice) - locuință din fondul privat de case .....	10 15 5
	b. solicitantul este rezident în alta localitate decât cea în care lucrează .....	5
	1.2. Situația în spațiu: a. solicitantul are reședința și locul de muncă în aceeași localitate .....	10
	b. solicitantul are reședința în altă localitate decât cea în care lucrează .....	5
	1.3. Suprafața de locuire - mai mult de 18m <sup>2</sup> /membru de familie .....	0
	- mai mult de 15m <sup>2</sup> și mai puțin de 18m <sup>2</sup> /membru de familie .....	1
	- mai mult de 12m <sup>2</sup> mai puțin de 15m <sup>2</sup> /membru de familie .....	2
	- mai mult de 8m <sup>2</sup> mai puțin de 12m <sup>2</sup> /membru de familie .....	3
	- mai puțin de 8m <sup>2</sup> /membru de familie .....	10
2.	<b>STARE CIVILĂ</b>	
	2.1. a. căsătorit .....	10
	b. necăsătorit cu copil (familie cu un singur părinte) .....	10
	c. necăsătorit .....	2
	2.2. Număr de persoane aflate în întreținere: numărul copiilor minori - 1 copil.....	1
	- 2 copii.....	3
	- 3 copii.....	5
	- 4 copii.....	7
	- mai mult de 4 copii.....	10
	b. alte persoane (nu contează numărul).....	2



Criterii ierarhice (continuare)

<b>3.</b>	<b>STAREA SĂNĂTĂȚII</b>	
	a. sanatos.....	0
	b. nesănătos - boala solicitantului sau a altui membru al familiei necesită un însoțitor sau o cameră suplimentară (certificat medical) .....	10
<b>4.</b>	<b>DATA ÎNREGISTRĂRII</b>	
	a. mai puțin de un an.....	1
	b. 1-2 ani.....	2
	c. 2-3 ani.....	3
	d. 3-4 ani.....	4
	e. mai mult de 4 ani.....	4
	obs. - pentru mai mult de 4 ani se acumulează 1 punct pe an	
<b>5.</b>	<b>VENITUL MEDIU LUNAR / MEMBRU DE FAMILIE</b>	
	a. mai puțin de venitul minim pe economie .....	5
	b. mai mult decât venitul minim pe economie și mai puțin decât venitul mediu pe economie.....	4
	c. mai mult decât venitul mediu pe economie .....	3
<b>6.</b>	<b>STUDII</b>	
	a. fără studii .....	0
	b. absolvent al școlii generale și al școlii profesionale de 3 ani (adeverință sau diplomă).....	2
	c. absolvent de liceu (diplomă).....	5
	d. absolvent de colegiu .....	10
	e. absolvent de studii superioare sau mai mult .....	15
<b>7.</b>	<b>LOC DE MUNCĂ</b>	
	a. instituție publică de interes național sau local .....	15
	b. societăți naționale sau locale .....	10
	c. societăți private .....	10
	d. altele .....	2
<b>8.</b>	<b>ALTĂ SITUAȚIE</b>	
	Tineri din instituții de protecție socială care au împlinit vârsta de 18 ani și persoane care au adoptat copii din instituții de protecție socială .....	5

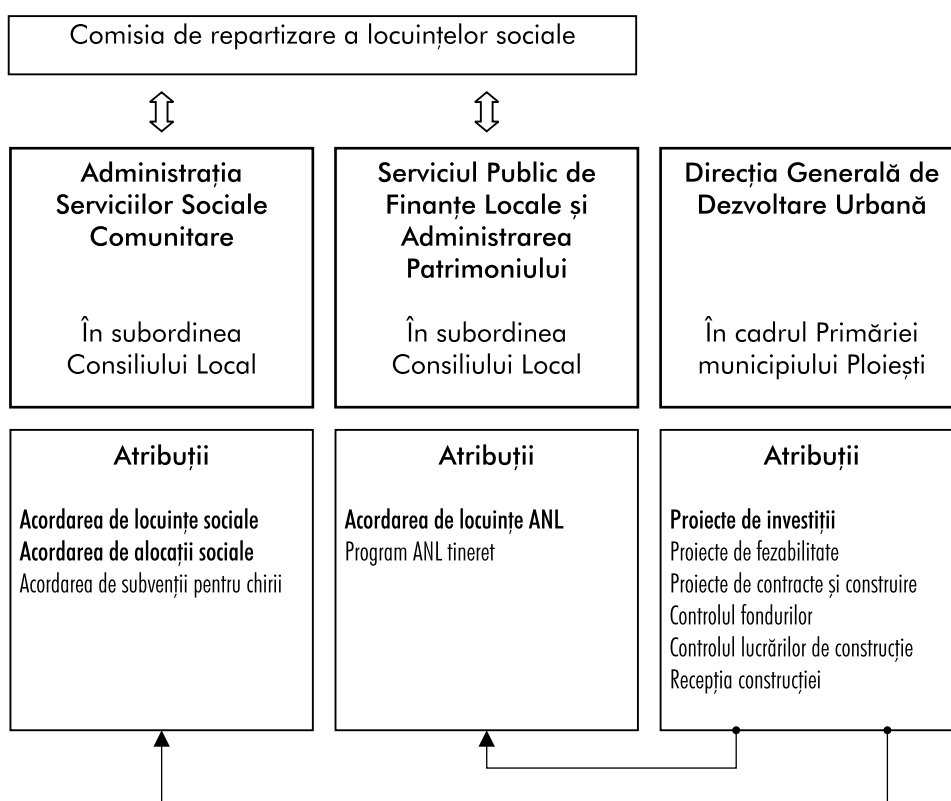
## Anexa 2. Modul de organizare a serviciului de locuințe sociale în Ploiești și Oradea

În acest moment, la nivelul Consiliului Local Ploiești, nu există doar un departament care să fie implicat în activitățile corespunzătoare serviciului de locuințe sociale. Sunt mai multe compartimente implicate având responsabilități clar definite:

- Administrația Serviciilor Sociale Comunitare - Serviciul de locuințe sociale aflat în subordinea Consiliului Local Ploiești
  - 4 persoane - atribuții exclusive pentru locuințe sociale
- Serviciul Public de Finanțe Locale și Administrarea Patrimoniului aflat în subordinea Consiliului Local Ploiești- Direcția de Administrarea Patrimoniului
  - 4 persoane - atribuții exclusive pentru locuințe ANL tineret și fondul locativ municipal
- Primăria municipiului Ploiești - Direcția Generală de Dezvoltare Urbană - Compartimentul de Dezvoltare Rezidențială
  - 4 persoane - atribuții exclusive pentru asigurarea fondurilor bugetare de investiții și stabilirea amplasamentelor rezervate locuințelor sociale.

Sunt prezentate în continuare legăturile între cele trei departamente specificate și anume:

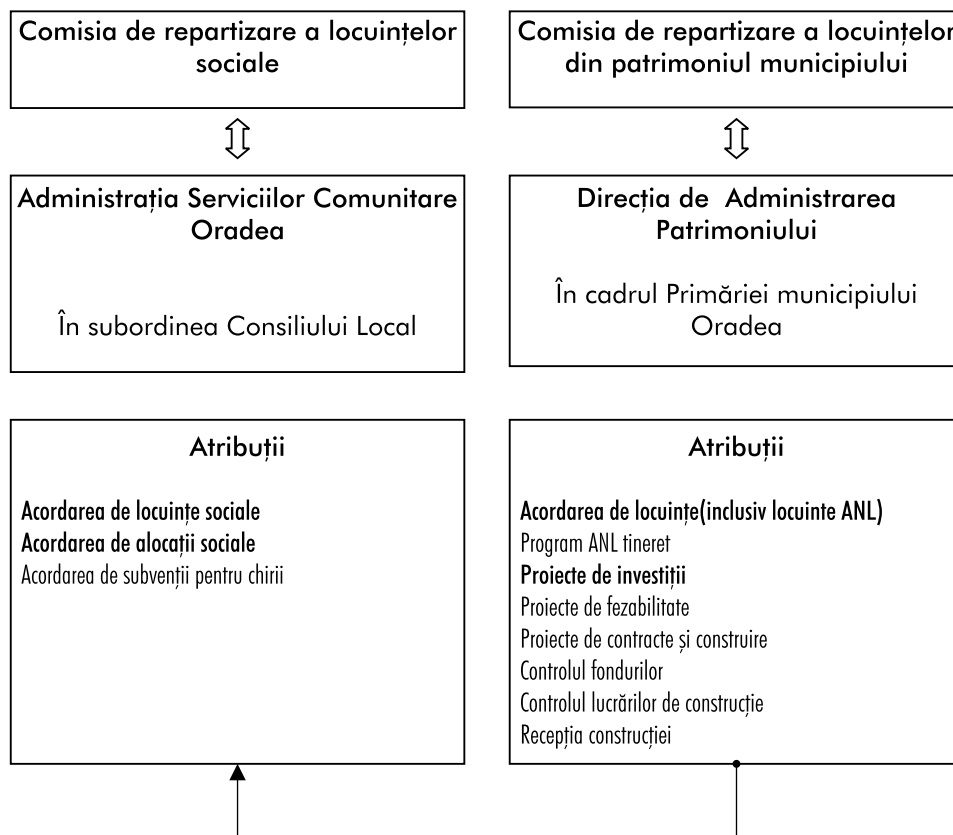
- Fluxul de informații între compartimente
- Atribuțiile specifice relaționate de serviciul de locuințe sociale
- Tipurile de locuințe sociale rezultate din activitatea proprie



În cazul municipiului Oradea, situația actuală considerată de reprezentanții autorității locale ca fiind mult mai flexibilă și că răspunde la tipul de solicitări curente pentru locuințe sociale, ajunge la o organizare similară cu cea a municipiului Ploiești prin desființarea Administrației Patrimoniului Imobiliar, care cumula în urmă cu trei ani toate activitățile corespunzătoare serviciului de locuințe sociale - finanțare, administrare, repartizare locuințe.

