



Anexa la Dispoziția nr.3433/08.12.2020

PLAN DE ACȚIUNI DE ÎMBUNĂTĂȚIRE A ACTIVITĂȚII PRIMĂRIEI MUNICIPIULUI GALAȚI 2021 - 2023

Decembrie 2020



*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!
Competența face diferența!*



OBIECTIV GENERAL: Îmbunătățirea calității vieții comunității municipiului Galați
OBIECTIV SPECIFIC 1: Îmbunătățirea calității managementului strategic/operațional la nivelul municipiului Galați
DOMENIU DE ÎMBUNĂTĂȚIT 1: Management strategic/operațional performant

Nr. crt.	Acțiuni de îmbunătățire PRIORITARE	Rezultate așteptate	Activități	Indicatori de rezultat	Surse de verificare	Termen	Responsabil	Resurse		Obs.
								Umane	Financiare	
1.	Planificarea, implementarea și revizuirea acțiunilor de modernizare și inovare instituțională	Acțiuni de modernizare și inovare instituțională, planificate, implementate, monitorizate, evaluate și revizuite	1.1 Evaluarea și analiza activității instituționale pentru a identifica elementele de potențial intern pentru modernizare și inovare 1.2 Elaborarea Planului strategic instituțional, care va cuprinde și acțiunile de modernizare și inovare instituțională, planificate 1.3 Elaborarea planului de acțiune anual pentru implementarea Planului strategic	Nr. acțiuni planificate Nr. acțiuni implementate Nr. acțiuni revizuite Nr. întâlniri / grupuri de lucru Nr. canale promovare Nr. beneficiari Nr. conferințe / comunicate de presă Nr. articole presă Nr. postări pe rețele sociale (Facebook) Nr. rapoarte de evaluare Nr. indicatori atinși	Plan de acțiuni Memo întâlniri Raport de implementare Raport de evaluare Plan de acțiuni revizuit Nr. vizualizări rețele sociale Site Intranet/ e-mail	Permanent	Conducerea instituției	Conducere departamente Responsabili dedicați Grupuri de lucru Furnizori servicii	Buget propriu Alte surse	

			instituțional							
			1.4 Evaluarea și monitorizarea implementării planului de acțiuni prin rapoarte trimestriale							
2.	Îmbunătățirea cadrului de valori existent prin identificarea nevoilor prezente și viitoare ale stakeholderilor	Cadrul de valori existent îmbunătățit	2.1 Identificarea și utilizarea de instrumente moderne în fundamentarea deciziilor (cu ajutorul unor software, ex: Stakeholders analysis) 2.2 Aplicarea/ utilizarea unui set de instrumente (chestionar, focus-grup, sondaj etc.) pentru evaluarea satisfacției angajaților care să conțină și întrebări privind nevoile și așteptările prezente și viitoare ale acestora	Chestionar aplicat tuturor angajaților pentru identificarea nevoilor prezente și viitoare Chestionar aplicat celorlalți factori interesați pentru identificarea nevoilor prezente și viitoare Cadrul de valori asumate diseminat la nivelul tuturor angajaților instituției Nr. nevoi prezente și viitoare ale personalului	Cadrul de valori Baze de date nevoi personal Baze de date nevoi stakeholderi Site Intranet/ e-mail	Anual	Conducerea instituției	Conducere departamente Responsabili dedicați Furnizori servicii	Buget propriu Alte surse	

