



SET DE INDICATORI DE PERFORMANȚĂ

Consiliul Județean Argeș

TIP LIVRABIL

Set de indicatori de performanță pe activități și procese

Proiect

Certificarea activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului în concordanță cu prevederile SCAP

Cod SIPOCA / MYSMIS: 459/118741

Elaborator

S.C. Synesis Partners S.R.L.
CUI: RO33706968
Nr. de inregistrare ORC: J40/12064/2014



Contract

Contract nr. 91/14.09.2018

Data predare

07 martie 2019

SET DE INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PE ACTIVITĂȚI ȘI PROCESSE

Document elaborat în cadrul proiectului Certificarea activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului în concordanță cu prevederile SCAP

CUPRINS

1. Context.....	3
2. Set de indicatori de performanță pe activități și procese.....	4

SET DE INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PE ACTIVITĂȚI ȘI PROCESE

Document elaborat în cadrul proiectului Certificarea activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului în concordanță cu prevederile SCAP

1. Context

Prezentul material este elaborat în cadrul proiectului **Certificarea activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului în concordanță cu prevederile SCAP**, Cod SIPOCA /MYSMIS: **459/118741**, derulat de **Consiliul Județean Argeș** și finanțat prin intermediul **Programului Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020**, ce are ca finalitate implementarea și certificarea sistemului de management al calității conform standardului **ISO 9001:2015** la nivelul **Consiliului Județean Argeș**.

Materialul de față constituie o propunere de cuantificare a performanțelor instituționale ale Consiliului Județean Argeș, în urma implementării Sistemului de Management al Calității în conformitate cu referențialul ISO 9001:2015. Implementarea sistemului de management al calității, în general și a sistemului integrat de management al calității și performanței, în particular implică tranziția de la abordarea secvențială la abordarea procesuală, motiv pentru care se impune identificarea unor indicatori care să reflecte performanța acestor sisteme și procese, să indice vulnerabilitățile pe care le prezintă și totodată să permită identificarea punctelor unde este necesară intervenție în vederea eficientizării, optimizării și îmbunătățirii continue.

Indicatorii de performanță, fiind mărimi cuantificabile, respectă următoarele cerințe de raționalitate:

- a) **Specificitate:** propunerile de indicatori pot fi aplicați în mod specific la nivelul procesului/activității la care se referă;
- b) **Măsurabilitate:** indicatorii propuși pot fi cuantificați cu ușurință
- c) **Scalabilitate:** indicatorii propuși permit o ierarhizare a performanțelor instituționale în raport cu anumite criterii de referință
- d) **Adecvare:** indicatorii propuși sunt relevanți pentru procesul / activitatea la care se referă;
- e) **Non-individualizare:** indicatorii propuși sunt indicatori de performanță instituțională, care măsoară procese/activități și nu performanța angajaților care le execută;

Definirea și adoptarea indicatorilor de performanță propuși în cadrul prezentului document poate constitui o etapă în conturarea sistemului de management al performanței aplicabil la nivelul Consiliului Județean Argeș, fiind totodată și un vector integrator al acestuia cu Sistemul de Management al Calității, care va fi certificat în conformitate cu prevederile standardului de referință ISO 9001:2015.

Indicatorii propuși în cadrul prezentului document reprezintă recomandări ale elaboratorului materialului și nu cerințe imperative provenite din implementarea anumitor standarde sau prescripții. Procesele și activitățile sunt cele definite în livrabilul *Lista activităților și proceselor desfășurate la nivelul Consiliului Județean Argeș*, elaborat și predat de către elaborator la data de 21.11.2018 și recepționat de către Beneficiar.

SET DE INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PE ACTIVITĂȚI ȘI PROCESE

Document elaborat în cadrul proiectului *Certificarea activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului în concordanță cu prevederile SCAP*

2. Set de indicatori de performanță pe activități și procese

Tabelul nr. 1. Set de indicatori de performanță pe activități și procese la nivelul Consiliului Județean Argeș

Nr. Crt.	Activitatea identificată	Procesul căruia i se adresează	Propuneri de indicatori			Nivelul de performanță minimă
			Denumire indicator	Formula de calcul	Frecvența de măsurare	
1.	Emiterea avizelor pentru documentații de urbanism	Avizarea documentațiilor de urbanism și autorizarea executării lucrărilor de construcții conform competenței legale	Rata erorilor materiale în avizele pentru documentații de urbanism emise	Număr de avize emise cu erori materiale / Număr total de avize emise	Anual	2,00%
			Rata avizelor pentru documentații de urbanism emise/returnate cu depășirea termenului legal	Număr de avize emise după depășirea termenului legal/Număr total de avize emise	Anual	0,50%
			Rata avizelor pentru documentații de urbanism emise înainte de împlinirea a jumătate din termenul legal	Număr de avize emise înainte de împlinirea a jumătate din termenul legal / Număr total de avize emise	Anual	25,00%
2.	Emiterea certificatelor de urbanism	Avizarea documentațiilor de urbanism și autorizarea executării lucrărilor de construcții conform competenței legale	Rata erorilor materiale în certificatele de urbanism emise	Număr de certificate de urbanism emise cu erori materiale / Număr total de certificate de urbanism emise	Anual	2,00%
			Rata certificatelor de	Număr de certificate de	Anual	0,50%

SET DE INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PE ACTIVITĂȚI ȘI PROCESE

Document elaborat în cadrul proiectului Certificarea activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului în concordanță cu prevederile SCAP

