



CONSILIUL JUDEȚEAN BRAȘOV
Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Brașov

str. Iuliu Maniu nr. 6, Brașov, jud. Brașov, cod 500091
Telefon/fax: 0268.417.100, email: office@dgaspcbv.ro
website: www.dgaspcbv.ro Cod fiscal: 9870339



Sigilat digital de:
Direcția Generală de Asistență Socială și
Protecția Copilului Brașov
Inregistrat cu: Nr. lucrare 10/7733 din
19.01.2024 / Nr. act (RI33)39 din 19.01.2024
Data: 19.01.2024 16:20:49 (GMT+02:00)

Aprobat,

Director General



Digitally signed by / Semnat digital de:
JULIETA-AURELIA GIRBACEA
Aprobare
19.01.2024 16:19:41 (GMT+02:00)

RAPORT DE ACTIVITATE

1. Perioada la care se face referire: 01.01.2023-31.12.2023

2. Scop

Raportul are scopul de a prezenta activitatea Serviciului Comunicare, Registratură, Relații Publice, aflat în cadrul D.G.A.S.P.C. Brașov, pentru evidențierea activității desfășurate în anul 2023, conform obiectivelor specifice stabilite, a indicatorilor de performanță asociați obiectivelor specifice, a acțiunilor cuprinse în Programul de dezvoltare a sistemului de control intern managerial și în Planul anual de acțiune al D.G.A.S.P.C. Brașov.

Raportul anual evidențiază rezultatele obținute, obiectivele îndeplinite, indicatorii de performanță atinși, gestionarea riscurilor identificate, măsurile adoptate pentru asigurarea continuității activității, dificultăți întâmpinate și propuneri pentru rezolvarea situațiilor deosebite.

Raportul anual este destinat conducerii D.G.A.S.P.C. Brașov, fiind unul dintre instrumentele de monitorizare a activității Serviciului Comunicare, Registratură, Relații Publice.

3. Obiective

A). Obiective generale:

Obiectivele generale ale Serviciului Comunicare, Registratură, Relații Publice, în conformitate cu prevederile Regulamentului de Organizare și Funcționare a DGASPC Brașov aprobat prin HCJ nr. 227/2020 sunt următoarele:

- Funcționarea corepunzătoare a segmentului de registratură;
- Îmbunătățirea procesului de transmitere a corepondenței;
- Îmbunătățirea calității comunicării cu beneficiarii;

B). Obiective specifice:

Obiectivele specifice ale Serviciului Comunicare, Registratură, Relații Publice și în conformitate cu „*Lista obiectivelor specifice, indicatorilor de performanță, activităților, riscurilor și măsurilor pentru anul 2023.*”, elaborată în ianuarie 2023, au fost următoarele:

- Eficientizarea activității de Registratură, pe segmentul primirii documentelor direct de la petenții prezenți la sediile instituției.
- Îmbunătățirea procesului de expediere electronică a documentelor care intră în registratură.
- Îmbunătățirea procesului de transmitere a corespondenței DGASPC Brașov.
- Eficientizarea procesului de pregătire a documentației de plată facturi emise de către Poșta Română.
- Îmbunătățirea calității comunicării cu beneficiarii.
- Eliminarea situațiilor potențial generatoare de întârzierea unor reclamații administrative în legătură cu nerespectarea regimului petițiilor.
- Eficientizarea procesului de utilizare a ecosistemului digital CONECTX la nivelul DGASPC Brașov.

C). Indicatori de performanță asociați obiectivelor specifice:

Indicatorii de performanță asociați obiectivelor specifice ale Serviciului Comunicare, Registratură, Relații Publice, în conformitate cu „*Lista obiectivelor specifice, indicatorilor de performanță, activităților, riscurilor și măsurilor pentru anul2023*”, elaborată în ianuarie 2023 au fost următorii:

- **IP-19-01** – Pentru un număr de maxim 10% din totalul documentelor scanate și înregistrate, termenul de așteptare al beneficiarului va fi mai mare de 5 minute;
- **IP-19-02** – Reducerea cu 80% a situațiilor de transmitere eronată a documentelor ieșite prin Registratură;

- **IP-159-01** – Reducerea cu 90% a numărului de documente pentru care se depășește termenul de expediere stipulat în PO;
- **IP-159-02** – Reducerea cu 50% a situațiilor în care facturile nu sunt completate în termen de 5 zile de la primire cu borderourile aferente;
- **IP-26-01** – Reducerea cu 90% a situațiilor în care un beneficiar este obligat să facă mai mult de un drum pentru rezolvarea problemelor
- **IP-24-01** – Existența unui număr de cel mult 5 petiții/semestru al căror termen de răspuns este depășit
- **IP-19-03** – Obținerea unui grad de utilizare unitară a platformei CONECTX de 90%

4. Circuitul raportului:

-Elaborat:	șef Serviciu, Lidia Mailat
Inregistrat:	Electronic
Aprobat:	Director General
Păstrat și arhivat:	MCSP

5. Baza legală a raportului

Ordinul 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice

6. Prezentarea serviciului

B.1. Activități de management a resurselor umane de la nivelul structurii

Serviciul CRRP se află în subordinea Directorului General și are în componența sa, atât funcționari publici cât și personal contractual. Structura organizatorică a Serviciului este următoarea: 1 post FP de conducere, 6 posturi FP de execuție și 1 post personal contractual de execuție (total posturi 8).