				Nr. nevoi prezente și viitoare ale stakeholderilor Nr. rapoarte de evaluare Nr. indicatori atinși						
3.	Monitorizarea continuă și evaluarea rezultatelor obținute în raport cu obiectivele fixate, în vederea fructificării rezultatelor unor activități	Rezultatele obținute în raport cu obiectivele, monitorizate continuu și evaluate anual	3.1 Dezvoltarea de mecanisme de monitorizare, evaluare și raportare a indicatorilor 3.2 Elaborarea de rapoarte anuale privind valorificarea rezultatelor obținute, în vederea îmbunătățirii calității serviciilor furnizate de către instituție 3.3 Realizarea de studii de impact a implementării documentelor strategice ale Municipiul Galați, ținând cont de obiectivele și rezultatele asumate	Nr. rezultate Grad de atingere a obiectivelor Rapoarte anuale de progres Rapoarte anuale de evaluare Nr. studii de impact Nr. întâlniri / grupuri de lucru Nr. beneficiari Nr. conferințe / Nr. comunicate de presă Nr. rapoarte de evaluare Nr. indicatori atinși	Bază de date rezultate Memo întâlniri / grupuri de lucru Rapoarte anuale de progres Rapoarte anuale de evaluare Studii de impact Comunicat de presă Nr. vizualizări rețele sociale Site Intranet/ e-mail	Permanent	Conducerea instituției	Conducere departamente Responsabili dedicați Grupuri de lucru Furnizori servicii	Buget propriu Alte surse	

4.	Realizarea unui management eficient și eficace al resurselor financiare în concordanță cu strategia de dezvoltare a municipiului Galați	Gestionarea îmbunătățită a resurselor financiare ale instituției, aliniată la obiectivele strategice / operaționale	4.1 Realizarea unui Plan de management al resurselor financiare la nivelul Primăriei Galați, stabilirea obiectivelor, în concordanță cu Strategia de dezvoltare a Municipiului Galați 4.2 Stabilirea indicatorilor de realizare (instrumente de măsurare, analize, etc) aferenți planului de management al resurselor financiare și realizarea unui plan de monitorizare a implementării acestuia 4.3 Elaborarea de proceduri/ standarde pentru eficientizarea și eficacizarea managementului resurselor financiare ale Primăriei Galați, incluse în Planul de	Plan de monitorizare Analiza anuală de cost / eficiență Nr. standarde Nr. proceduri Nr. întâlniri / grupuri de lucru Nr. rapoarte de evaluare Nr. indicatori atinși	Un Plan de monitorizare Analiză de cost Standarde Proceduri Memo întâlniri / grupuri de lucru Rapoarte Site Intranet/ e-mail	Anual	Conducerea instituției	Conducere departamente Responsabil financiar Grupuri de lucru Furnizori servicii	Buget propriu Alte surse	
----	---	---	---	---	---	-------	------------------------	---	-----------------------------	--

			management al resurselor financiare 4.4 Implementarea Planului de management al resurselor financiare 4.5 Monitorizarea implementării Planului de management al resurselor financiare prin rapoarte trimestriale. 4.6 Realizarea periodică a unor analize care să vizeze punctele de îmbunătățit și punctele forte ale instituției (analiză SWOT, evaluări etc.) 4.7 Stabilirea unor ținte cu privire la bugetarea participativă cu implicarea cetățenilor.							
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

OBIECTIV SPECIFIC 2: Creșterea nivelului de utilizare a proceselor inovative în instituție
DOMENIU DE ÎMBUNĂTĂȚIT 2: Procese inovative

Nr. crt.	Acțiuni de îmbunătățire PRIORITARE	Rezultate așteptate	Activități	Indicatori de rezultat	Surse de verificare	Termen	Responsabil	Resurse		Obs.
								Umane	Financiare	
5.	Simplificarea procedurilor și a practicilor administrative la nivelul instituției, prin implementarea semnăturii electronice pentru toți angajații	Proceduri și practici administrative simplificate la nivelul instituției	5.1 Evidențierea procedurilor și a practicilor administrative de la nivelul instituției, evaluarea potențialului de simplificare al acestora 5.2 Identificarea procedurilor și a practicilor administrative de la nivelul instituției ce pot fi simplificate prin introducerea semnăturii electronice pentru toți angajații 5.3 Elaborarea procedurilor de	Nr. mecanisme simplificare Nr. proceduri elaborate Nr. proceduri implementate Nr. beneficiari Nr. rapoarte de evaluare Nr. indicatori atinși	Mecanisme de simplificare Proceduri Rapoarte Site Intranet / e-mail	31.12.2021	Conducerea instituției	Conducere departamente Responsabili dedicați Furnizori servicii	Buget propriu Alte surse	