Nr. Crt.	Activitatea identificată	Procesul căruia i se adresează	Propuneri de indicatori			Nivelul de performanță minimă
			Denumire indicator	Formula de calcul	Frecvența de măsurare	
			urbanism emise/returnate cu depășirea termenului legal	urbanism emise după depășirea termenului legal/Număr total de certificate de urbanism emise		
			Rata certificatelor de urbanism emise înainte de împlinirea a jumătate din termenul legal	Număr de certificate de urbanism emise înainte de împlinirea a jumătate din termenul legal / Număr total de certificate de urbanism emise	Anual	25,00%
			Rata erorilor materiale în autorizațiile de construire emise	Număr de autorizații de construire emise cu erori materiale / Număr total de autorizații de construire emise	Anual	2,00%
3.	Emiterea autorizațiilor de construire	Avizarea documentațiilor de urbanism și autorizarea executării lucrărilor de construcții conform competenței legale	Rata autorizațiilor de construire emise/returnate cu depășirea termenului legal	Număr de autorizații de construire emise după depășirea termenului legal/Număr total de autorizații de construire emise	Anual	0,50%
			Rata autorizațiilor de construire emise înainte de împlinirea a jumătate din termenul legal	Număr de autorizații de construire emise înainte de împlinirea a jumătate din termenul legal / Număr total de autorizații de construire emise	Anual	25,00%
4.	Emiterea avizului structurilor de specialitate pentru certificatele de	Avizarea documentațiilor de urbanism și autorizarea	Rata avizelor structurilor de specialitate pentru certificatele de urbanism	Număr de avize ale structurilor de specialitate pentru certificatele de	Anual	25,00%

SET DE INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PE ACTIVITĂȚI ȘI PROCESE

Document elaborat în cadrul proiectului Certificarea activităților Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului în concordanță cu prevederile SCAP

Propuneri de indicatori						
Nr. Crt.	Activitatea identificată	Procesul căruia i se adresează	Denumire indicator	Formula de calcul	Frecvența de măsurare	Nivelul de performanță minimă
	urbanism	executării lucrărilor de construcții conform competenței legale	emise înainte de împlinirea a jumătate din termenul legal	urbanism emise înainte de împlinirea a jumătate din termenul legal / Număr total de avize emise		
5.	Emiterea avizului structurilor de specialitate pentru autorizațiile de construire	Avizarea documentațiilor de urbanism și autorizarea executării lucrărilor de construcții conform competenței legale	Rata avizelor structurilor de specialitate pentru autorizațiile de construire emise înainte de împlinirea a jumătate din termenul legal	Număr de avize ale structurilor de specialitate pentru autorizațiile de construire emise înainte de împlinirea a jumătate din termenul legal / Număr total de avize emise	Anual	25,00%
6.	Prelungirea certificatelor de urbanism și a autorizațiilor de construire	Avizarea documentațiilor de urbanism și autorizarea executării lucrărilor de construcții conform competenței legale	Rata certificatelor de urbanism prelungite înainte de împlinirea a jumătate din termenul legal	Număr de certificate de urbanism prelungite înainte de împlinirea a jumătate din termenul legal / Număr de certificate de urbanism prelungite	Anual	25,00%
7.	Regularizarea taxelor pentru autorizația de construire	Avizarea documentațiilor de urbanism și autorizarea executării lucrărilor de construcții conform competenței legale	Rata erorilor materiale în activitatea de regularizare a taxelor pentru autorizația de construire	Număr de erori materiale identificate / Număr de operațiuni de regularizare efectuate	Anual	5,00%
8.	Organizarea și exercitarea controlului privind respectarea disciplinei în urbanism și autorizarea construcțiilor	Avizarea documentațiilor de urbanism și autorizarea executării lucrărilor de construcții conform competenței legale	Rata erorilor materiale în documentele întocmite în urma misiunilor de control	Număr de erori materiale identificate în documentele întocmite în urma misiunilor de control / Număr de documente întocmite în urma misiunilor de control	Anual	5,00%
9.	Întocmirea raportului	Planificarea strategică la	Întocmirea și aprobarea	Data depunerii și aprobării	Anual	DA

SET DE INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PE ACTIVITĂȚI ȘI PROCESE

Document elaborat în cadrul proiectului Certificarea activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului în concordanță cu prevederile SCAP

Nr. Crt.	Activitatea identificată	Procesul căruia i se adresează	Propuneri de indicatori			Nivelul de performanță minimă
			Denumire indicator	Formula de calcul	Frecvența de măsurare	
	anual privind stadiul realizării măsurilor din planul de menținere a calității aerului	nivel județean	raportului anual privind stadiul realizării măsurilor din planul de menținere a calității aerului în termenul stabilit	raportului este anterioară datei limită stabilită pentru depunerea și aprobarea sa?		
		Controlul documentelor interne și externe Controlul înregistrărilor Fundamentarea și realizarea comunicării interne Fundamentarea și realizarea comunicării externe Managementul resurselor umane Planificarea realizării și furnizării serviciilor Monitorizarea și măsurarea proceselor Monitorizarea și măsurarea satisfacției cetățenilor Acțiuni corective Semnalarea neregularităților	Ponderea reclamațiilor în total corespondență înregistrată cu număr de intrare din exteriorul instituției	Număr reclamații/Număr documente înregistrate cu număr de intrare din exteriorul instituției	Annual	10,00%
10.	Primirea, repartizarea și soluționarea petițiilor și reclamațiilor		Rata de răspuns la peții/reclamații	Număr de peții și reclamații la care s-a formulat răspuns / Număr total de peții și reclamații	Annual	100,00%
			Rata de răspuns la petiții/reclamații în termenul legal	Număr de peții și reclamații la care s-a formulat răspuns	Annual	98,00%
			Rata de răspuns la petiții / reclamații înainte de împlinirea a jumătate din termenul legal	Număr de peții și reclamații la care s-a formulat răspuns	Annual	10,00%
11.	Aprobarea organigramelor, statelor	Coordonarea activităților de	Rata erorilor materiale în organigramele, statele de	Număr de documente aprobate cu erori materiale	Annual	2,00%