Situația actuală se prezintă astfel:

- Administrația Socială Comunitară Oradea - Biroul de locuințe sociale aflat în subordinea Consiliului Local Oradea
  - 6 persoane - atribuții exclusive pentru locuințe sociale
- Primăria municipiului Oradea - Direcția de Patrimoniu
  - 4 persoane - atribuții exclusive pentru locuințe ANL tineret și fondul locativ municipal



# 3

—  
u  
—  
o  
+  
i  
p  
o  
c

## Strategia de descentralizare pentru ocuparea forței de muncă

Autori:

Daniela Bărbulescu, GMAP județul Timiș

Flavia Bobora, GMAP județul Timiș

Doug Mc Callum, expert IHS

Bogdan Nădăștean, GMAP județul Timiș

Magdalena Nicoară, expert local

Roxana Nicolae, expert UCRAPE

Anke Ruige, expert VNG International

Toma Seghedi, GMAP MMSSF



## 0. Introducere

### 0.1 Contextul strategiei

În România, piața muncii a suferit schimbări semnificative în ultimul deceniu, cu implicații asupra gradului de ocupare a forței de muncă, respectiv asupra ratei șomajului. Modificările apărute au creat nevoia înființării unor noi instituții, care să gestioneze problemele legate de ocuparea forței de muncă. Agenția Națională pentru Ocupare și Formare Profesională a fost înființată în baza Legii 145/1998 și este o instituție de interes public național, ce și-a început efectiv activitatea la data de 1 ianuarie 1999.

Prin Ordonanța de Urgență nr. 294/2000 a fost modificată și completată Legea nr.145/1998, noua denumire a instituției fiind Agenția pentru Ocuparea Forței de Muncă. Pentru organizarea și coordonarea activităților specifice la nivel județean și la nivelul Municipiului București, ANOFM are în subordine agenții constituite la nivelul județelor și al municipiului București, unități cu personalitate juridică. Agențiile județene pot înființa subunități de furnizare a serviciilor. Obiectivul principal al acestor instituții este creșterea gradului de ocupare a forței de muncă și implicit scăderea ratei șomajului.

La nivel național nu există relații de subordonare între ANOFM și Ministerul Muncii Solidarității Sociale și Familiei. ANOFM funcționează sub autoritatea Ministerului Muncii Solidarității Sociale și a Familiei. La nivelul MMSSF există un departament de politici de ocupare a forței de muncă, care elaborează politici și strategii la nivel național. Secretarul de Stat din cadrul MMSSF este președintele consiliului de administrație al ANOFM. ANOFM încheie anual cu MMSSF un contract cu privire la obiective/acțiuni și indicatori de performanță.

## 0.2 Obiectivul documentului

În acest context, strategia de descentralizare a serviciilor de ocupare a forței de muncă se adresează tuturor instituțiilor implicate la nivel central, județean și local în furnizarea de servicii suport pentru cei aflați în căutarea unui loc de muncă și în facilitarea integrării acestora pe piața forței de muncă.

Obiectivul principal al prezentului document este să ghideze administrația publică și autoritățile implicate în furnizarea serviciului, în procesul de descentralizare, prezentând un cadru de acțiune la toate nivelurile de decizie și implementare prin elaborarea unui plan de acțiune, a unui sistem de indicatori de performanță precum și a unui sistem de evaluare prin comparare (benchmarking).

## 0.3 Procesul de elaborare a strategiei

Procesul de elaborare a strategiei s-a axat pe o analiză a cadrului general de descentralizare a serviciului de ocupare a forței de muncă și pe situația concretă de funcționare a acestuia în județul Timiș, ales ca studiu pilot.

Pe parcursul formulării strategiei au avut loc interviuri, respectiv mese rotunde la care au participat reprezentanții ministerelor, agențiilor naționale și locale, sectorului privat implicat, primăriilor/consiliilor locale precum și alți actori care sunt implicați în gestionarea problemelor din acest sector. Au fost elaborate chestionare adresate următoarelor grupuri țintă:

- Clienți ai serviciilor de ocupare a forței de muncă (mai exact acele persoane care s-au prezentat la AJOFM, respectiv în cadrul punctelor de lucru, în perioada de completare a chestionarelor) (vezi anexa 1);
- Reprezentanți ai primăriilor/consiliilor locale din județul Timiș (vezi anexa 2).

Opiniile exprimate în cadrul acestor interviuri, mese rotunde au fost incluse în cadrul documentului, iar apoi strategia a fost dezbătută public pe Internet și în cadrul unui seminar la care au fost invitați factori cheie în procesul de descentralizare în România. Discuțiile și recomandările rezultate de-a lungul consultărilor și dezbaterilor au condus la forma prezentă a acestui document, care a fost testat și în cadrul AJOFM Caraș-Severin, respectiv Primăria Municipiului Reșița, într-o ultimă etapă a procesului de elaborare a strategiei.



## 0.4 Structura documentului

Rezultatele obținute în urma procesului de elaborare a strategiei de descentralizare a serviciilor de ocupare a forței de muncă sunt cuprinse în prezentul document, structurat după cum urmează:

- Primul capitol descrie modul actual de organizare și funcționare a serviciilor de ocupare a forței de muncă, prin prisma analizei cererii și ofertei;
- Cel de-al doilea capitol prezintă strategia de descentralizare a serviciului, formulând obiective generale, obiective specifice, precum și rezultatele estimate;
- Capitolul al treilea propune etapele implementării strategiei, incluzând un set de indicatori de performanță, baza realizării unui sistem de evaluare prin comparare (benchmarking) și planul de acțiune propus;
- Anexele cuprind chestionarele și rezultatele anchetelor efectuate în județul Timiș.

# 1

## 1. Analiza cererii și ofertei serviciului

### 1.1. Clienții

În conformitate cu legislația în vigoare, serviciile de ocupare a forței de muncă se adresează celor aflați în căutarea unui loc de muncă. Potrivit Legii 76/2002 cu privire la sistemul asigurărilor de șomaj și stimularea forței de muncă, șomerul este persoana care îndeplinește următoarele criterii: vârsta între 16-65 de ani; fără loc de muncă, dar în căutarea unui loc de muncă; apt de muncă din punct de vedere medical; fără surse de venituri, sau cu venituri mai mici decât valoarea ajutorului de șomaj; poate să înceapă lucrul imediat; este înregistrat la ANOFM. Șomajul este un fenomen economic cauzat de crizele sau recesiunile economice, care constă în faptul că o parte dintre salariați rămân fără lucru, ca urmare a decalajului dintre cererea și oferta de forță de muncă. Deci șomajul este situația aceluia care nu se poate angaja, din cauza imposibilității de a găsi un loc de muncă (Dicționarului Explicativ al Limbii Române).

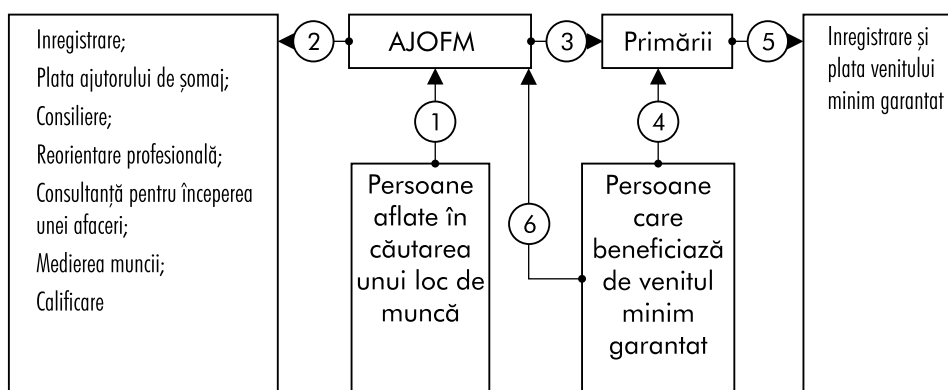
Clienții serviciilor de ocupare a forței de muncă pot fi încadrați în următoarele categorii:

- Șomeri înregistrați: persoanele care îndeplinesc criteriile enunțate anterior, în conformitate cu Legea 76/2002 cu privire la sistemul asigurărilor de șomaj și stimularea forței de muncă;
- Sunt asimilați șomerilor și beneficiază de ajutor de șomaj: absolvenții de instituții de învățământ în vârstă de minim 16 ani, care nu au surse de venit proprii la nivelul a cel puțin jumătate din salariul de bază minim brut pe țară și care, într-o perioadă de 60 de zile de la absolvire, nu au reușit să se încadreze în muncă; absolvenții de învățământ în vârstă de minim 16 ani fără susținători legali, sau ai căror susținători legali nu pot presta obligația legală de întreținere, tinerii care înainte de efectuarea stagiului militar nu au fost încadrați cu contract de muncă și care, într-o perioadă de 30 zile de la data lăsării la vatră, nu s-au putut angaja; absolvenții școlilor speciale pentru handicapați, care nu au loc de muncă;
- Persoanele cărora li s-a desfăcut contractul individual de muncă, în urma concedierilor colective;
- Persoane care nu beneficiază de indemnizații bănești potrivit prevederilor legale, dar care s-au înregistrat la agențiile pentru ocuparea forței de muncă, fiind în căutarea unui loc de muncă;
- Persoane care ocupă un loc de muncă și doresc schimbarea acestuia;

- Persoane care au obținut statut de refugiat sau altă formă de protecție internațională;
- Cetățeni străini sau apatrizi integrați în muncă;
- Cetățeni care nu au putut ocupa un loc de muncă după repatriere, sau eliberare din detenție.

### 1.1. Modul de organizare și de funcționare a serviciului

Sistemul existent pentru sprijinirea persoanelor aflate în căutarea unui loc de muncă funcționează ca în schema de mai jos:



- (1) - Persoanele aflate în căutarea unui loc de muncă se adresează AJOFM pentru a beneficia de serviciile de ocupare a forței de muncă.
- (2) - AJOFM asigură direct, sau prin intermediul sectorului privat, serviciile de ocupare a forței de muncă (înregistrare, plata ajutorului de șomaj, consiliere, reorientare profesională, consultanță pentru începerea unei afaceri, medierea muncii, calificare).
- (3) - Persoanele care nu se califică în vederea beneficiii de servicii de ocupare a forței de muncă, se pot adresa primăriilor în vederea obținerii venitului minim garantat.
- (4) - Există persoane fără loc de muncă și care nu figurează în baza de date a Agențiilor pentru Ocuparea Forței de Muncă. Un exemplu în acest sens îl constituie persoanele care nu au loc de muncă, iar conform legislației, nu au dreptul de a beneficia de ajutor de șomaj și care nu se înregistrează pe bază de voluntariat la agențiile de ocupare a forței de muncă. Aceste persoane pot beneficia, în condițiile prevăzute de Legea venitului minim garantat, de ajutor financiar din partea Consiliilor Locale.

(5) - Persoanele care se califică în vederea obținerii venitului minim garantat beneficiază de serviciul de înregistrare și de plată a venitului minim garantat. Primăriile nu furnizează servicii de reintegrare sau/și de calificare.

(6) - Persoanele care beneficiază de venitul minim garantat sunt obligate să se adreseze regulat agențiilor de ocupare a forței de muncă în vederea obținerii venitului minim garantat. Aceștia trebuie să prezinte o adeverință emisă de către Agenția Locală de Ocupare a Forței de Muncă, din care să rezulte că este în căutarea unui loc de muncă, dar că nu a reușit să-și găsească un loc de muncă corespunzător pregătirii sale profesionale.

Serviciile de ocupare a forței de muncă furnizate clienților prin intermediul AJOFM în prezent sunt:

- **Plăți:** Acest serviciu este furnizat de către Agenția Județeană pentru Ocuparea Forței de Muncă. Aceasta deține evidența șomerilor, urmărește și stabilește bugetul necesar plății ajutorului de șomaj, plătește ajutorul de șomaj.

- **Servicii directe:** Aceste servicii includ consiliere și reorientare profesională, informare, cursuri de perfecționare/calificare.

- Informare și consiliere profesională: Constituie un ansamblu de servicii: furnizarea de informații privind piața muncii și evoluția ocupațiilor; evaluarea și autoevaluarea personalității în vederea orientării profesionale; dezvoltarea abilității și a încrederii în sine a persoanelor aflate în căutarea unui loc de muncă în vederea luării deciziei privind propria carieră; instruirea în metode și tehnici de căutare a unui loc de muncă (prezentarea la interviu, întocmirea unui CV).

- Formare profesională: AJOFM organizează gratuit cursuri de calificare / recalificare pentru șomeri.

- Consultanță pentru începerea unei afaceri: Consultanță și asistență pentru începerea unei activități independente se acordă, la cerere, persoanelor în căutarea unui loc de muncă, sub formă de servicii juridice, de marketing, financiare, metode și tehnici de management.

- Medierea muncii: Serviciile de mediere a muncii reprezintă punerea în legătură a angajatorilor cu persoanele aflate în căutarea unui loc de muncă, în vederea stabilirii unor raporturi de muncă sau de serviciu. AJOFM trebuie să identifice locurile de muncă vacante, iar participarea la serviciile de mediere este obligatorie pentru șomerii care beneficiază de indemnizație pentru șomaj.

Agencia Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă nu deține monopolul

cu privire la aceste servicii. Serviciile de perfecționare, reorientare profesională pot fi furnizate și de către companii private, ONG-uri, cu condiția ca acestea să dețină autorizație de la Comisia Națională de Formare Profesională pentru Adulți (CNFPA). Conform legislației, companiile private pot oferi și consiliere iar în prezent în județul Timiș există 6 agenți economici autorizați pentru desfășurarea activităților de informare/mediere/ consiliere. Acești agenți economici își desfășoară activitatea pe bază de contracte încheiate cu AJOFM.

- **Servicii indirecte:** Acestea includ elaborarea unor programe speciale și a unor strategii, participarea la găsirea unor soluții pentru combaterea fenomenului șomaj precum și organizarea unor târguri de locuri de muncă. Majoritatea acestor servicii sunt furnizate de către Agențiile județene pentru ocuparea Forței de Muncă în parteneriat cu companii private, ONG-uri și cu alte instituții publice.

Bugetul **asigurărilor de șomaj** este format din contribuțiile angajatorilor (3%), contribuțiile individuale ale angajaților (1%), alte surse (care includ dobânzi, penalități, taxe stabilite de ANOFM pentru serviciile de instruire profesională, amenzi, acreditările prestatorilor de servicii, surse externe). În cazul în care aceste contribuții nu acoperă în totalitate cheltuielile, deficitul este acoperit de subvenții de la bugetul de stat.

Bugetul asigurărilor de șomaj este folosit în principal pentru acoperirea următoarelor cheltuieli: plata ajutorului de șomaj, plata contribuțiilor la asigurările sociale de stat și la asigurările de sănătate (pentru beneficiarii ajutorului de șomaj), finanțarea măsurilor pentru stimularea angajărilor, prevenirea șomajului, finanțarea serviciilor de formare profesională pentru persoanele aflate în căutarea unui loc de muncă, finanțarea studiilor, rapoarte și analize cu privire la piața forței de muncă, organizarea și funcționarea Agenției Naționale pentru Ocuparea Forței de Muncă, alte cheltuieli.

Trebuie menționat faptul că, începând cu anul 2004, colectarea contribuțiilor angajaților și angajatorilor la bugetul asigurărilor de șomaj se face prin intermediul unei instituții subordonate Ministerului Finanțelor. ANOFM colectează doar contribuțiile persoanelor care doresc să fie asigurate pe bază de voluntariat.

# SWOT

## 1.1. Analiza SWOT/probleme

Analiza modului de organizare și funcționare a serviciilor de ocupare a forței de muncă s-a bazat în primul rând pe o cercetare a legislației în vigoare, precum și a competențelor tuturor actorilor implicați în furnizarea acestor servicii. Concluziile acestor analize sunt prezentate într-o matrice de tip SWOT.