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
 Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!
 Competența face diferență!



			implementare a semnăturii electronice pentru mecanismele ce vor fi simplificate 5.4 Implementarea procedurilor elaborate pentru simplificarea mecanismelor de la nivelul primăriei 5.5 Pregătirea/ specializarea tuturor angajaților în utilizarea eficientă a soluțiilor digitale existente. 5.5 Monitorizarea implementării procedurilor elaborate pentru simplificarea mecanismelor de la nivelul primăriei							
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

			5.6 Diseminarea către publicul larg a rezultatelor implementării procedurilor elaborate pentru simplificarea mecanismelor de la nivelul primăriei							
6.	Îmbunătățirea programelor informatice actuale / achiziționarea și utilizarea de softuri specializate pentru depunerea online a documentelor	Documente necesare în vederea obținerii unor certificate, autorizări etc. depuse și prelucrate online	6.1 Stabilirea nevoilor tehnice pentru automatizarea fiecărui proces (evidențiat în proceduri) 6.2 Dotarea și modernizarea echipamentelor tehnice (calculatoare, imprimare, scannere etc.) în vederea desfășurării în condiții de eficacitate și eficiență a activității personalului angajat.	Nr. livrabile ce vor fi obținute prin depunere online Nr. programe informatice Nr. softuri specializate Nr. tipuri documente online Nr. beneficiari Nr. canale promovare Nr. conferințe / comunicate de presă Nr. rapoarte de evaluare Nr. indicatori atinși	Programe informatice Softuri Formulare online Rapoarte Articole presă Nr. vizualizări rețele sociale Site Intranet / e-mail	Permanent	Conducerea instituției	Conducere departamente Responsabili dedicați Furnizori servicii	Buget propriu Alte surse	

			6.3 Asigurarea managementului integrat al documentelor în instituție (dezvoltarea unei platforme online multifuncționale, achiziție softuri specializate în managementul documentelor, arhivă electronică etc.)							
--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--

OBIECTIV SPECIFIC 3: Îmbunătățirea gestionării resurselor umane în instituție

DOMENIU DE ÎMBUNĂTĂȚIT 3: Resurse umane

Nr. crt.	Acțiuni de îmbunătățire PRIORITARE	Rezultate așteptate	Activități	Indicatori de rezultat	Surse de verificare	Termen	Responsabil	Resurse		Obs.
								Umane	Financiare	
7.	Elaborarea unei strategii privind managementul resurselor umane, în conformitate cu direcțiile pe care le-a fixat instituția pentru viitor	Strategie privind managementul resurselor umane, elaborată	7.1 Stabilirea unor practici pentru contracararea fluctuațiilor de personal, dezvoltarea unor planuri de mobilitate și a unor activități pentru atragerea	Nr. măsuri Nr. beneficiari Nr. întâlniri / grupuri de lucru Nr. rapoarte de evaluare Nr. indicatori atinși	Strategie Rapoarte Memo întâlniri / grupuri de lucru Site Intranet/ e-mail Analize indicatori	15.06.2021	Conducerea instituției	Conducere departamente Responsabili dedicați Reprezentanți angajați / sindicat Grupuri de lucru Furnizori servicii	Buget propriu Alte surse	

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!
Competența face diferență!*



			de specialiști pe domenii deficitare 7.2 Elaborarea unei analize a nevoilor de formare și plan multianual de perfecționare a angajaților. Elaborarea prin consultare de planuri personalizate de formare și de dezvoltare profesională. 7.3 Participarea la cursuri de specializare și/sau organizarea și participarea la diferite exerciții și workshopuri. Perfecționarea resursei umane prin cursuri de specializare/ perfecționare în domeniul de activitate.							
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