SET DE INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PE ACTIVITĂȚI ȘI PROCESE

Document elaborat în cadrul proiectului Certificarea activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului în concordanță cu prevederile SCAP

Nr. Crt.	Activitatea identificată	Procesul căruia i se adresează	Propuneri de indicatori			Nivelul de performanță minimă
			Denumire indicator	Formula de calcul	Frecvența de măsurare	
	de funcții, și regulamentelor de organizare și funcționare a unităților sanitare	asistență medicală și protecție socială	funcții și regulamentele de organizare și funcționare a unităților sanitare aprobate	/ Număr total de documente aprobate		
12.	Aprobarea validării rezultatelor concursului examenului pentru ocuparea funcțiilor de șef de secție, șef de laborator, sau șef serviciu medical pentru secțiile, laboratoarele, și serviciile medicale clinice și neclinice	Coordonarea activităților de asistență medicală și protecție socială	Rata erorilor materiale	Număr de documente aprobate cu erori materiale / Număr total de documente aprobate	Anual	5,00%
	Aprobarea comisiilor de concurs /examen pentru ocuparea posturilor vacante de medic, medic dentist, farmacist, biolog, biochimist, și chimist, din unitățile sanitare publice, precum și a funcțiilor de șef de secție, șef de laborator, șef de compartiment, și farmacist-șef în unitățile	Coordonarea activităților de asistență medicală și protecție socială	Rata concursurilor anulate ca urmare a unor erori imputabile personalului Consiliului Județean Argeș	Număr de concursuri anulate ca urmare a unor erori imputabile personalului Consiliului Județean Argeș / Număr total de concursuri	Anual	5,00%
13.			Rata erorilor materiale	Număr de comisii la care au fost identificate erori materiale / Număr total de comisii aprobate	Anual	5,00%

SET DE INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PE ACTIVITĂȚI ȘI PROCESE

Document elaborat în cadrul proiectului Certificarea activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului în concordanță cu prevederile SCAP

Nr. Crt.	Activitatea identificată	Procesul căruia i se adresează	Propuneri de indicatori			
			Denumire indicator	Formula de calcul	Frecvența de măsurare	Nivelul de performanță minimă
	sanitare publice cu paturi					
14.	Aprobarea scoaterii la concurs a posturilor din unitățile sanitare din rețeaua Consiliului Județean	Coordonarea activităților de asistență medicală și protecție socială	Rata erorilor materiale	Număr de aprobări de scoatere la concurs a posturilor cu erori materiale / Număr total de aprobări de scoatere a la concurs a posturilor	Anual	2,00%
15.	Gestionarea documentelor clasificate	Controlul documentelor interne și externe Controlul înregistrărilor Identificarea cerințelor legale și de reglementare Definirea responsabilității și autorității Fundamentarea și realizarea comunicării externe Păstrarea documentelor	Numărul de incidente privind documentele clasificate	-	Anual	0
16.	Monitorizarea centrului de vârstnici de la Mozăceni	Coordonarea activităților de asistență medicală și protecție socială	Rata de soluționare a reclamațiilor privind centrul de vârstnici de la Mozăceni	Număr total de reclamații soluționate cu privire la centrul de vârstnici de la Mozăceni / Număr total de reclamații primite cu privire la centrul de vârstnici de la Mozăceni	Anual	100,00%

SET DE INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PE ACTIVITĂȚI ȘI PROCESE

Document elaborat în cadrul proiectului Certificarea activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului în concordanță cu prevederile SCAP

Nr. Crt.	Activitatea identificată	Procesul căruia i se adresează	Propuneri de indicatori			Nivelul de performanță minimă
			Denumire indicator	Formula de calcul	Frecvența de măsurare	
17.	Apărarea intereselor și drepturilor instituției în instanță	Reprezentare juridică	Rata de răspuns la solicitările instanțelor de judecată	Număr de răspunsuri la solicitările instanțelor de judecată formulate în termen / Număr total de solicitări ale instanțelor de judecată	Anual	100,00%
			Rata de respingere pe motive de formă	Număr de cereri de chemare în judecată în instanță respinse pe motive de formă / Număr total de cereri de chemare în judecată	Anual	10,00%
18.	Urmărirea contractelor	Controlul documentelor interne și externe Controlul înregistrărilor Identificarea cerințelor legale și de reglementare Planificarea realizării și furnizării serviciilor Aprovizionare Achiziții publice	Rata de restituire în termen a garanțiilor	Număr de contracte pentru care garanțiile de participare sau bună execuție au fost restituite în termen/Număr total de contracte în care au fost prevăzute garanții de participare sau bună execuție	Anual	95,00%
			Gradul de aplicare a penalităților contractuale	Număr de contracte la care au fost aplicate penalități contractuale / Număr de contracte la care trebuiau aplicate penalități contractuale	Anual	95,00%

SET DE INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PE ACTIVITĂȚI ȘI PROCESE

Document elaborat în cadrul proiectului Certificarea activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului în concordanță cu prevederile SCAP

Nr. Crt.	Activitatea identificată	Procesul căruia i se adresează	Propuneri de indicatori			Nivelul de performanță minimă
			Denumire indicator	Formula de calcul	Frecvența de măsurare	
			Rata erorilor materiale	Număr de contracte în cadrul cărora au fost identificate erori materiale / Număr total de contracte	Anual	5,00%
19.	Coordonarea consiliilor locale din județul Argeș	Coordonarea consiliilor locale	Rata de răspuns la solicitările consiliilor locale	Număr de solicitări provenite din partea consiliilor locale la care s-a formulat răspuns/ Număr total de solicitări provenite din partea consiliilor locale	Anual	98,00%
20.	Arhivarea documentelor	Controlul documentelor interne și externe Controlul înregistrărilor Identificarea cerințelor legale și de reglementare Managementul infrastructurii și al mediului de lucru Păstrarea documentelor	Rata deteriorării documentelor pe parcursul arhivării	Număr documente deteriorate pe parcursul arhivării din motive imputabile salariaților / Număr total de documente arhivate	Anual	10,00%
			Rata de corectitudine a indexării documentelor arhivate	Număr de documente cu referințe de indexare corecte / Număr de documente indexate	Anual	95,00%
21.	Asigurarea transparenței decizionale	Controlul documentelor interne și externe Controlul	Rata de răspuns la solicitările de dezbateri cu caracter public	Număr de dezbateri cu caracter public la care s-a formulat răspuns / Număr total de dezbateri cu caracter publice	Anual	100,00%