### Puncte tari

---

- Constituirea legală a Grupurilor de Lucru Tehnice Interministeriale privind descentralizarea
- Existența standardelor de calitate pe tipuri de servicii de șomaj
- Existența sectorului privat/ONG-urilor în sistemul de training
- Prioritate guvernamentală pentru descentralizarea serviciilor sociale
- Prezența în cadrul Programului de Guvernare 2005-2008 a măsurilor active de scădere a ratei șomajului (ex: funcționarea și dezvoltarea cabinetelor de consiliere și încadrarea numai a persoanelor de specialitate care sunt capabile să presteze această muncă)

### Puncte slabe

---

- Diferențe tematice între cerere și ofertă în ceea ce privește cursurile de calificare existente pe piața
- Existența unui segment de persoane necuprinse în sistem
- Lipsa personalului AJOFM datorită restricțiilor legislative
- Lipsa informațiilor cu privire la persoanele care nu s-au calificat în vederea obținerii ajutorului de șomaj și nu se înregistrează pe bază de voluntariat la AJOFM

### **Oportunități**

---

- Accesarea fondurilor de preaderare
- Unificarea pieței de muncă și schimbul de experiență cu țările UE

### **Pericole**

---

- Lipsa de resurse financiare și umane suficiente pentru asigurarea funcționării eficiente a procesului
- Intârzieri în implementare, datorate lipsei capacității administrației locale de a pune în practică prezenta strategie

Principalele probleme identificate atât în urma analizei serviciului, cât și prin procesarea chestionarelor completate de clienți și actori locali sunt următoarele:

- Necuprinderea în sistem, pentru reintegrare, a persoanelor care nu mai beneficiază de plata ajutorului de șomaj și nici nu se califică în vederea obținerii venitului minim garantat;
- Lipsa unor programe de formare care să răspundă cererii pe piața de muncă;
- Insuficiența resurselor financiare alocate activităților de reintegrare;
- Lipsa practicii de monitorizare a serviciilor din punct de vedere al eficienței și eficacității acestora, care să conducă la îmbunătățirea performanțelor.

# 2

## 2. Formularea strategiei

Formularea strategiei se situează în contextul aderării României la Uniunea Europeană și al unificării pieței forței de muncă. Având în vedere acest lucru, se consideră necesară alinierea standardelor serviciilor de ocupare a forței de muncă la cele adoptate de către Uniunea Europeană, a căror eficiență și eficacitate se bazează pe funcționarea unui sistem de indicatori de performanță și pe utilizarea unui sistem de evaluare prin comparare (benchmarking).

□ Obiectiv general:

Eficiențizarea serviciilor de ocupare a forței de muncă și apropierea acestora față de clienți

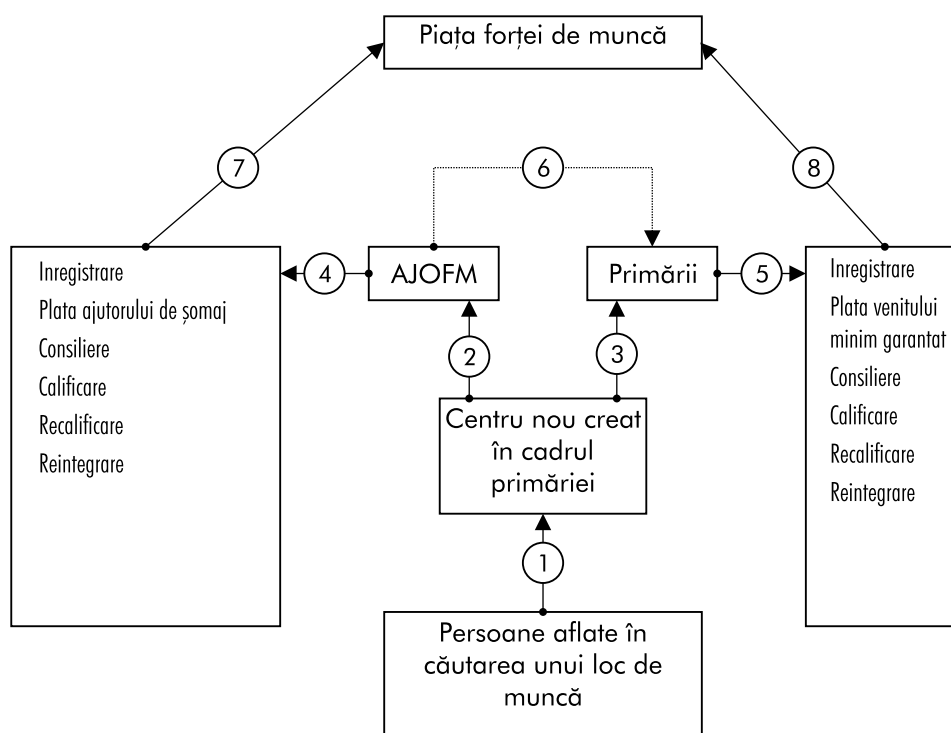
□ Obiective specifice:

- 1) Îmbunătățirea serviciilor de înregistrare, consiliere, reintegrare
- 2) Facilitarea accesului la piața muncii
- 3) Îmbunătățirea serviciilor pentru șomeri, prin utilizarea indicatorilor de performanță și a sistemului de comparare a acestora

Principale rezultate așteptate în urma implementării strategiei sunt: costuri mai reduse pentru accesarea serviciului, mai multe persoane reintegrate, mai multe persoane care apelează la cursurile de perfecționare, extinderea programelor de perfecționare la nivelul altor localități, adresarea programelor de perfecționare pentru diferite categorii de persoane, îmbunătățirea performanțelor programelor de perfecționare, elaborarea și utilizarea sistemului de indicatori de performanță și un management performant datorită folosirii sistemului de benchmarking.

Pentru atingerea obiectivelor și a rezultatelor estimate se propune un model ce conține un centru de distribuție, nou creat, în cadrul primăriei. Acest model pornește de la situația prezentă, în care, persoanele ce ies din evidențele AJOFM și nu se califică pentru venitul minim garantat nu mai beneficiază de servicii de reintegrare, dispărând din sistem pe piața de muncă la negru. Coordonarea cererilor pentru ajutor de șomaj și servicii de reintegrare, precum și coordonarea băncilor de date ale celor două instituții - AJOFM și primărie vor răspunde acestei probleme.





Modelul propus, prezentat în schema de mai sus, funcționează astfel:

- (1) - Persoana aflată în căutarea unui loc de muncă se adresează centrelor nou create în cadrul primăriilor.
- (2) - Personalul din cadrul centrelor nou create vor avea competența de a stabili dacă persoana se califică în vederea obținerii ajutorului de șomaj.
- (3) - Persoana care nu se califică pentru ajutorul de șomaj, dar îndeplinește condițiile pentru a beneficia de venitul minim garantat va fi îndrumată către departamentul de specialitate din cadrul primăriei.
- (4) - Persoanele înregistrate în cadrul AJO FM vor beneficia de servicii de plata ajutorului de șomaj, calificare, consiliere, recalificare, respectiv reintegrare pe piața forței de muncă, oferite în mod direct de către angajații din cadrul agenției sau/și de către firme private specializate în furnizarea serviciilor de calificare, recalificare și reintegrare.
- (5) - Persoanele înregistrate în cadrul primăriilor vor beneficia de servicii de plata venitului minim garantat (dacă se califică conform prevederilor legale), precum și de servicii de calificare, consiliere, recalificare, respectiv reintegrare pe piața forței de muncă, oferite în mod direct de către angajații din cadrul

primăriei sau/și de către firme private specializate în furnizarea serviciilor de calificare, recalificare și reintegrare.

- (6) - Persoanele care nu reușesc să se reintegreze pe piața forței de muncă în perioada în care beneficiază de ajutor de șomaj se vor adresa serviciilor de specialitate din cadrul primăriilor, pentru a beneficia de serviciile de înregistrare, consiliere, recalificare, calificare, reintegrare și eventual (dacă se califică conform prevederilor legale) pentru obținerea venitului minim garantat.
- (7) - Persoanele care beneficiază de servicii de ocupare a forței de muncă furnizate de AJOFM se reintegrează pe piața forței de muncă.
- (8) - Persoane care beneficiază de servicii de ocupare a forței de muncă furnizate de primării se reintegrează pe piața forței de muncă.

# 3

## 3. Implementarea strategiei

### 3.1 Indicatori de performanță și sistem de evaluare comparativă (benchmarking)

La nivel național există un sistem de indicatori de performanță pentru serviciile de șomaj stabiliți de către ANOFM și a căror calculare/ colectare se desfășoară la nivelul fiecărei agenții locale respectiv județene.

În cadrul implementării strategiei de față se propune un set de indicatori de monitorizare a serviciilor oferite de AJOFM și primării pentru ocuparea forței de muncă, indicatori relaționați cu rezultatele așteptate din atingerea obiectivelor specifice. Acești indicatori, însoțiți de datele necesare calculării lor sunt prezentați în tabelul 3.1.

Totodată se propune ca acești indicatori să se constituie într-un sistem de evaluare comparativă (benchmarking), prin care Agențiile Județene de Ocupare a Forței de Muncă și primăriile să-și poată compara performanțele, în vederea îmbunătățirii eficienței, eficacității, respectiv creșterii gradului de satisfacție a clienților. Indicatorii de performanță urmează să fie calculați la nivel de AJOFM, respectiv primării, și raportați la Ministerul Muncii Solidarității Sociale și Familiei, care să-i publice pe site-ul ministerului.

Eficiența, eficacitatea și gradul de satisfacție a clientului se referă, în cadrul serviciilor de ocupare a forței de muncă, la evaluarea unor indicatori specifici:

Eficacitatea reflectă atingerea obiectivului - în acest caz - reducerea ratei șomajului, datorită îmbunătățirii performanțelor serviciilor de reintegrare pe piața forței de muncă. Pentru a putea verifica dacă rezultatele așteptate au fost obținute sunt necesare următoarele date:

- Numărul persoanelor aflate în căutarea unui loc de muncă (persoane înregistrate);
- Durata șomajului;
- Numărul persoanelor care iau parte în activitățile de reintegrare;
- Timpul necesar reintegrării unei persoane;
- Numărul persoanelor care au fost reintegrate în piața forței de muncă.