			7.4 Dezvoltarea și promovarea unor metode de formare moderne (ex. multimedia, training la locul de muncă, e-learning etc.) 7.5 Includerea practicilor în activitatea primăriei prin elaborarea strategiei privind managementul resurselor umane 7.6 Implementarea Strategiei privind managementul resurselor umane 7.7 Monitorizarea implementării Strategiei privind managementul resurselor umane. Evaluarea impactului programelor de formare în raport cu costul acestor							
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!
Competența face diferența!*



			activități.							
8.	Recunoașterea și recompensarea eforturilor colective și individuale	Procedură de evaluare a eforturilor și recompensarea acestora Eforturi colective și individuale recunoscute și recompensate	8.1 Elaborarea unor criterii clare privind recompensarea performanțelor individuale/ colective 8.2 Elaborarea procedurii de evaluare a eforturilor și a sistemului de recompensare 8.3 Implementarea procedurii de evaluare a eforturilor și a sistemului de recompensare 8.4 Monitorizarea implementării procedurii de evaluare a eforturilor și a sistemului de recompensare	Nr. criterii evaluare Nr. proceduri /regulamente Nr. întâlniri / grupuri de lucru Nr. Recompense Nr. rapoarte de evaluare Nr. indicatori atinși	Procedură / regulament Memo întâlniri Rapoarte Site Intranet/ e-mail	Permanent	Conducerea instituției	Conducere departamente Reprezentanți angajați / sindicat Grupuri de lucru	Buget propriu Alte surse	
9.	Asigurarea resurselor necesare implementării	Resursele necesare implementării Planului de	9.1 Evaluarea resurselor necesare implementării	Valoare resurse estimate Valoare resurse alocate	Documente financiare Analize Site	Anual	Conducerea instituției	Conducere departamente Responsabil financiari	Buget propriu Alte surse	

	Planului de formare profesională	formare profesională, asigurate	Planului de formare profesională 9.2 Susținerea și îndrumarea noilor angajați (mentorat, coaching, etc.) 9.3 Implementarea resurselor necesare pentru realizarea Planului de formare profesională	Nr. canale diseminare Nr. rapoarte de evaluare Nr. indicatori atinși	Intranet/e-mail			Furnizori servicii		
10.	Dezvoltarea și promovarea unor metode de formare moderne (ex. e-learning)	Metode de formare moderne, dezvoltate, promovate și aplicate	10.1 Evaluarea metodelor de formare moderne, de tip e-learning, oportune de aplicat și identificarea celor mai potrivite pentru profilul angajaților primăriei 10.2 Elaborarea Planului de formare	Nr. cursuri în regim de formare modernă Infrastructură adecvată Nr. cursanți Nr. proceduri Nr. canale diseminare Nr. chestionare de evaluare Correspondența cu planul de formare Nr. rapoarte de evaluare	Plan de formare Suporturi curs Analiză Rapoarte Chestionare de evaluare Site Intranet/e-mail	Permanent	Conducerea instituției	Conducere departamente Responsabil resurse umane Furnizori servicii	Buget propriu Alte surse	

			profesională și dezvoltarea/ adaptarea metodelor/ instrumentelor de formare incluse pe profilul angajaților primăriei 10.3 Implementarea Planului de formare profesională și, implicit, a metodelor/ instrumentelor de formare incluse, adaptate profilului angajaților primăriei 10.4 Monitorizarea implementării Planului de formare profesională și aplicării metodelor/ instrumentelor de formare incluse, adaptate	Nr. indicatori atinși						
--	--	--	--	-----------------------	--	--	--	--	--	--

			profilului angajaților primăriei 10.5 Diseminarea către publicul larg a informațiilor legate de implementarea Planului de formare profesională și a rezultatelor implementării							
--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--

OBIECTIV SPECIFIC 4: Gestionarea durabilă a resurselor financiare / materiale în instituție