SET DE INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PE ACTIVITĂȚI ȘI PROCESE

Document elaborat în cadrul proiectului Certificarea activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului în concordanță cu prevederile SCAP

Nr. Crt.	Activitatea identificată	Procesul căruia i se adresează	Propuneri de indicatori			Nivelul de performanță minimă
			Denumire indicator	Formula de calcul	Frecvența de măsurare	
		înregistrărilor Identificarea cerințelor legale și de reglementare Fundamentarea și realizarea comunicării interne Fundamentarea și realizarea comunicării externe				
22.	Redactarea proiectelor de hotărâre, avizare, adoptarea hotărârilor, înregistrarea și comunicarea acestora	Identificarea cerințelor legale și de reglementare	Număr de erori materiale	Număr de cazuri în care au fost constatate erori materiale în redactarea proiectelor de hotărâre, avizarea, adoptarea hotărârilor, înregistrarea și comunicarea acestora / Număr de hotărâri adoptate	Anual	5,00%
23.	Redactarea proiectelor de dispoziție, emiterea dispozițiilor, înregistrarea și comunicarea acestora	Identificarea cerințelor legale și de reglementare	Număr de erori materiale	Număr de cazuri în care au fost constatate erori materiale în redactarea proiectelor de dispoziție, înregistrarea și comunicarea acestora / Număr de dispoziții emise	Anual	5,00%
24.	Publicarea Monitorului Oficial al Județului Argeș	Fundamentarea și realizarea comunicării externe	Număr de erori materiale	Număr de ediții în care sunt identificate erori materiale în Monitorul Oficial al Județului Argeș / Număr total de ediții	Anual	5,00%

SET DE INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PE ACTIVITĂȚI ȘI PROCESE

Document elaborat în cadrul proiectului Certificarea activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului în concordanță cu prevederile SCAP

Nr. Crt.	Activitatea identificată	Procesul cărui a se adresează	Propuneri de indicatori			Nivelul de performanță minimă
			Denumire indicator	Formula de calcul	Frecvența de măsurare	
25.	Identificarea oportunităților de finanțare din fonduri nerambursabile	Accesarea și managementul fondurilor nerambursabile	Indicele de operativitate în identificarea oportunităților de finanțare	Număr de oportunități de finanțare identificate în termen de 10 zile de la data la care devin disponibile / Număr total de oportunități de finanțare identificate	Anual	75,00%
26.	Elaborarea proiectelor cu finanțare din fonduri nerambursabile	Accesarea și managementul fondurilor nerambursabile	Indicele de operativitate în elaborarea proiectelor cu finanțare nerambursabilă	Număr de proiecte depuse înainte de închiderea apelului de proiecte / Număr total de proiecte inițiate	Anual	75,00%
27.	Urmărirea strategiilor, planurilor și documentelor programatice	Planificare strategică la nivel județean	Rata de actualizare a documentelor programatice	Număr de documente programatice în vigoare la data evaluării / Număr total de documente programatice monitorizate la nivelul direcției	Anual	100,00%
28.	Implementarea și monitorizarea proiectelor cu finanțare din fonduri nerambursabile	Accesarea și managementul fondurilor nerambursabile	Indicele de încadrare în termene	Număr de rapoartă depuse în termen / Număr total de rapoarte de progres transmise	Anual	90,00%
			Rata proiectelor finalizate în cadrul programatic	Număr de proiecte finalizate în cadrul programatic / Număr total de proiecte care au obținut finanțare	Anual	75,00%

SET DE INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PE ACTIVITĂȚI ȘI PROCESE

Document elaborat în cadrul proiectului Certificarea activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului în concordanță cu prevederile SCAP

Nr. Crt.	Activitatea identificată	Procesul cărui i se adresează	Propuneri de indicatori			Nivelul de performanță minimă
			Denumire indicator	Formula de calcul	Frecvența de măsurare	
			Rata neconformităților nedepistate în procesul de verificare	Număr de situații în care au fost constatate erori de verificare ulterior finalizării verificării / Număr total de bunuri, servicii, lucrări, verificate	Anual	5,00%
			Rata participării la fazele determinante	Număr de participări la PV de recepție pe faze determinante / Număr total de faze determinante în proiecte	Anual	90,00%
			Frecvența prelungirii procesului de evaluare achiziții publice	Număr de prelungiri ale procesului de evaluare în procedurile de achiziții publice / Total notificări prelungire calendar activități în cadrul proiectelor	Anual	25,00%
29.	Monitorizarea ex-post a proiectelor cu finanțare din fonduri nerambursabile	Accesarea și managementul fondurilor nerambursabile	Indicele de încadrare în termene	Număr de raportări depuse în termen / Număr total de raportări	Anual	100,00%
30.	Monitorizarea lucrărilor RAJDA	Monitorizare lucrări publice și guvernanta corporativă	Indicele de monitorizare a lucrărilor	Număr de lucrări pentru care au fost întocmite procese-verbale de verificare / Număr total de lucrări derulate de RAJDA conform Programului de Investiții, Reparații și Intrețineri	Anual	100,00%