Eficiența se referă la raportul dintre rezultate și costurile necesare obținerii lor, însemnând în cazul de față:

- Câte persoane au fost reintegrate în piața forței de muncă;
- Care sunt costurile reintegrării acestor persoane.

Satisfacerea clienților se măsoară periodic (o dată pe an) prin chestionare/interviuri menite să descopere dacă clientul este satisfăcut de calitatea serviciilor furnizate. Aceste chestionare conțin câteva categorii de întrebări:

- Întrebări referitoare la accesul la informații (Sunt informațiile disponibile, accesibile? Cum ați obținut aceste informații - ziare, punct de informare, broșuri, Internet?)
- Întrebări referitoare la modul de tratament (Ați fost tratați cu respect de către angajații centrelor? Cât de amabil s-au purtat angajații? V-au ajutat îndeajuns?)
- Întrebări referitoare la activitățile de calificare (Este clientul satisfăcut de activitățile de calificare? Activitățile de calificare au fost pe măsura nivelului său de pregătire de bază? Este clientul satisfăcut de logistica care i s-a pus la dispoziție?)

Tabel 3.1: Indicatori de performanță propuși

Rezultate așteptate	Indicatori de performanță pentru măsurarea eficacității (obținerea rezultatelor propuse)	Date necesare calculării indicatorilor de performanță	Indicatori de performanță pentru măsurarea eficienței (care au fost costurile implicate pentru obținerea rezultatelor)	Date necesare calculării indicatorilor de performanță
Costuri mai mici pentru accesarea serviciilor	Sunt costurile pentru accesarea serviciului mai mici? Costurile per persoană înainte de descentralizarea serviciului, după descentralizarea serviciului	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cheltuielile pe care șomerii trebuie să le facă pentru a accesa serviciile;</li> <li>• numărul de angajați/personal angrenat, timp utilizat (minute/ore/client), schema salarială, costuri operaționale (clădiri, calculatoare, telefoane etc)</li> </ul>	Care au fost costurile pentru obținerea rezultatului? Putem afla de asemenea: există diferențe între localități? De ce orașul A este mai ieftin decât orașul B. Rezultatele obținute pot fi utilizate pentru alte activități privind descentralizarea.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costurile cu descentralizarea: transferul activităților, calificarea personalului, utilarea centrelor, etc.</li> </ul>
Mai multe persoane înregistrate, informate și reintegrate (îmbunătățirea accesibilității)	Numărul de persoane înregistrate înainte și după descentralizarea serviciului / grupuri/ motivul înregistrării <sup>1</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numărul de persoane înregistrate, motivele înregistrării, motivele pentru care nu s-au înregistrat până în prezent.</li> </ul>	Care sunt costurile?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numărul de personal angajat, schema salarială, timp necesar, costuri operaționale, etc</li> </ul>
Mai multe persoane au acces la piața forței de muncă datorită unor servicii (ca de exemplu cursurile de calificare)	Numărul persoanelor care au accesat serviciile înainte și după descentralizarea serviciului/ grupuri de instrumente (cursuri de calificare, tipul cursului, durata cursului, servicii de consiliere, etc)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numărul de persoane care au acces la aceste servicii/tipul serviciului /motivul pentru care nu au accesat aceste servicii înainte de descentralizare.</li> </ul>	Care sunt costurile pe care le implică transformarea acestor servicii în servicii mai accesibile?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costurile serviciilor, numărul persoanelor care au acces (preț/serviciu/client)</li> </ul>
Corelarea cererii și ofertei de cursuri de calificare	Care este rezultatul cursurilor de calificare/perfecționare: câte persoane au fost reintegrate după ce au urmat cursuri de calificare?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numărul persoanelor care au urmat cursuri/ tipul cursului/numărul persoanelor reintegrate în urma cursului/câte nu au fost reintegrate/motivele pentru care nu și-au găsit un loc de muncă/ de ce firmele nu angajează persoane care au urmat un curs de calificare?</li> </ul>	Care sunt costurile necesare echilibrării balanței între cerere și ofertă și care sunt beneficiile unei mai bune corelări?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extra costuri: noi cursuri de perfecționare sau îmbunătățirea celor existente</li> <li>• Beneficii: câte persoane și-au găsit un loc de muncă după ce au urmat un curs de calificare în comparație cu numărul de persoane care și-au găsit un loc de muncă în sistemul vechi?</li> </ul>

1 Trebuie clarificat dacă cifrele cresc datorita factorilor externi (e.g. declinul economiei, închiderea unor întreprinderi), sau datorită faptului că au acces la serviciu grupuri sau persoane care nu au fost cuprinse anterior în sistem.

Tabel 3.1: Indicatori de performanță propuși (continuare)

Rezultate așteptate	Indicatori de performanță pentru măsurarea eficacității (obținerea rezultatelor propuse)	Date necesare calculării indicatorilor de performanță	Indicatori de performanță pentru măsurarea eficienței (care au fost costurile implicate pentru obținerea rezultatelor)	Date necesare calculării indicatorilor de performanță
Îmbunătățirea calității cursurilor de perfecționare/calificare	Care cursuri sunt de calitate/ care cursuri sunt de succes?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numărul persoanelor care au urmat cursuri</li> <li>• Numărul persoanelor care și-au găsit un loc de muncă după ce au urmat mai multe cursuri de calificare</li> </ul>	Care sunt costurile pe care le implică îmbunătățirea calității cursurilor și care sunt beneficiile îmbunătățirii calității acestora?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costuri suplimentare: Elaborarea unor noi cursuri și/sau îmbunătățirea celor existente</li> <li>• Beneficiile: câte persoane și-au găsit un loc de muncă după ce au urmat cursurile de calificare în comparație cu vechiul sistem?</li> </ul>
Elaborarea și utilizarea unui sistem de indicatori pentru îmbunătățirea rezultatelor	Care tip de implementare are rezultatele cele mai bune? Care localitate are rezultatele cele mai bune?	Măsurarea rezultatelor/ categoriile de mai sus/ localitate. Aflarea motivelor pentru care orașul A are rezultate mai bune decât orașul B.	Care sunt costurile pe care localitățile le realizează pentru implementarea sistemului? Este orașul cu rezultatele cele mai bune cel care are costurile cele mai mari? Sau este cel cu costurile cele mai mici?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costurile cu implementarea; rezultatele obținute și menționate anterior</li> </ul>
Îmbunătățirea managementului bazat pe rezultatele obținute utilizând sistemul de evaluare	Serviciile și-au îmbunătățit performanțele în urma utilizării sistemului de evaluare?	S-au îmbunătățit rezultatele?	Care sunt costurile pentru îmbunătățirea managementului?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costurile pe care le implică îmbunătățirea sistemului de management</li> </ul>
Îmbunătățirea managementului bazat pe rezultatele obținute utilizând sistemul de evaluare	Serviciile și-au îmbunătățit performanțele în urma utilizării sistemului de evaluare?	S-au îmbunătățit rezultatele?	Care sunt costurile pentru îmbunătățirea managementului?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costurile pe care le implică îmbunătățirea sistemului de management</li> </ul>

Tabel 3.2. Plan de acțiune

Obiectivul general		Eficientizarea serviciilor de ocupare a forței de muncă și apropierea acestora față de clienți			
Obiectivul specific 1.1		Îmbunătățirea performanțelor serviciilor de înregistrare, consiliere, reintegrare			
Activitate	Rezultate	Indicatori de evaluare	Riscuri implicate	Organizații implicate	Termen limită
<b>1</b> Formularea strategiei sectoriale de descentralizare	Existența unui document cadru	Aprobarea strategiei		MMSSF, ANOFM, AJOFM, primăriile	2007
<b>2</b> Crearea noilor centre în cadrul primăriilor, pentru studierea dosarului clientului și distribuirea acestuia după caz, către AJOFM sau primărie	Centre nou create amenajate și echipate în cadrul primăriilor	Numărul centrelor care funcționează	Constrângeri financiare	Primăriile și AJOFM	2006
Obiectivul specific 1.2		Facilitarea accesului la piața muncii			
Activitate	Rezultate	Indicatori de evaluare	Riscuri implicate	Organizații implicate	Termen limită
<b>1</b> Organizarea unei baze de date unitare pentru AJOFM și noile centre în scopul colectării, analizării datelor și furnizarea informațiilor către persoanele aflate în căutarea unui loc de muncă.	Baza de date proiectată și pregătită pentru a fi completată	Număr de primării care sunt de acord cu conținutul băncii de date Cantitatea de informații colectată pentru baza de date Informații relevante cuprinse în baza de date	Intârziere în furnizarea datelor și completarea bazei de date	AJOFM, Noile centre din primării Specialiști în baze de date Agenți economici din fiecare zonă	2006-2007
<b>2</b> Campanie de informare publică locală privind deschiderea noilor centre în primării și a serviciilor furnizate.	Broșuri, pliante, emisiuni TV	Număr de broșuri și pliante distribuite, pagină Internet realizată, emisiuni TV		AJOFM, Primării	2006
<b>3</b> Derularea activității continue de informare, consiliere, reintegrare	Persoane consiliate, acces mai facil la informații și mai aproape de domiciliu	Numărul persoanelor consiliate		AJOFM, Primării	2006-2007