DOMENIU DE ÎMBUNĂTĂȚIT 4: Resurse și parteneriate

Nr. crt.	Acțiuni de îmbunătățire PRIORITARE	Rezultate așteptate	Activități	Indicatori de rezultat	Surse de verificare	Termen	Responsabil	Resurse		Obs.
								Umane	Financiare	
11.	Îmbunătățire management financiar	Management financiar îmbunătățit	11.1 Analiza procedurilor financiare ale primăriei și identificarea proceselor cu potențial de îmbunătățire 11.2 Elaborarea de proceduri	Nr. proceduri financiare revizuite / îmbunătățite Nr. documente financiare Nr. canale diseminare Nr. întâlniri / dezbateri Nr. rapoarte de	Proceduri revizuite Raport proces revizuire financiară Memo întâlniri Documente publice Accesări site	31.06.2021	Conducerea instituției	Conducere departamente Responsabil financiar Furnizori servicii	Buget propriu Alte surse	

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
 Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!
 Competența face diferență!*



			pentru procesele financiare identificate 11.3 Implementarea noilor proceduri 11.4 Monitorizarea implementării noilor proceduri și dezbateră internă a eficienței lor	evaluare Nr. indicatori atinși	Vizualizări rețele sociale Intranet/ e-mail					
12.	Monitorizare și control financiar pe baza unor analize cost-beneficiu	Monitorizare și control financiar pe baza unor analize cost-beneficiu, realizate	12.1 Stabilirea metodelor de monitorizare (instrumente folosite - ex. analiza cost-beneficiu) și a rapoartelor de control financiar relevante pentru Primăria Galați - grupuri de lucru, întâlniri de discuții 12.2 Realizarea unui Plan de	Nr. rapoarte de monitorizare Nr. rapoarte control Nr. analize cost-beneficiu Nr. întâlniri Planul de control financiar Analiza impactului Planului de control financiar	Rapoarte monitorizare Rapoarte control Analize cost-beneficiu Memo întâlniri Site Intranet/ e-mail	Anual	Conducerea instituției	Conducere departamente Responsabil financiari Responsabili monitorizare / control Furnizori servicii	Buget propriu Alte surse	

			control financiar 12.3 Implementarea unui Plan de control financiar 12.4 Evaluarea impactului implementării Planului de control financiar							
13.	Creșterea gradului de accesare de resurse nerambursabile (fonduri europene / guvernamentale, alte surse)	Grad crescut de accesare de resurse nerambursabile	13.1 Identificarea partenerilor strategici pentru inițierea și încheierea parteneriatelor din rândul societății civile (ONG, universități, centre de cercetare etc.) 13.2 Evaluarea proiectelor/ parteneriatelor existente. Monitorizarea stadiului de	Nr. cereri de finanțare Nr. proiecte finanțate Valoare proiecte Nr. conferințe / comunicate de presă Procent (%) de creștere a sumelor obținute din surse nerambursabile Nr. rapoarte de evaluare Nr. indicatori atinși	Cereri de finanțare Proiecte Memo întâlniri Rapoarte Articole presă Nr. vizualizări rețele sociale Site Intranet/e-mail	Permanent	Conducerea instituției	Conducere departamente Manageri proiect Furnizori servicii	Buget propriu Alte surse	

			implicare a partenerilor. 13.3. Evaluarea prin analiză cost-beneficiu privind resursele atrase în instituție prin proiectele implementate în trecut vs costurile suferite de instituție. 13.4 Stabilirea unor criterii clare de performanță pentru departamentul de managementul proiectelor (oportunitati identificate, proiecte scrise, proiecte implementate, oportuniități de a realiza obiective din strategia municipiului								
--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--