SET DE INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PE ACTIVITĂȚI ȘI PROCESE

Document elaborat în cadrul proiectului Certificarea activităților Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului în concordanță cu prevederile SCAP

Nr. Crt.	Activitatea identificată	Procesul căruia i se adresează	Propuneri de indicatori			Nivelul de performanță minimă
			Denumire indicator	Formula de calcul	Frecvența de măsurare	
31.	Monitorizarea lucrărilor și serviciilor RADPPA	Monitorizare lucrări publice și guvernanta corporativă	Indicele de monitorizare a lucrărilor	Număr de lucrări pentru care au fost întocmite recepții la terminarea lucrărilor / Număr total de lucrări derulate de RADPPA, conform contractelor cu Consiliul Județean Argeș	Anual	100,00%
32.	Procedură de verificare bunuri și servicii aparat propriu	Recepția produsului / serviciului	Eficiența verificării documentelor suport și acordării vizei Bun de Plată pentru bunuri și servicii aparat propriu	Număr de documente verificate și vize <i>Bun de plată</i> acordate în termen de 3 zile de la primirea lor / Număr total de documente verificate și vize <i>Bun de plată</i> acordate	Anual	100,00%
33.	Asigurarea guvernantei corporative	Monitorizare lucrări publice și guvernanta corporativă	Indicele de operativitate a raportării	Număr de raportări privind guvernanta corporativă în termenul legal / Număr total de raportări privind guvernanta corporativă	Anual	100,00%
34.	Stabilirea salariilor și întocmirea statelor de personal	Managementul resurselor umane	Rata de erori materiale	Număr de erori materiale în stabilirea salariilor și întocmirea statelor / Număr de angajați	Lunar	5,00%
35.	Întocmirea organigramei și a statului de funcții	Planificarea sistemului de management al calității Definirea responsabilității și autorității Managementul resurselor umane	Rata de erori materiale	Număr de erori materiale în întocmirea organigramei și statului de funcții	Anual	5,00%

SET DE INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PE ACTIVITĂȚI ȘI PROCESE

Document elaborat în cadrul proiectului Certificarea activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului în concordanță cu prevederile SCAP

Nr. Crt.	Activitatea identificată	Procesul cărui a se adresează	Propuneri de indicatori			Nivelul de performanță minimă
			Denumire indicator	Formula de calcul	Frecvența de măsurare	
36.	Recrutarea, selecția și promovarea funcționarilor publici și a personalului contractual	Managementul resurselor umane	Rata de erori materiale	Număr de cazuri în care au fost constatate erori materiale în recrutarea, selecția și promovarea funcționarilor publici și a personalului contractual / Număr total de persoane recrutate și selectate	Anual	5,00%
37.	Programarea concediilor de odihnă	Managementul resurselor umane	Indicele de încadrare în timp	Număr de concedii planificate înainte de finalul anului curent pentru anul următor / Număr de angajați la momentul evaluării	Anual	100,00%
38.	Evaluarea performanțelor profesionale	Managementul resurselor umane Monitorizarea performanțelor	Gradul de acoperire a evaluării performanțelor profesionale	Număr de angajați evaluați / Număr total de angajați	Anual	100,00%
39.	Întocmirea și actualizarea fișelor de post	Definirea responsabilității și autorității Managementul resurselor umane	Rata de neconformitate a fișelor de post	Număr de fișe de post neactualizate / Număr total de posturi	Anual	5,00%
			Rata erorilor materiale	Număr de erori materiale constatate în fișele de post / Număr total de fișe de post	Anual	5,00%
40.	Încheierea contractului individual de muncă	Managementul resurselor umane Managementul infrastructurii și al mediului de lucru	Rata erorilor materiale	Număr de erori materiale constatate în contractele individuale de muncă / Număr total de contracte individuale de muncă	Anual	5,00%

SET DE INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PE ACTIVITĂȚI ȘI PROCESE

Document elaborat în cadrul proiectului Certificarea activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului în concordanță cu prevederile SCAP

Nr. Crt.	Activitatea identificată	Procesul căruia i se adresează	Propuneri de indicatori			Nivelul de performanță minimă
			Denumire indicator	Formula de calcul	Frecvența de măsurare	
41.	Întocmirea, actualizarea, rectificarea, și păstrarea dosarelor profesionale ale salariaților	Managementul resurselor umane Păstrarea documentelor	Rata erorilor materiale	Număr de erori materiale constatate în dosarele profesionale / Număr total de dosare profesionale	Anual	5,00%
42.	Întocmirea planului de perfecționare profesională	Managementul infrastructurii și al mediului de lucru Planificarea realizării și furnizării serviciilor	Rata dosarelor profesionale incomplete	Număr de dosare profesionale incomplete / Număr total de dosare profesionale	Anual	5,00%
43.	Evaluarea anuală a performanțelor profesionale pentru directorii angajați cu contract individual de muncă în cadrul Unităților de Asistență Medico-Socială, a Căminului pentru Persoane Vârstnice Mozăceni, a Serviciului Public Salvamont și a Serviciului Public Județean de Pază și Ordine Argeș	Managementul resurselor umane Coordonarea activităților de asistență medicală și protecție socială	Rata erorilor materiale	Număr de erori materiale constatate în planul de perfecționare profesională / Număr total de poziții ale planului de perfecționare profesională	Anual	5,00%
44.	Inventarierea patrimoniului	Managementul infrastructurii și al	Gradul de acoperire a evaluării performanțelor profesionale	Număr de angajați evaluați / Număr total de angajați	Anual	100,00%
			Rata erorilor materiale	Număr de erori materiale în cadrul procesului de	Anual	5

SET DE INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PE ACTIVITĂȚI ȘI PROCESE

Document elaborat în cadrul proiectului Certificarea activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului în concordanță cu prevederile SCAP