Cele 8 posturi, au fost, pe parcursul anului 2023, distribuite astfel:

3 posturi funcție publică – registratură (3 puncte diferite de înregistrare și distribuire documente). Dintre acestea un post a avut ca atribuții și înregistrarea și difuzarea dispozițiilor Directorului General.

1 post funcție publică – asigurarea ghișeului de informații de la sediul de pe str. Apulum, nr. 3.

1 post funcție publică – asigurarea ghișeului de informații de la sediul de pe str. Iuliu Maniu, atribuții de GDPR, activități registratură și consilier de etică

1 post funcție publică execuție care asigură activitatea specifică în cadrul cabinetului conducerii instituției.

1 post funcție publică de conducere șef serviciu care are pe lângă atribuțiile de șef serviciu și pe cele de comunicare cu mass media.

1 post de natură contractuală – expediere corepondență și multiplicare documente.

Personalul acestui serviciu își desfășoară activitatea, ca urmare a specificului aparte al acestuia, în 7 locații diferite, situate în cele două sedii ale instituției, pe str. Iuliu Maniu nr 6 (5 locații) și str. Apulum nr. 3 (2 locații).

Pe parcursul anului 2023 nu s-a realizat formarea profesională a angajaților, întrucât nu s-au identificat în oferta formatorilor cursurile de perfecționare solicitate (ECDL și consilier de etică).

B.2. Activități de management administrativ-economic

Pe parcursul anului 2023, s- a achiziționat serviciul de reînnoire a certificatelor calificate în cloud (183 de bucăți) și s-a contractat un nou furnizor de sigilii electronice și mărci temporale.

7. Descrierea propriu-zisă a activităților desfășurate, rezultate obținute, indicatori de performanță atinși, modul de gestionare a riscurilor identificate, măsurile adoptate pentru asigurarea continuității activității, etc.

7.1. Activități desfășurate conform atribuțiilor din ROF

În conformitate cu prevederile Regulamentului de Organizare și Funcționare a Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Brașov precum și a prevederilor legislației specifice domeniului relațiilor publice, Serviciul Comunicare, Registratură, Relații Publice asigură:

a) Segmentul de Registratură

- înregistrarea documentelor intrate în instituție;

- distribuirea pe servicii/servicii sociale a documentelor înregistrate, în baza rezoluțiilor directorilor;
- asigurarea transmiterii/primirii corespondenței instituției (prin fax, email, poștă);
- asigurarea serviciilor de multiplicare a actelor necesare pentru instanță (Tribunal, Judecătoria, Curte de Apel, Tribunalul pentru Minori și Familie, parchete), pentru AJPIS (rapoarte, dosare, etc), pentru licențiere, pentru concursuri, formularistică etc;
- înregistrare și difuzare a dispozițiilor directorului general;

La nivelul acestui segment au fost stabiliți pentru anul 2023, 2 indicatori și anume :

- **IP-19-01** – Pentru un număr de maxim 10% din totalul documentelor scanate și înregistrate, termenul de așteptare al beneficiarului va fi mai mare de 5 minute.
- **IP-19-02** – Reducerea cu 80% a situațiilor de transmitere eronată a documentelor ieșite prin Registratură.

Indicatorul „ **IP-19-01** – Pentru un număr de maxim 10% din totalul documentelor scanate și înregistrate, termenul de așteptare al beneficiarului va fi mai mare de 5 minute“

Acest indicator a fost atins în proporție de 80% în sensul că au fost situații în care termenul de așteptare a fost mai mare decât cel stabilit pentru că numărul documentelor depuse în vederea înregistrării a fost mai mare și implicit timpul de scanare a lor a fost mai lung.

Indicatorul „**IP-19-02** – Reducerea cu 80% a situațiilor de transmitere eronată a documentelor ieșite prin Registratură.. Acest indicator a fost atins în proporție de 100%, întrucât nu a mai existat nicio situație în care documentele să fie transmise eronat unor structuri.

În cursul anului 2023 în registrul unic al DGASPC Brașov 143.666 de documente , față de 110028 de documente înregistrate în cursul anului 2022, ceea ce reprezintă o creștere cu 30% a numărului de documente produse și primite de instituție. În anul 2023 s-a înregistrat cele mai mare număr de documente din istoria instituției.

b) **Segmentul de Informare primară**

- informarea inițială a persoanelor care se adresează DGASPC Brașov
- ajutorare completare documentație plasament, încadrare în grad de handicap, punere în plată etc.