			prin implementarea de proiecte din fonduri nerambursabile etc.) 13.5 Monitorizarea și evaluarea implementării și cost-beneficiu a proiectelor prin rapoarte trimestriale.							
14.	Acțiuni anuale prin care locuitorii Municipiului Galați sunt invitați să participe activ în cadrul procesului de bugetare participativă, prin depunerea de propuneri / proiecte cu privire la unul sau mai multe obiective de interes general al Municipiului Galați	Bugetare participativă realizată	14.1 Stabilirea de canale de comunicare pentru cetățeni prin care să depună propuneri / proiecte 14.2 Elaborarea unei proceduri / regulament cu privire la modalitatea de desfășurare a procesului de bugetare participativă	Nr. proceduri Nr. criterii Nr. proiecte depuse Nr. întâlniri cu cetățenii / societatea civilă Valoare proiecte aprobate Nr. conferințe / comunicate de presă Nr. rapoarte de evaluare Nr. indicatori atinși	Proiecte depuse / aprobate Memo întâlniri Rapoarte Articole presă Postări pe rețele de social media Nr. vizualizări rețele sociale Site Intranet/e-mail	Anual	Conducerea instituției	Conducere departamente Responsabil dedicat Comisie evaluare Furnizori servicii	Buget propriu Alte surse	

			14.3 Organizarea de dezbateri cu cetățenii 14.4 Monitorizarea implementării procesului de participare la bugetare și realizarea unei analize anuale cu privire la rezultate 14.5 Diseminarea rezultatelor către publicul larg							
15.	Re-analizarea modului de ocupare a spațiilor pentru birouri în vederea realizării unei repartizări eficiente a acestora	Spații fizice ale instituției bine administrate	15.1 Analiza spațiului de lucru disponibil și a necesarului pentru eficientizarea raportului 15.2 Stabilirea criteriilor de utilizare eficientă a spațiului de lucru - inclusiv	Nr. analize Nr. criterii Nr. măsuri Nr. spații Nr. soluții inovatoare Nr. întâlniri / grupuri de lucru	Analiză spații Soluții Memo întâlniri / grupuri de lucru Rapoarte Site Intranet/e-mail	Anual	Conducerea instituției	Conducere departamente Responsabil dedicat Grupuri de lucru Furnizori servicii	Buget propriu Alte surse	

			prin utilizarea unui sondaj intern în rândul angajaților pentru colectarea informațiilor cu privire la așteptările și nevoile lor dpdv al spațiului/ mediului de lucru și/sau grupuri de lucru 15.3 Elaborarea/ alegerea soluției pentru repartizarea eficientă a spațiului de lucru 15.4 Implementarea soluției pentru eficientizarea spațiului de lucru							
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

OBIECTIV SPECIFIC 5: Creșterea capacității instituției de valorificare a rezultatelor orientate către cetățeni / clienți
DOMENIU DE ÎMBUNĂTĂȚIT 5: Valorificarea rezultatelor privind performanța instituției

Nr. crt	Acțiuni de îmbunătățire PRIORITARE	Rezultate așteptate	Activități	Indicatori de rezultat	Surse de verificare	Termen	Responsabil	Resurse		Obs
								Umane	Financiare	
16.	Realizarea unei strategii de comunicare și marketing public a instituției	Strategie de comunicare și marketing public, elaborată	16.1 Identificarea nevoilor de comunicare și marketing ale instituției - grupuri de lucru 16.2 Realizarea Strategiei de comunicare și a Strategiei de marketing a instituției 16.3 Implementarea Strategiei de comunicare și a Strategiei de marketing a instituției 16.4 Monitorizarea și evaluarea	Nr. măsuri Nr. beneficiari Nr. întâlniri / grupuri de lucru Nr. de comunicări transmise cetățenilor Nr. rapoarte de evaluare Nr. indicatori atinși	Strategie Rapoarte Memo întâlniri / grupuri de lucru Site Intranet/e-mail	15.06.2021	Conducerea instituției	Conducere departamente Responsabili dedicați Grupuri de lucru Furnizori servicii	Buget propriu Alte surse	