Nr. Crt.	Activitatea identificată	Procesul cărui a se adresează	Propuneri de indicatori			Nivelul de performanță minimă
			Denumire indicator	Formula de calcul	Frecvența de măsurare	
		mediului de lucru Recepția produsului / serviciului Avizarea documentațiilor de urbanism și autorizarea executării lucrărilor de construcții conform competenței legale		inventariere		
45.	Planificarea activității de audit public intern	Monitorizarea și măsurarea proceselor Audit intern	Transmiterea spre aprobare a proiectului planului multianual de audit public intern până la data de 10.12 a anului premergător perioadei pentru care este întocmit	-	Anual	DA
46.	Efectuarea misiunii de audit public intern	Monitorizarea și măsurarea proceselor Audit intern	Transmiterea spre aprobare a proiectului planului anual de audit public intern până la data de 15.12 a anului premergător perioadei pentru care este întocmit	-	Anual	DA
47.	Urmărirea modului de implementare a recomandărilor formulate în cadrul misiunilor de audit public intern	Monitorizarea și măsurarea proceselor Audit intern	Gradul de realizare a planului anual de audit public intern	Număr de activități realizate / Număr de activități planificate	Anual	100,00%
			Nu se definește indicator	-	-	-

SET DE INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PE ACTIVITĂȚI ȘI PROCESE

Document elaborat în cadrul proiectului Certificarea activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului în concordanță cu prevederile SCAP

Nr. Crt.	Activitatea identificată	Procesul căruia i se adresează	Propuneri de indicatori			Nivelul de performanță minimă
			Denumire indicator	Formula de calcul	Frecvența de măsurare	
48.	Solicitarea, aprobarea și efectuarea misiunilor de audit public intern ad hoc	Monitorizarea și măsurarea proceselor Audit intern	Nu se definește indicator	-	-	-
49.	Solicitarea, programarea și efectuarea misiunilor de consiliere. Ghid procedural	Monitorizarea și măsurarea proceselor Audit intern	Nu se definește indicator	-	-	-
50.	Asigurarea și îmbunătățirea calității activității de audit public intern	Monitorizarea și măsurarea proceselor Audit intern Acțiuni preventive Acțiuni corective	Asigurarea perfecționării auditorilor interni	Asigurarea perfecționării auditorilor interni	Anual	15 zile x număr auditori
			Rata de acceptare a recomandărilor formulate	Număr de recomandări acceptate / Număr de recomandări formulate	Anual	100,00%
51.	Auditul intern în domeniul managementului calității	Monitorizarea și măsurarea proceselor Audit intern Acțiuni preventive Acțiuni corective	Gradul de acoperire a activității de audit public	Număr de unități ierarhice auditate / Număr total de unități ierarhice	Anual	100,00%
52.	Derularea programului Eurodysee	Relații internaționale, cultură și învățământ	Ponderea dosarelor admise în raport cu hotărârea de Consiliu Județean	Număr de dosare admise / Număr de dosare aprobate	Anual	50,00%
			Punerea în practică a parteneriatelor existente conform HCJ	Număr de parteneriate puse în practică / Număr de parteneriate aprobate	Anual	100,00%
54.	Acordarea finanțărilor nerambursabile de la	Relații internaționale, cultură și învățământ	Rata erorilor materiale	Număr de finanțări acordate în cazul cărora au fost	Anual	5,00%

SET DE INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PE ACTIVITĂȚI ȘI PROCESE

Document elaborat în cadrul proiectului Certificarea activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului în concordanță cu prevederile SCAP

Nr. Crt.	Activitatea identificată	Procesul cărui i se adresează	Propuneri de indicatori			Nivelul de performanță minimă
			Denumire indicator	Formula de calcul	Frecvența de măsurare	
	bugetul local acordate în baza Legii 350/2005			identificate erori materiale / Număr total de finanțări acordate		
55.	Acordarea burselor sociale	Relații internaționale, cultură și învățământ	Rata erorilor materiale	Număr de burse sociale acordate în cazul cărora au fost identificate erori materiale / Număr total de burse sociale acordate	Anual	5,00%
	Organizarea concursurilor și evaluarea managementului instituțiilor de cultură subordonate	Relații internaționale, cultură și învățământ	Rata erorilor materiale	Număr de concursuri/evaluări la care au fost identificate erori materiale / Număr total de concursuri /evaluări	Anual	5,00%
56.			Rata concursurilor anulate ca urmare a unor erori imputabile personalului Consiliului Județean Argeș	Număr de concursuri/evaluări anulate ca urmare a unor erori imputabile personalului Consiliului Județean Argeș / Număr total de concursuri/evaluări	Anual	5,00%
57.	Furnizarea informațiilor de interes public	Fundamentarea și realizarea comunicării externe Monitorizarea și măsurarea satisfacției cetățenilor	Rata de răspuns la solicitările de informații cu caracter public	Număr de solicitări de informații cu caracter public la care s-a formulat răspuns / Număr total de solicitări de informații cu caracter public	Anual	100,00%
58.	Acreditarea reprezentanților mass-media și organizarea conferințelor de presă	Fundamentarea și realizarea comunicării externe	Frecvența organizării conferințelor de presă	Număr de conferințe de presă organizate la nivelul unei luni	Lunar	1,00

SET DE INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PE ACTIVITĂȚI ȘI PROCESE

Document elaborat în cadrul proiectului Certificarea activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului în concordanță cu prevederile SCAP