Tabel 3.2. Plan de acțiune (continuare)

Obiectivul specific 1.3					
Îmbunătățirea serviciilor pentru șomerii datorită utilizării indicatorilor de performanță					
Activitate	Rezultate	Indicatori de evaluare	Riscuri implicate	Organizații implicate	Termen limită
<b>1</b> Elaborarea unui sistem de indicatori de performanță bazat pe nevoi și percepția utilizatorilor serviciului	Sistem de indicatori de performanță elaborat	Numărul indicatorilor stabiliți și folosiți		AJOFM Primării MMSSF	2006
<b>2</b> Elaborarea bazei de date/sistem informatic care să genereze datele/informațiile necesare pentru calcularea indicatorilor	Bază de date elaborată	Numărul indicatorilor de performanță utilizați și comparați		AJOFM Primării	2007
<b>3</b> Introducerea sistemului de comparare, accesul public la rezultatele comparații	Sistem de benchmarking funcțional	Numărul utilizatorilor ce accesează și folosesc sistemul		AJOFM ANOFM Primării MMSSF Sectorul privat ONG-urile Beneficiarii / șomerii	2007

Tabel 3.3. Procesul de descentralizare a serviciilor de ocupare a forței de muncă (perioada 2005 - 2010)

Instituția	COMPONENTELE SERVICIULUI			
	Inregistrare	Plăți	Servicii directe	Servicii indirecte
<b>MMSSF</b>	Elaborează strategia de descentralizare a serviciilor de ocupare a forței de muncă; elaborează proiectul de lege privind descentralizarea serviciului; stabilește indicatorii de performanță ce vor fi utilizați și gestionează sistemul de benchmarking.			
<b>ANOFM</b>		Urmărește și gestionează sumele pentru ajutorul de șomaj; administrează bugetul asigurărilor de șomaj.	Finanțează programe și servicii de perfecționare profesională.	Implementează programe finanțate din diverse fonduri.
<b>AJOFM</b>	Tine evidența șomerilor până la 12 luni pentru cei care beneficiază de ajutorul de șomaj și încă 12 luni pentru cei care rămân în evidențe.	Urmărește și gestionează sumele pentru ajutorul de șomaj; administrează bugetul asigurărilor de șomaj; plătește ajutorul de șomaj.	Oferă servicii de instruire pentru șomeri; oferă programe de reintegrare profesională; oferă consultanță pentru începerea unei afaceri; servicii de creditare; oferă servicii de mediere a muncii.	Colectează datele necesare calculării indicatorilor de performanță, calculează indicatorii, elaborează programe speciale și promovează strategii cu partenerii de pe piața forței de muncă, organizează târguri de muncă.
<b>Centrele nou create în cadrul primăriilor</b>	Inregistrează persoanele aflate în căutarea unui loc de muncă și le distribuie către AJOFM sau serviciile de asistență socială din primării, în funcție de documentele prezentate.		Oferă servicii de consiliere și servicii de informare.	
<b>Serviciile de asistență socială din cadrul primăriilor</b>	Tin evidența persoanelor aflate în cautarea unui loc de muncă și care nu beneficiază de ajutor de șomaj, dar beneficiază de venitul minim garantat.	Urmăresc și gestionează sumele pentru plata ajutorului minim garantat; administrează bugetul necesar plății acestora.	Oferă servicii de consiliere și informare; oferă servicii de reintegrare.	Colectează datele și calculează indicatorii de performanță.



# 4

## 4. Bibliografie

Legea nr.145/1998 privind înființarea, organizarea și funcționarea Agenției Naționale pentru Ocupare și Formare Profesională, Monitorul Oficial, Partea I nr. 261 din 13 iulie 1998;

Legea nr. 76/2002 privind sistemul asigurărilor pentru șomaj și stimularea ocupării forței de muncă, Monitorul Oficial, Partea I nr. 103 din 6 februarie 2002;

Legea nr. 107/2004 pentru modificarea și completarea Legii nr. 76/2002 privind sistemul asigurărilor pentru șomaj și stimularea ocupării forței de muncă, Monitorul Oficial, Partea I nr. 338 din 19 aprilie 2004;

Hotărâre nr. 937/2004 pentru modificarea și completarea Procedurilor privind accesul la măsurile pentru stimularea ocupării forței de muncă, modalitățile de finanțare și instrucțiunile de implementare a acestora, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 377/2002, Monitorul Oficial, Partea I nr. 558 din 23 iunie 2004;

Hotărâre nr. 174/2002 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 76/2002 privind sistemul asigurărilor pentru șomaj și stimularea ocupării forței de muncă; Monitorul Oficial, Partea I nr. 181 din data: 18 martie 2002;

Hotărâre nr. 377/2002 pentru aprobarea Procedurilor privind accesul la măsurile pentru stimularea ocupării forței de muncă, modalitățile de finanțare și instrucțiunile de implementare a acestora, Monitorul Oficial, Partea I nr. 310 din 10 mai 2002;

Hotărâre nr. 934/2004 pentru modificarea și completarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 76/2002 privind sistemul asigurărilor pentru șomaj și stimularea ocupării forței de muncă, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 174/2002, Monitorul Oficial, Partea I nr. 558 din 23 iunie 2004;

Hotărâre nr. 936/2004 privind procedura și criteriile de acordare a fondurilor nerambursabile din bugetul asigurărilor pentru șomaj, Monitorul Oficial, Partea I nr. 558 din 23 iunie 2004;

Hotărâre nr. 278/2002 pentru aprobarea Procedurilor privind accesul la măsurile pentru prevenirea șomajului, modalitățile de finanțare și instrucțiunile de implementare a acestora, Monitorul Oficial nr. 224 din 3 aprilie 2002;

Hotărâre nr. 277/2002 privind aprobarea Criteriilor de acreditare a furnizorilor de servicii specializate pentru stimularea ocupării forței de muncă, Monitorul Oficial, Partea I nr. 224 din 3 aprilie 2002;

Hotărâre nr. 790/2004 privind modificarea Criteriilor de acreditare a furnizorilor de servicii specializate pentru stimularea ocupării forței de muncă, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 277/2002, Monitorul Oficial, Partea I nr. 474 din 26 mai 2004;

Hotărâre nr. 1090/2002 privind modul de plată a unor drepturi acordate din bugetul asigurărilor pentru șomaj, Monitorul Oficial, Partea I nr. 741 din 10 octombrie 2002;

Ordin nr. 85/2002 privind aprobarea Procedurii de primire și de soluționare a cererilor de loc de muncă sau indemnizație de șomaj, Monitorul Oficial, Partea I nr. 181 din 18 martie 2002;

Ordin nr. 281/2004 privind modificarea și completarea Procedurii de primire și de soluționare a cererilor de loc de muncă sau indemnizație de șomaj, aprobată prin Ordinul președintelui Agenției Naționale pentru Ocuparea Forței de Muncă nr. 85/2002, Monitorul Oficial, Partea I nr. 714 din 6 august 2004;

Ordin nr. 284/2002 pentru aprobarea Normelor metodologice privind emiterea, gestionarea și arhivarea certificatelor de calificare și a certificatelor de absolvire eliberate pentru programele/cursurile de formare profesională organizate prin Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă, Monitorul Oficial, Partea I nr. 733 din 8 octombrie 2002;

Ordin nr. 186/2003 pentru modificarea unor prevederi ale Normelor metodologice privind emiterea, gestionarea și arhivarea certificatelor de calificare și a certificatelor de absolvire eliberate pentru programele/cursurile de formare profesională organizate prin Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă, aprobate prin Ordinul Ministrului Muncii și Solidarității Sociale și al Ministrului Educației și Cercetării nr. 284/4.248/2002, Monitorul Oficial, Partea I nr. 430 din 19 iunie 2003;

Ordin nr. 186/2002 privind aprobarea Sistemului de indicatori statistici ai pieței muncii și metodologia de calcul al acestora, Monitorul Oficial, Partea I nr. 323 din 16 mai 2002;

Ordin nr. 87/2004 privind abrogarea Ordinului Ministrului Muncii și Solidarității Sociale nr. 237/2002 pentru aprobarea Listei cuprinzând meseriile și activitățile

simple, Monitorul Oficial, Partea I nr. 202 din 8 martie 2004;

Ordin nr. 279/2004 pentru aprobarea Procedurii privind activitatea de control, de îndeplinire a măsurilor asiguratorii, precum și de efectuare a executării silite a debitelor rezultate din nerespectarea prevederilor Legii nr. 76/2002 privind sistemul asigurărilor pentru șomaj și stimularea ocupării forței de muncă, cu modificările și completările ulterioare, Monitorul Oficial, Partea I nr. 725 din 11 august 2004;