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!
Competența face diferență!*



			implementării Strategiei de comunicare și a Strategiei de marketing a instituției 16.5 Diseminarea rezultatelor implementării Strategiei de comunicare și a Strategiei de marketing a instituției prin toate mijloacele de comunicare - social media, site, etc							
17.	Actualizarea permanentă a portalului Primăriei Galați privind informații relevante, modificări legislative, documente în versiune electronică, program de lucru etc., pentru a veni în	Portalul Primăriei Galați actualizat	17.1 Identificarea categoriilor de informații ce trebuie comunicate și frecvența de actualizare 17.2 Realizarea Planului de actualizare a portalului Primăriei -	Plan de actualizare a portalului Primăriei - incluzând categoriile de informații ce trebuie comunicate și frecvența de actualizare Nr. secțiuni Nr. documente Nr. informații	Portal actualizat Informații actualizate Intranet/ e- mail	Permanent	Conducerea instituției	Conducere departamente Administrator portal Furnizori servicii	Buget propriu Alte surse	

	întâmpinarea nevoilor și cerințelor clienților / cetățenilor		incluzând categoriile de informații ce trebuie comunicate și frecvența de actualizare 17.3 Implementarea Planului de actualizare a portalului Primăriei	actualizate Nr. rapoarte de evaluare Nr. indicatori atinși						
18.	Crearea unor pagini de social media cu informații de interes public cu privire la serviciile gestionate de primărie	Pagini create de social media cu informații de interes public cu privire la serviciile gestionate de primărie	18.1 Identificarea direcțiilor/ serviciilor din cadrul primăriei unde este oportun să existe un canal de comunicare cu cetățenii dedicat 18.2 Identificarea indicatorilor de realizare și a categoriilor de informații ce trebuie distribuite pentru fiecare	Nr. pagini de social media Nr. postări Nr. informații diseminate Nr. vizitatori Nr. vizualizări Nr. rapoarte de evaluare Nr. indicatori atinși	Adrese pagini social media Nr. de postări	Permanent	Conducerea instituției	Conducere departamente Responsabili dedicați Furnizori servicii	Buget propriu Alte surse	

			direcție/ serviciu identificat ca oportun pentru realizarea unui canal de comunicare cu cetățenii dedicat 18.3 Realizarea paginilor de social media aferente direcțiilor/ serviciilor identificate ca oportune pentru realizarea unui canal de comunicare cu cetățenii dedicat 18.4 Monitorizarea activității pe respectivele pagini și realizării indicatorilor stabilți și realizarea unei analize anuale cu rezultatele								
--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--

			obținute							
			18.5 Diseminarea rezultatelor analizei anuale către publicul larg							
19.	Vizite și schimburi de experiență interne și externe cu prezentarea publică a rezultatelor	Vizite și schimburi de experiență cu rezultate prezentate public	19.1 Identificarea obiectivelor pentru schimburi de experiență 19.2 Identificarea instituțiilor țintă, stabilirea contactului cu acestea și comunicarea în vedere realizării schimburilor 19.3 Realizarea vizitelor pentru schimburi de experiență 19.4 Evaluarea rezultatelor în urma vizitelor și diseminarea	Nr. rezultate diseminate Nr. vizite / schimburi de experiență Nr. beneficiari Nr. conferințe / comunicate de presă Postări pe rețele de social media Nr. rapoarte de evaluare Nr. indicatori atinși	Baze de date cu rezultate Rapoarte Articole presă Nr. vizualizări rețele sociale Site Intranet/ e-mail	Permanent	Conducerea instituției	Conducere departamente Responsabili dedicați Furnizori servicii	Buget propriu Alte surse	

			acestora							
20.	Măsurarea sistematică a gradului de satisfacție a clienților / cetățenilor în privința deciziilor adoptate de UAT Galați, precum și a interacțiunii cu reprezentanți ai instituției (prin feedback-uri, chestionare, anchete, etc.)	Sistem îmbunătățit de comunicare cu clienții / cetățenii	20.1 Identificarea metodelor ce vor fi folosite pentru măsurarea gradului de satisfacție a clienților / cetățenilor în privința deciziilor adoptate de UAT Galați, precum și a interacțiunii cu reprezentanți ai instituției 20.2 Realizarea unui plan de măsurare a gradului de satisfacție a clienților / cetățenilor 20.3 Implementarea planului de măsurare a gradului de satisfacție a	Nr. sondaje Nr. instrumente Nr. chestionare aplicate Nr. documente de analiză Nr. conferințe / comunicate de presă Nr. rapoarte de evaluare Nr. indicatori atinși	Sondaje Chestionare Documente publice de analiză Memo întâlniri Rapoarte Articole presă Nr. vizualizări rețele sociale Site Intranet/ e-mail	Permanent	Conducerea instituției	Conducere departamente Responsabil sondaje Furnizori servicii	Buget propriu Alte surse	