Nr. Crt.	Activitatea identificată	Procesul căruia i se adresează	Propuneri de indicatori			Nivelul de performanță minimă
			Denumire indicator	Formula de calcul	Frecvența de măsurare	
	ale Consiliului Județean Argeș					
			Ponderea reclamațiilor de competența consiliului în total corespondență înregistrată cu număr de intrare din exteriorul instituției	Număr reclamații de competența consiliului/Număr documente înregistrate cu număr de intrare din exteriorul instituției	Anual	30,00%
			Rata de răspuns la petiții/reclamații	Număr de petiții și reclamații la care s-a formulat răspuns / Număr total de petiții și reclamații	Anual	100,00%
59.	Relații cu publicul	Fundamentarea și realizarea comunicării externe	Rata de răspuns la petiții/reclamații în termenul legal	Număr de petiții și reclamații la care s-a răspuns în termenul legal / Număr de petiții și reclamații la care s-a formulat răspuns	Anual	98,00%
			Rata de răspuns la petiții / reclamații înainte de împlinirea a jumătate din termenul legal	Număr de petiții și reclamații la care s-a răspuns în mai puțin de jumătatea din termenul legal / Număr de petiții și reclamații la care s-a formulat răspuns	Anual	25,00%
60.	Desfășurarea audiențelor în cadrul Consiliului Județean Argeș	Fundamentarea și realizarea comunicării externe Monitorizarea și măsurarea satisfacției cetățenilor	Rata de erori materiale	Număr de erori materiale în procesul de planificare a audiențelor / Număr total de audiențe	Anual	5,00%

SET DE INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PE ACTIVITĂȚI ȘI PROCESE

Document elaborat în cadrul proiectului Certificarea activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului în concordanță cu prevederile SCAP

Nr. Crt.	Activitatea identificată	Procesul căruia i se adresează	Propuneri de indicatori			Nivelul de performanță minimă
			Denumire indicator	Formula de calcul	Frecvența de măsurare	
61.	Accesul în incintă	Fundamentarea și realizarea comunicării externe Managementul infrastructurii și al mediului de lucru	Rata de neconformitate a înregistrărilor	Număr de înregistrări incomplete în Registrul de Acces instituție / număr total de înregistrări	Anual	0,00%
62.	Înscrierea în cartea funciară a imobilelor aparținând Consiliului Județean Argeș	Prestarea serviciilor de administrare a patrimoniului	Rata de întocmirea a documentației preliminare pentru înscrierea în CF sau pentru reactualizarea CF	Număr imobile înscrise în cartea funciară / număr imobile care necesită înscrierea, aparținând Județului Argeș	Anual	70,00%
63.	Scoaterea din funcțiune, declararea și casarea activelor fixe și a bunurilor de natura obiectelor de inventar	Prestarea serviciilor de administrare a patrimoniului Managementul infrastructurii și al mediului de lucru Conducerea evidenței contabile	Rata de succes a declarării și casării activelor fixe	Număr de mijloace fixe casate / Număr de mijloace fixe propuse spre cazare	Anual	50,00%
64.	Transmiterea fără plată a unor bunuri aflate în stare de funcționare, altele decât clădiri, din patrimoniul CJ Argeș, în patrimoniul altor instituții publice	Prestarea serviciilor de administrare a patrimoniului Managementul infrastructurii și al mediului de lucru Conducerea evidenței contabile	Fără indicator, nu au existat propuneri din partea responsabililor de proces, propunerea formulată de consultant nu a fost acceptată	-	-	-
65.	Darea în administrare/folosință gratuită a bunurilor	Prestarea serviciilor de administrare a patrimoniului	Rata de întocmire a actelor privind administrarea patrimoniului	Număr de rapoarte, contracte de administrare, acte adiționale sau	Anual	90,00%

SET DE INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PE ACTIVITĂȚI ȘI PROCESE

Document elaborat în cadrul proiectului Certificarea activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului în concordanță cu prevederile SCAP

Nr. Crt.	Activitatea identificată	Procesul căruia i se adresează	Propuneri de indicatori			Nivelul de performanță minimă
			Denumire indicator	Formula de calcul	Frecvența de măsurare	
	aflate în domeniul public al județului Argeș	Managementul infrastructurii și al mediului de lucru		procoloale de folosință gratuită ce atestă aducerea la îndeplinire a hotărârilor de consiliul județean întocmite/Număr total de hotărâri ale consiliului județean ce vizează întocmirea actelor privind administrarea patrimoniului		
66.	Realizarea investițiilor din surse proprii	Prestarea serviciilor de administrare a patrimoniului Managementul infrastructurii și al mediului de lucru	Gradul de realizare a investițiilor din surse proprii aprobate	Valoare investiții din surse proprii realizată / Valoare investiții din surse proprii aprobată	Anual	75,00%
67.	Delegarea și deplasarea în interes de serviciu	Managementul infrastructurii și al mediului de lucru Conducerea evidenței contabile	Gradul de completitudine a documentelor de deplasare/delegare	Număr de cazuri de deplasare delegare cu documentație completă / Număr total de cazuri de delegare/deplasare	Anul	100,00%
68.	Raportarea indicatorilor de performanță și monitorizarea lucrărilor de investiții pentru serviciile comunitare de utilități publice	Prestarea serviciilor de administrare a patrimoniului Monitorizarea și măsurarea proceselor	Indicele de încadrare în timp a raportării	Număr total de rapoarte întocmite în termen / Număr total de rapoarte	Anual	100,00%
69.	Elaborarea situațiilor privind serviciile comunitare de utilități publice	Prestarea serviciilor de administrare a patrimoniului	Indicele de încadrare în timp a raportării	Număr total de rapoarte întocmite în termen / Număr total de rapoarte	Anual	100,00%

SET DE INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PE ACTIVITĂȚI ȘI PROCESE

Document elaborat în cadrul proiectului Certificarea activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului în concordanță cu prevederile SCAP