Ordin nr. 288/2004 pentru aprobarea Statutului centrelor regionale de formare profesională a adulților, Monitorul Oficial, Partea I nr. 714 din 6 august 2004;

Ordin nr. 405/2004 pentru aprobarea Procedurii privind declararea lunară de către angajatori a evidenței nominale a asiguraților și a obligațiilor de plată la bugetul asigurărilor pentru șomaj, Monitorul Oficial, Partea I nr. 765 din 20 august 2004;

Ordin nr. 280/2004 privind aprobarea modelului-cadru al contractelor încheiate între beneficiarii de credite, respectiv fonduri nerambursabile și agențiile pentru ocuparea forței de muncă județene sau a municipiului București, Monitorul Oficial, Partea I nr. 742 din 17 august 2004;

Ordin nr. 171/2004 pentru aprobarea Procedurilor privind modul de acordare a drepturilor de care beneficiază persoanele aflate în căutarea unui loc de muncă pe durata participării la o formă de pregătire profesională, Monitorul Oficial, Partea I nr. 725 din 11 august 2004;

Ordin nr. 608/2004 pentru modificarea și completarea Procedurilor privind modul de acordare a drepturilor de care beneficiază persoanele aflate în căutarea unui loc de muncă pe durata participării la o formă de pregătire profesională, aprobate prin Ordinul Ministrului Muncii, Solidarității Sociale și Familiei nr. 171/2004 Monitorul Oficial, Partea I nr. 1129 din 30 noiembrie 2004;

Ordin nr. 406/2004 pentru aprobarea Procedurii de evaluare și selecție a angajatorilor care beneficiază de prevederile art. 481 din Legea nr. 76/2002 privind sistemul asigurărilor pentru șomaj și stimularea ocupării forței de muncă, cu modificările și completările ulterioare, Monitorul Oficial, Partea I nr. 721 din 10 august 2004;

Normă metodologică nr. 2560/2004 privind acordarea din bugetul asigurărilor pentru șomaj de credite în condiții avantajoase, respectiv fonduri nerambursabile, întreprinderilor mici și mijlocii, unităților cooperatiste, asociațiilor familiale și

persoanelor fizice care desfășoară în mod independent activități economice, Monitorul Oficial, Partea I nr. 706 din 5 august 2004;

Decizie nr. 210/2002 referitoare la excepția de neconstituționalitate a dispozițiilor art. 2 alin. (1) din Legea nr. 146/1997 privind taxele judiciare de timbru, cu modificările și completările ulterioare, ale art. 9 alin. (1) și (2), art. 10, 11, 12, art. 13 alin. (1), art. 14, 15 și 17 din Legea nr. 333/2001, precum și ale art. 1, art. 53 alin. (1), art. 1920 alin. (1), art. 1922 alin. (3) și ale art. 1923 alin. (1) și (2) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 51/1998, Monitorul Oficial, Partea I nr. 803 din 5 noiembrie 2002;

Performance Measurement, Material de curs Nr.3 elaborat de Metropolitan Research Institute, June 2002

Sistemul comparării pentru autorități - metoda comparării circulare, Drs. Piet C.A. Severijnen

Măsurarea performanțelor în cadrul autorităților locale, Anke Ruige SGB0, Material de curs, IHS Rotterdam, Mai 2004

Indicatori de performanță utilizați de AJOFM Timișoara, document intern

ANOFM /raport de activitate 2003

Instrumente legislative comunitare în domeniul protecției sociale, Vol. I și II Consensus Programme - PHARE, 2000

[www.anofm.ro](http://www.anofm.ro)

[www.mmssf.ro](http://www.mmssf.ro)

[www.europa.eu](http://www.europa.eu)

[www.kappa.ro](http://www.kappa.ro)

[www.primariatm.ro](http://www.primariatm.ro)

[www.insse.ro/metod/rom/somaj.htm](http://www.insse.ro/metod/rom/somaj.htm)

[www.somaj.ro](http://www.somaj.ro)

# 5

## 5. ANEXE

### Anexa 1. Chestionar pentru șomeri

1) Informații generale

a) Vârsta.....ani.

b) Sex.....

c) De cât timp sunteți șomer? .....luni

d) Beneficiar al ajutorului de șomaj ? **DA / NU**

2) Accesibilitatea serviciului

Cum ați obținut informații cu privire la șomaj?

a) Din ziare;

b) De la primărie (prin intermediul serviciilor sociale)

c) De la o altă persoană care se află în aceeași situație (rude, prieteni)

d) alte mijloace și anume .....

3) Câte ore ați călătorit pentru a vă putea înregistra ca șomeri?..... ore

4) Cât timp a durat înregistrarea Dv-stră ca șomer în cadrul Agenției?.....ore

5) Cât timp a trecut de la momentul înregistrării și până la data la care ați beneficiat de prima plată a ajutorului de șomaj? ..... zile/luni

6) Cât timp a trecut de la data înregistrării ca șomer și până la momentul în care ați beneficiat de o activitate privind reintegrarea (consiliere, cursuri de perfecționare /recalificare) ..... Zile/luni

a) Cât de mulțumiți sunteți cu privire la activități? Precizați pe o scară de la 1 la 5 (1 = nemulțumit, 5 = foarte mulțumit).

b) De câte călătorii/vizite a fost nevoie ca să deveniți beneficiarii acestor servicii? ..... **Vizite.**

7) În prezent, informații cu privire la serviciile de șomaj sunt oferite în general de către Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă, Agenția Județeană pentru Ocuparea Forței de Muncă, Agențiile Locale pentru Ocuparea Forței de Muncă, respectiv punctele de lucru ale acestora. În aceste condiții, considerați necesar ca măcar o parte din aceste informații să fie oferite și de către alte instituții, la care vă deplasați pentru a beneficia de alte tipuri de servicii (ajutor social, indemnizația pentru creșterea copilului, etc). **DA ? NU ?**

8) Dacă răspunsul la întrebarea anterioară este DA, vă rog să precizați instituțiile care considerați că ar trebui să dețină și să furnizeze informații cu privire la serviciile de care pot beneficia șomerii ?

9) Care sunt informațiile care considerați că ar fi cele mai utile unei persoane care devine șomer?

VA MULTUMIM!

DATA.....

## Centralizarea chestionarelor

### INFORMAȚII GENERALE

VÂRSTA	18-30 ANI	5 PERSOANE
	30-40 ANI	9 PERSOANE
	PESTE 40 ANI	6 PERSOANE
SEX	FEMEI	14 PERSOANE
	BĂRBAȚI	6 PERSOANE
PERIOADĂ ȘOMAJ	1-6 LUNI	10 PERSOANE
	6 LUNI-1 AN	9 PERSOANE
	PESTE 1 AN)	1 PERSOANĂ
BENEFICIAR AJ. ȘOMAJ	DA	11 PERSOANE
	NU	9 PERSOANE

### ACCESIBILITATEA SERVICIULUI

INFORMAȚII ȘOMAJ	ZIARE	2 PERSOANE
	PRIMĂRIE	2 PERSOANE
	"RUDE, PRIETENI "	5 PERSOANE
	ALTE MIJLOACE	11 PERSOANE
CÂTE ORE AȚI CALĂTORIT PENTRU ÎNREGISTRARE	PÂNĂ LA 1 ORĂ	10 PERSOANE
	1 ORĂ - 3 ORE	6 PERSOANE
	3 ORE - 7 ORE	2 PERSOANE
	PESTE 7 ORE	2 PERSOANE
CÂT TIMP A DURAT ÎNREGISTRAREA LA AJOF	PÂNĂ LA 1 ORĂ	7 PERSOANE
	1 ORĂ - 2 ORE	5 PERSOANE
	2 ORE - 4 ORE	5 PERSOANE
ÎNREGISTRARE - PLATA AJ.	PESTE 4 ORE	3 PERSOANE
	PÂNĂ LA 0 LUNĂ	6 PERSOANE
	0 LUNĂ - 2 LUNI	7 PERSOANE
	PESTE 2 LUNI	2 PERSOANE
	NU AU RĂSPUNS	5 PERSOANE

**REINTEGRAREA**

ÎNREGISTRARE - INTEGRARE	PÂNĂ LA 0 LUNĂ	2 PERSOANE
	0 LUNĂ - 6 LUNI	6 PERSOANE
	6 LUNI - 12 LUNI	7 PERSOANE
	PESTE 12 LUNI	1 PERSOANĂ
	NU AU RĂSPUNS	4 PERSOANE
APRECIEREA SERVICIILOR	NIVEL 1	-
	NIVEL 2	1 PERSOANĂ
	NIVEL 3	-
	NIVEL 4	3 PERSOANE
	NIVEL 5	9 PERSOANE
	NU AU RĂSPUNS	7 PERSOANE
CÂTE VIZITE PENTRU A INTRA ÎN POSESIA SERVICIILOR	1 VIZITĂ	3 PERSOANE
	2-3 VIZITE	-
	PESTE 3 VIZITE	12 PERSOANE
	NU AU RĂSPUNS	5 PERSOANE