			clienților/ cetățenilor 20.4 Monitorizarea planului de măsurare a gradului de satisfacție a clienților/ cetățenilor 20.5 Realizarea unei analize anuale a instrumentelor aplicate și a rezultatelor obținute și Diseminarea rezultatelor analizei, inclusiv prin conferințe de presă și/sau comunicate de presă							
21.	Reducerea timpului de răspuns la problemele cetățenilor prin scurtarea pașilor de parcurs în vederea	Timpi micșorați de răspuns la problemele cetățenilor	21.1 Identificarea proceselor/ serviciilor oferite cetățenilor ce pot fi simplificate și	Nr. rezultate Nr. indicatori Întâlniri grupuri de lucru Rapoarte publice monitorizare	Documente de promovare Memo întâlniri Rapoarte Articole presă Nr. vizualizări rețele sociale Site	Anual	Conducerea instituției	Conducere departamente Responsabil dedicate Grupuri de lucru Furnizori servicii	Buget propriu Alte surse	

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!
Competența face diferență!*



	soluționării, respectând legislația în vigoare		eficientizate din punct de vedere al timpului de soluționare prin reducerea numărului de pași necesari, inclusiv prin folosirea grupurilor de lucru 21.2 Elaborarea procedurilor aferente proceselor selectate pentru simplificare și eficientizare 21.3 Implementarea procedurilor aferente proceselor selectate pentru simplificare și eficientizare 21.4 Monitorizarea implementării procedurilor	Conferințe / comunicate de presă Nr. rapoarte de evaluare Nr. indicatori atinși	Intranet / e-mail					
--	--	--	--	--	-------------------	--	--	--	--	--

			aferente proceselor selectate pentru simplificare și eficientizare 21.5 Diseminarea rezultatelor implementării procedurilor aferente proceselor selectate pentru simplificare și eficientizare, inclusiv prin conferințe de presă și/sau comunicate de presă							
22.	Realizarea unei analize trimestriale privind aplicația CityApp (sesizări justificate, rezolvate, nejustificate, nerezolvate) și publicarea acestora pe pagina de	Analiză privind aplicația CityApp, realizată și diseminată	22.1 Stabilire indicatori pentru evaluarea aplicației CityApp (sesizări justificate, rezolvate, nejustificate, nerezolvate, etc.)	Nr. postări pe Facebook Nr. vizualizări Nr. feedback Nr. aplicații realizate Nr. analize Nr. indicatori atinși Nr. rapoarte de evaluare Nr. indicatori	Aplicația CityApp Informații postate pe Facebook	Trimestrial	Conducerea instituției	Conducere departamente Responsabil dedicat Furnizori servicii	Buget propriu Alte surse	

	Facebook		22.2 Elaborarea analizei trimestriale privind aplicația CityApp, inclusiv prin colectarea feedback-ului părților interesate cu privire la utilizarea aplicației și interpretarea acestuia pentru identificarea zonelor ce pot fi îmbunătățite 22.3 Diseminarea rezultatelor analizei trimestriale privind aplicația CityApp către publicul larg prin intermediul social media și canalele proprii (site, etc)	atinși							
--	----------	--	---	--------	--	--	--	--	--	--	--

			22.5 Diseminarea rezultatelor analizei trimestriale privind aplicația CityApp către angajați pentru identificarea posibilelor blocaje în procese legate de aplicație și motivarea îmbunătățirii performanțelor							
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**PRIMAR,
IONUȚ-FLORIN PUCHEANU**

Responsabil CAF,
Manager public
Nicoleta-Daniela Holban

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!
Competența face diferență!*