Nr. Crt.	Activitatea identificată	Procesul cărui i se adresează	Propuneri de indicatori			Nivelul de performanță minimă
			Denumire indicator	Formula de calcul	Frecvența de măsurare	
70.	Completarea foilor de parcurs	Exercitarea atribuțiilor specifice Autorității Județene de Transport	Rata de corectitudine a foilor de parcurs completeare	Număr de foi de parcurs completate corect și complet / Număr total de foi de parcurs	Anual	90,00%
71.	Întocmirea documentației de monitorizare a autorizației de funcționare la ANRSC	Exercitarea atribuțiilor specifice Autorității Județene de Transport	Rata de erori materiale	Număr de erori materiale	Anual	2
72.	Întocmirea și actualizarea programului anual al achizițiilor publice	Planificarea realizării și furnizării serviciilor Aprovizionare	Indicele de încadrare în termene	Realizarea PAAP înainte de 31.12. a anului curent pentru anul viitor	Anual	DA
73.	Organizarea și conducerea contabilității	Conducerea evidenței contabile	Indicele de operativitate a actualizării PAAP	Număr de actualizări ale PAAP realizate în maxim 30 de zile de la comunicarea necesității de actualizare / Număr total de actualizări PAAP	Anual	50,00%
74.	Angajarea, lichidarea, ordonanțarea și plata cheltuielilor	Conducerea evidenței contabile	Rata erorilor materiale	Număr de situații financiare cu erori materiale / Număr total de situații financiare	Anual	5,00%
75.	Organizarea și funcționarea activității de casierie	Conducerea evidenței contabile	Indicele de încadrarea în termen	Număr de plăți cu scadența depășită / Număr total de plăți	Anual	5,00%
76.	Elaborarea bugetului de	Conducerea evidenței	Indicele de conformitate	Număr de registre zilnice de casă neconforme / Număr total de registre zilnice de casă	Anual	10,00%
			Existența erorilor materiale	Erori materiale identificate	Anual	NU

SET DE INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PE ACTIVITĂȚI ȘI PROCESE

Document elaborat în cadrul proiectului Certificarea activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului în concordanță cu prevederile SCAP

Nr. Crt.	Activitatea identificată	Procesul căruia i se adresează	Propuneri de indicatori			Nivelul de performanță minimă
			Denumire indicator	Formula de calcul	Frecvența de măsurare	
	venituri și cheltuieli	contabile		în Bugetul de Venituri și Cheltuieli		
77.	Urmărirea și încasarea veniturilor la bugetul UAT Județul Argeș	Conducerea evidenței contabile	Rata erorilor materiale	Număr de erori materiale în instituirea obligațiilor de plată / Număr total de obligații de plată instituite	Anual	1,00%
78.	Remedierea defecțiunilor la nivelul tehnicii de calcul din cadrul CJ Argeș	Management informatic	Indicele de operativitate a remedierii defecțiunilor	Număr de defecțiuni remediate în termen de 24 de ore de la sesizare / Număr total de defecțiuni IT	Anual	89,00%
79.	Publicarea conținutului pe site-ul CJ Argeș	Fundamentarea și realizarea comunicării externe Management informatic	Indicele de operativitate a publicării conținutului pe site-ul CJ Argeș	Număr de informații publicate în termen de 24 de ore de la sesizare / Număr total de publicări IT	Anual	92,00%
80.	Asigurarea securității informatice la nivelul CJ Argeș	Păstrarea documentelor Management informatic	Rata incidentele informatice critice	Număr de incidente fără pierdere de date / Număr de incidente informatice	Lunar	95,00%
81.	Salvarea și back-up-ul datelor	Păstrarea documentelor Management informatic	Rata de conformitate a realizării back-up-ului	Număr total de operațiuni de back-up efectuate la termenele prestabilite / Număr total de operațiuni de back-up	Anual	100,00%
82.	Redactarea procedurilor formalizate	Controlul documentelor interne și externe Controlul înregistrărilor	Rata de conformitate a procedurilor	Număr de proceduri care respectă standardul de redactare / Număr total de proceduri	Anual	100,00%

SET DE INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PE ACTIVITĂȚI ȘI PROCESE

Document elaborat în cadrul proiectului Certificarea activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului în concordanță cu prevederile SCAP

Nr. Crt.	Activitatea identificată	Procesul cărui a se adresează	Propuneri de indicatori			Nivelul de performanță minimă
			Denumire indicator	Formula de calcul	Frecvența de măsurare	
83.	Identificarea și gestionarea riscurilor	Definirea responsabilității și autorității Managementul riscurilor	-	-	-	-
84.	Funcții sensibile	Identificarea cerințelor legale și de reglementare Definirea responsabilității și autorității	-	-	-	-
85.	Circuitul și controlul documentelor	Controlul documentelor interne și externe Controlul înregistrărilor Păstrarea documentelor	Gradul de corectitudine a datelor operate	Număr de documente operate având date corecte și complete / Număr total de documente operate	Anual	75,00%
86.	Delegarea de atribuții	Definirea responsabilității și autorității Managementul resurselor umane	-	-	-	-
87.	Monitorizarea performanțelor	Monitorizarea și măsurarea proceselor Monitorizarea performanțelor	-	-	-	-
88.	Semnarea neregularităților	Managementul riscurilor	-	-	-	-

SET DE INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PE ACTIVITĂȚI ȘI PROCESE

Document elaborat în cadrul proiectului Certificarea activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului în concordanță cu prevederile SCAP

Nr. Crt.	Activitatea identificată	Procesul căruia i se adresează	Propuneri de indicatori			Nivelul de performanță minimă
			Denumire indicator	Formula de calcul	Frecvența de măsurare	
89.	Îndreptarea erorilor materiale în actele administrative emise	Controlul documentelor interne și externe Controlul înregistrărilor Semnalarea neregularităților	-	-	-	-

SET DE INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PE ACTIVITĂȚI ȘI PROCESE

Document elaborat în cadrul proiectului Certificarea activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului în concordanță cu prevederile SCAP