

## ANUNȚ PRIVIND STADIUL IMPLEMENTĂRII PROIECTULUI

Nr.34857/04.11.2019

# DEZVOLTAREA CALITĂȚII SERVICIILOR ÎN ADMINISTRAȚIA PUBLICĂ LOCALĂ

Ministerul Dezvoltării Regionale și Administrației Publice în calitate de **Autoritate de Management pentru Programul Operațional Capacitate Administrativă** și Municipiul Tulcea în calitate de **Beneficiar**, au semnat Contractul de finanțare în cadrul Programului Operațional Capacitate Administrativă nr. 147/20.06.2018, Cod mySMIS 2014+ 119289, Cod SIPOCA 484, pentru proiectul “DEZVOLTAREA CALITĂȚII SERVICIILOR ÎN ADMINISTRAȚIA PUBLICĂ LOCALĂ”.

Proiectul este cofinanțat de Uniunea Europeană din Fondul Social European prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020, Axa prioritară: 2 Administrație publică și sistem judiciar accesibile și transparente.

**Scopul proiectului** are în vedere implementarea unitară a managementului calității și performanței în Unitatea Administrativ Teritorială Municipiul Tulcea prin îmbunătățirea capacității administrative a instituției și a structurilor aflate în subordine, coordonare și subautoritate, pentru a răspunde măsurilor prevăzute în Programul Operațional Capacitatea Administrativă 2014 - 2020, în conformitate cu Planul de acțiuni pentru implementarea etapizată a managementului calității în autorități și instituții publice 2016- 2020.

**Obiectivul general al proiectului** vizează creșterea calității serviciilor publice furnizate de către autoritate cetățenilor prin consolidarea/îmbunătățirea sistemului de management al calității și performanță în concordanță cu Planul de acțiuni pentru implementarea etapizată a managementului calității în autorități și instituții publice 2016-2020, Obiectivul Specific 2.1: Introducerea de sisteme și standarde comune în administrația publică locală ce optimizează procesele orientate către beneficiari în concordanță cu SCAP, inclusiv dezvoltarea abilităților personalului din autoritatea publică locală.

### Rezultatele finale în urma implementării proiectului:

- 1 Sistem de management al calității ISO 9001:2015 implementat, certificat și menținut în funcțiune: set de proceduri destinate dezvoltării calității serviciilor publice;



Municipiul Tulcea

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



- 1 instrument CAF (Common Assessment Framework) conceput și dezvoltat pentru a asigura implementarea unitară a managementului calității: plan de acțiuni;
- 17 angajați certificați în domeniile: Manager în domeniul calității cod COR 325 701 (certificat de absolvire ANC): dezvoltare competențe și abilități în sistemul calității;
- 3 angajați certificați în domeniile: Auditor în domeniul calității Cod COR 214 13 (certificat de absolvire ANC): dezvoltare competențe și abilități în sistemul calității;
- 60 de angajați instruiți intern cu privire la: Managementul calității (1 modul: Dezvoltare durabilă și 1 modul: Egalitate de șanse (diplomă de participare): însușire cunoștințe/ informații în sistemul calității și a principiilor orizontale;
- 2 seminarii de bune practici în domeniul calității, dezvoltării durabile și egalității de șanse, cu tema: “Managementul calității serviciilor, dezvoltarea durabilă și egalitatea de șanse - concepte europene pentru o administrație publică modernă”- promovarea bunelor practici;
- 1 portal web, conceput, dezvoltat și menținut activ pentru promovarea proiectului;
- 1 aplicație social media tip networking pentru a facilita colaborarea și interacțiunea cu autorități și instituții publice naționale și internaționale și pentru a asigura monitorizarea evaluării serviciilor publice prin feedback-ul cetățenilor;
- 1 sistem informatic integrat implementat pentru a asigura în timp util și eficace efectuarea procedurilor generate de implementarea ISO, în vederea dezvoltării calității serviciilor publice.

Până în prezent au fost obținute următoarele rezultate:

- 1 Sistem de management al calității ISO 9001:2015 implementat, certificat și menținut în funcțiune: set de proceduri destinate dezvoltării calității serviciilor publice;
- 17 angajați au fost certificați în domeniile: Manager în domeniul calității cod COR 325 701 (certificat de absolvire ANC): dezvoltare competențe și abilități în sistemul calității;
- 5 angajați au fost certificați în domeniile: Auditor în domeniul calității Cod COR 214 13 (certificat de absolvire ANC): dezvoltare competențe și abilități în sistemul calității;
- 60 de angajați au fost instruiți intern cu privire la: Managementul calității (1 modul: Dezvoltare durabilă și 1 modul: Egalitate de șanse; însușire cunoștințe/ informații în sistemul calității și a principiilor orizontale;
- a fost conceput, dezvoltat și menținut activ 1 portal web pentru promovarea proiectului: [www.isoprimariatulcea.ro](http://www.isoprimariatulcea.ro).

**Valoarea totală a proiectului** este de 392.860,74 lei, valoarea eligibilă a proiectului este de 391.649,22 lei, valoarea eligibilă nerambursabilă de 332.901,85 lei fiind suportată din Fondul Social European, valoarea eligibilă nerambursabilă din bugetul național este de 50.914,38 lei, iar cofinanțarea eligibilă din partea Municipiului Tulcea este de 7.832,99 lei.

**Proiectul are o perioadă de implementare de 22 luni.** Data de începere a proiectului conform contractului de finanțare este 20.06.2018, iar data finalizării proiectului este 20.04.2020.

**Date contact:** telefon/fax:0240511440/0240517736, email: [proiecte@primaria-tulcea.ro](mailto:proiecte@primaria-tulcea.ro)

Pagina Web: [www.primaria-tulcea.ro](http://www.primaria-tulcea.ro)

**Persoana de contact:** manager proiect Andreea Toma



Municipiul Tulcea