**INFORMAȚII SERVICII ȘOMAJ**

SUNT NECESARE?	DA	10 PERSOANE
	NU	10 PERSOANE
CINE AR TREBUI SĂ LE FURNIZEZE	CASA DE PENSII	2 PERSOANE
	INSPECTORATUL DE MUNCĂ	2 PERSOANE
	PRIMĂRIE	8 PERSOANE
	PRESĂ	1 PERSOANĂ
	SOCIETĂȚI COMERCIALE	3 PERSOANE
INFORMAȚII NECESARE	ACTE NECESARE	7 PERSOANE
	OFERTA LOCURI DE MUNCĂ	3 PERSOANE
	ALTELE	4 PERSOANE



## Anexa 2. Chestionar pentru primării

1. În condițiile descentralizării serviciilor de șomaj, care credeți că sunt responsabilitățile cu privire la aceste servicii, ce trebuie să rămână la nivel central, respectiv la nivel local?
2. Considerați că instituția din care proveniți trebuie să se implice într-un fel sau altul în furnizarea anumitor categorii de servicii pentru șomeri? Care sunt aceste servicii?
3. Considerați că serviciile privind calificarea / recalificarea/ consilierea șomerilor pot fi furnizate și la nivel de primării și/sau servicii comunitare ale acestora, ori acestea trebuie să fie responsabilitatea exclusivă a Agențiilor pentru Ocuparea Forței de Muncă? Motivați.
4. Ați fost beneficiarii unor fonduri din partea Agențiilor de Ocupare a Forței de Muncă pentru utilizarea șomerilor la munci în folosul comunității?
5. Aveți cunoștință despre facilitățile pe care le acordă Agenția Județeană pentru Ocuparea Forței de Muncă?

VA MULTUMIM!

Data.....

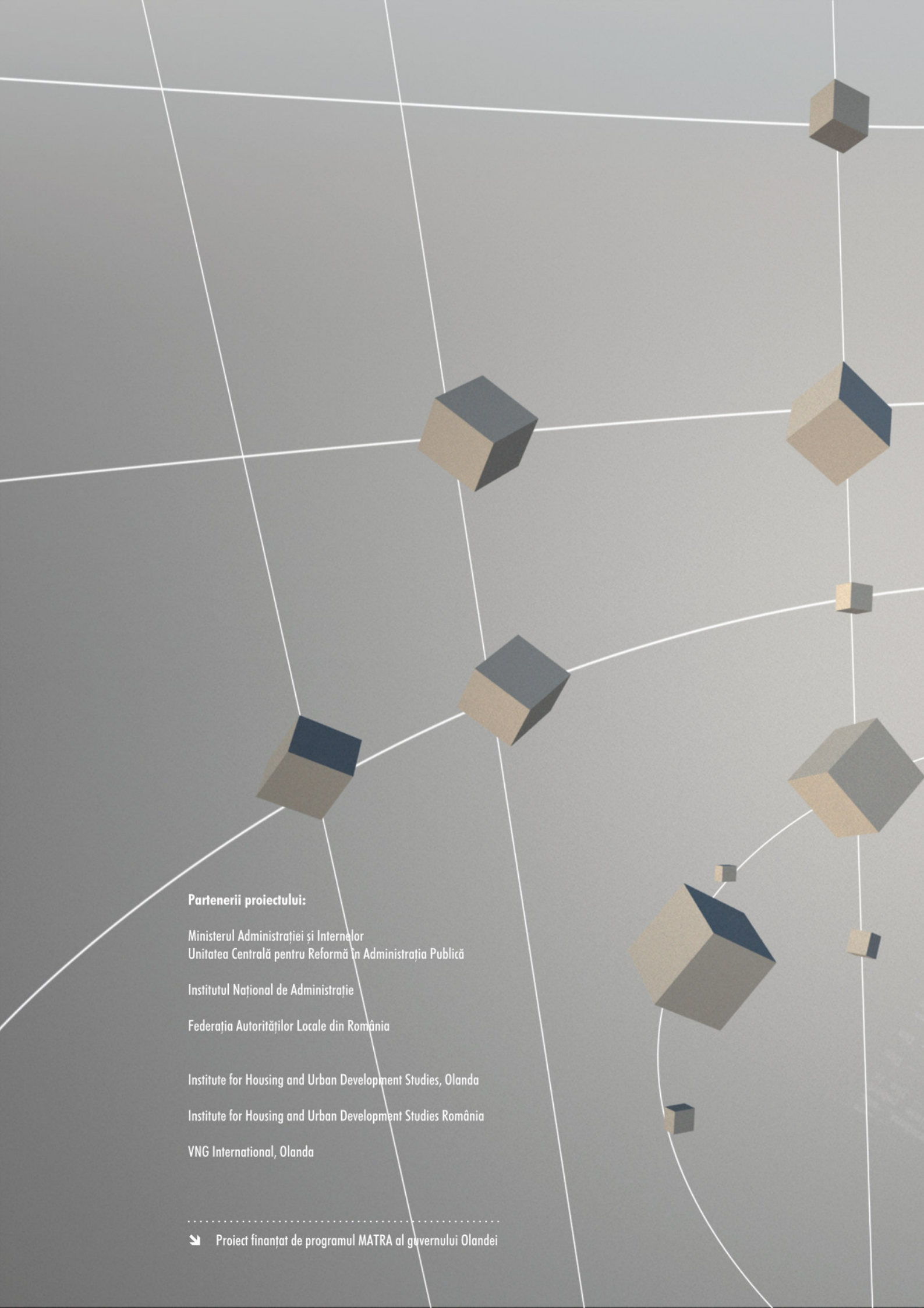
Echipa de proiect

## Rezultatul chestionarului referitor la Descentralizarea Serviciilor de Șomaj (Anexa 2)

ADRESAT PRIMĂRIILOR DIN JUDEȚUL TIMIȘ

Nr.ct.	Primăria	Întrebarea 1	Întrebarea 2	Întrebarea 3	Întrebarea 4	Întrebarea 5
0	1	2	3	4	5	6
1	Satchinez	parțial descentralizat	da	da	nu	nu
2	Giroc	centralizat	nu	nu	nu	nu
3	Tomesti	parțial descentralizat	da	nu	da	da
4	Criciova	parțial descentralizat	da	nu	nu	nu
5	Birda parțial	descentralizat	da	da	nu	nu
6	Jamu-Mare	centralizat	nu	nu	nu	nu
7	Voiteg	centralizat	nu	da	nu	da
8	Gavoajdia	parțial descentralizat	da	nu	da	da
9	Cenad	centralizat	da	nu	nu	nu
10	Fibis	parțial descentralizat	nu	nu	nu	nu
11	Lenauheim	centralizat	da	nu	da	da
12	Teremia Mare	parțial descentralizat	da	nu	nu	nu
13	Foeni	parțial descentralizat	da	da	nu	nu
14	Moravita	parțial descentralizat	da	nu	nu	nu
15	Lovrin	centralizat	da	nu	nu	nu
16	Curtea	centralizat	nu	nu	nu	nu
17	Sandra	parțial descentralizat	da	nu	nu	da
18	Nadrag	centralizat	nu	nu	da	da
19	Banloc	parțial descentralizat	da	da	da	da
20	Peciu Nou	parțial descentralizat	da	nu	nu	da
21	Traian Vuia	centralizat	nu	nu	nu	da
22	Comlosu Mare	parțial descentralizat	da	nu	nu	da
23	Remetea Mare	parțial descentralizat	da	nu	nu	da
24	Manastur	centralizat	nu	nu	nu	da
25	Ghiroda	parțial descentralizat	da	da	nu	nu
26	Carpinis	-	-	nu	nu	nu
27	Becicherecu Mic	parțial descentralizat	da	da	nu	nu
28	Darova	centralizat	nu	da	nu	da
29	C1	parțial descentralizat	nu	nu	nu	nu
30	C2	centralizat	nu	nu	nu	da
31	C3	parțial descentralizat	da	da	nu	da
32	C4	parțial descentralizat	da	nu	nu	-
<b>Total</b>	<b>32 Primării</b>	<b>19PD/12C/1?</b>	<b>20da/11 nu/1?</b>	<b>9da/23nu</b>	<b>5da/27nu</b>	<b>15 da/16nu/1?</b>



The background features a network of white lines forming a grid. Several 3D cubes are scattered across the grid, each with a different color combination: some are dark grey and brown, some are light brown and dark blue, and some are dark grey and dark blue. The cubes are connected by thin white lines, suggesting a network or flow of information.

**Partenerii proiectului:**

Ministerul Administrației și Internelor  
Unitatea Centrală pentru Reformă în Administrația Publică

Institutul Național de Administrație

Federația Autorităților Locale din România

Institute for Housing and Urban Development Studies, Olanda

Institute for Housing and Urban Development Studies România

VNG International, Olanda

↘ Proiect finanțat de programul MATRA al guvernului Olandei