

**MINISTERUL ADMINISTRATIEI
SI INTERNELOR**

**INSTITUTE FOR HOUSING AND URBAN
DEVELOPMENT STUDIES**



**UNITATEA CENTRALA PENTRU REFORMA
ADMINISTRATIEI PUBLICE**

**Proiectul Matra RO5871
Crearea Capacitatii Operationale pentru o Administratie
Descentralizata in Romania**

**Lista indicatorilor de performanță pentru
serviciul de locuințe sociale**

- municipiul pilot: Ploiești -



Indicatori de performanță și benchmarking propuși prin proiectul Matra

Pentru a presta servicii de calitate, autoritățile locale, „împrumută” un instrument din managementul privat: benchmarking (sistemul de evaluare prin comparare a unor indicatori de performanță în asigurarea serviciului). Avantajul sistemului de evaluare de tip “benchmark” este acela că oferă autorităților locale posibilitatea de a-și îmbunătăți performanțele (eficiența și eficacitatea) fiind de asemenea barometrul de măsurare a nivelului de satisfacție a clienților.

Procesul de evaluare prin comparare (benchmark) 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 respectiv rezultatele obținute.

Există însă și riscuri și pericole care pot pune în pericol implementarea sistemului de evaluare cum ar fi: lipsa suportului, resurse limitate (financiare și umane), activități intense (temporare), ciclicitatea procesului, respectiv numărul mare de informații și date.

Trei elemente pot fi utilizate în cadrul sistemului de evaluare: eficiența (ce costuri implică obținerea rezultatelor), eficacitatea (obținerea rezultatelor propuse) respectiv gradul de satisfacere a clientului.

Indicatori de performanță

Creșterea calității (și cantității) locuințelor sociale pentru locuitori este unul dintre cele mai importante scopuri ale autorităților locale. Astfel, introducerea unor indicatori de performanță și a unui sistem de date reprezintă noi instrumente de management modern al serviciilor publice. Propunerea proiectului este de a crea o bază de date, la nivelul Consiliului Județean Prahova, și care să cuprindă următoarele:

Date fundamentale:

- numărul total al locuitorilor din municipiu;
- structura demografică (distribuția pe clase de vârstă, starea civilă, nivelul de pregătire și salariu mediu);
- numărul total de unități de locuit (aflate în proprietate publică și în proprietate privată);
- numărul total de cereri pentru locuințe sociale;
- numărul de locuințe aflate în proprietate publică, care pot fi reabilitate și utilizate pentru obiectivele politicii de locuințe sociale.

Date structurale:

- numărul total de solicitanți pentru o locuință socială;
- numărul solicitanților care au avut dosarul aprobat și sunt pe listele de așteptare pentru o locuință socială;
- numărul de unități de locuit nou construite pe an aflate în proprietatea municipiului;
- costul construcției pe metru pătrat pentru locuința socială;
- costul întreținerii pentru o locuință socială pe metru pătrat.

Sistemul indicatorilor de performanță care îi propunem pentru început în monitorizarea și evaluarea serviciului de locuințe sociale cuprinde următorii indicatori de performanță:

1. Numărul de ani care trec de la data în care este și 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. Numărul indicatorilor aplicați procesului de întreținere (reabilitarea termică, ciclul de reparații, accesul pentru chiriașii cu dizabilități, protecția la zgomot, ventilarea aerului etc);
11. Raportul dintre numărul beneficiarilor existenți și numărul potențialilor beneficiari datorită aplicării strategiei;
12. Raportul dintre sumele existente și sumele atrase pentru realizarea serviciului de locuințe sociale;
13. Numărul de locuințe sociale construite din sume atrase.

Sistemul de monitorizare și evaluare

O bază de date completă va facilita utilizarea sistemului de monitorizare și evaluare a serviciului de locuințe sociale, pentru început dorindu-se a se încărca datele corespunzătoare municipiului Ploiești, apoi și pentru celelalte localități, după testarea și validarea sistemului.

Localizarea sistemului de monitorizare la nivel de CJ Prahova este propusă în primul rând pentru că datele proprii serviciilor deconcentrate ale ministerelor sau cele descentralizate la nivel județean sunt coordonate și lucrează în mod curent cu Consiliul Județean Prahova.

Un al doilea motiv ar fi sistemul informatic integrat al CJ Prahova, compatibil cu cel al Primăriei municipiului Ploiești, și care are deja anumite conexiuni în teritoriu.

Activitățile sistemului de monitorizare și evaluare permite identificarea și concentrarea asupra celor mai importanți factori pentru îmbunătățirea performanței. Cu ajutorul sistemului de monitorizare și evaluare pot fi identificate următoarele:

1. În prima fază, evoluția serviciului de locuințe sociale în municipiul Ploiești
2. 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 comparație;
 - care sunt performanțele serviciului în comparație cu alte instituții similare, care procese putem sau trebuie să le îmbunătățim și care sunt noile tendințe sau instrumente în domeniul politicii locale de locuințe sociale.