- identificarea problemei persoanei care s-a adresat personalului de la ghișeele de informare primară și îndrumarea acestora către serviciile competente (în situația în care problematica depășește nivelul informării primare) sau redirecționarea beneficiarilor către instituțiile abilitate în rezolvarea problemei (în situația în care problematica nu este de competența DGASPC Brașov)
- asigurarea activității de secretariat pentru ședințele ordinare și extraordinare cu șefii de servicii/birouri/compartimente, pentru ședințele ordinare și extraordinare cu șefii de centre/complexe de servicii, etc
- înscrierea în audiență a solicitanților

Pe segmentul de comunicare a fost stabilit indicatorul „*IP-26-01 – Reducerea cu 90% a situațiilor în care un beneficiar este obligat să facă mai mult de un drum pentru rezolvarea problemelor*“, indicator atins în proporție de 90%. Diferența de 10 procente a apărut din cauza documentației incomplete prezentate de anumiți petenți și atunci nevoia de a reveni la sediul instituției a fost o condiție obligatorie pentru procesarea solicitărilor .

Pe segmentul de relații cu publicul, la cele două ghișee de informare primară ale DGASPC Brașov unul la sediul din str. I. Maniu nr. 6 celălalt la sediul din str. Apulum nr. 3 au primit informații, la ghișeu, aproximativ 15.000 de persoane, iar telefonic aproximativ 3000 de persoane. Prezența la ghișeele de informații a fost mult mai mare pe parcursul anului 2023, față de anul 2022, întrucât au apărut o serie de modificări legislative privind beneficiile de asistență socială, iar petenții au avut nevoie de informații suplimentare pentru a putea accesa aceste beneficii.

Pe segmentul de audiențe, pe parcursul anului 2023 s-au înregistrat 58 de cereri de audiență, din care s-au realizat 46. (51 de solicitări la directorul general, din care s-au realizat 41 și 7 solicitări la directorul general adjunct din care s-au realizat 5). 12 persoane, programate în audiență, **nu** s-au prezentat. Față de anul 2022, unde au existat 40 de solicitări de audiență, s-a înregistrat o creștere de 21%.

În ceea ce privește activitatea de soluționare a petițiilor, pentru anul 2023 s-a stabilit indicatorul „*IP-24-01 – Existența unui număr de cel mult 5 petiții/semestru al căror termen de răspuns este depășit*“ Acest indicator a fost atins în proporție de 98%, întrucât numărul de petiții pentru care s-a depășit termenul de răspuns a fost 6.

Astfel în anul 2023 au fost înregistrate 379 de petiții, pentru care s-a stabilit termen de răspuns în funcție de prevederile legale. Pentru 6 dintre acestea, termenul de răspuns a fost depășit.

Față de anul 2022, când s-au înregistrat 306 petiții, în 2023 numărul petițiilor adresate DGASPC a crescut cu 23,86%.

În ceea ce privește **primirea și expedierea documentelor prin poștă** și plata expedierii s-au stabilit doi indicatori și anume:

- IP-159-01 – Reducerea cu 90% a numărului de documente pentru care se depășește termenul de expediere stipulat în PO.
- IP-159-02 – Reducerea cu 50% a situațiilor în care facturile nu sunt completate în termen de 5 zile de la primire cu borderourile aferente.

Primul indicator „IP-159-01 – Reducerea cu 90% a numărului de documente pentru care se depășește termenul de expediere stipulat în PO“ a fost atins în proporție de 100%, întrucât nu existat niciun document predat către SCRRP care să fie expedit cu întârziere sau vreo sesizare a unei persoane fizice sau juridice care să reclame faptul că i s-a expedit cu întârziere corepondența.

Pe parcursul anului 2023 au fost expediate 23713 plicuri ((13940 – fără confirmare de primire, 8264 cu confirmare de primire și 1025 prin intermediul poștei militare). Comparativ cu anul 2022, când au fost expediate 22713, s-a înregistrat o ușoară creștere, de 0,2%. Facem mențiunea că odată cu digitalizarea circuitului documentelor, intră în atribuțiile angajatului SCRRP listarea documentelor ce urmează a fi expediate prin poștă, completarea adreselor de corespondență ale destinatarilor, întocmirea borderourilor, transportul corespondenței. Până la trecerea instituției în sistem digital, listarea documentelor și completarea plicurilor reprezenta o atribuție a structurii care a întocmit documentul ce trebuia expedit.

În ceea ce privește indicatorul „IP-159-02 – Reducerea cu 50% a situațiilor în care facturile nu sunt completate în termen de 5 zile de la primire cu borderourile aferente“, acesta a fost atins în proporție de 100%, întrucât urmare a solicitărilor angajaților SCRRP către prestatorul de servicii Poșta Română s-a convenit asupra emiterii unei singure facturi aferente unei luni calendaristice, ceea ce a dus la predarea completă a documentelor către structura responsabilă cu efectuarea plății serviciilor, fără nicio zi de întârziere.

c) Segmentul de comunicare și relația cu mass media

- asigură relația instituției cu reprezentanții mass-media;
- asigură activitatea de comunicare cu mass-media, prin organizarea de conferințe de presă, briefing-uri de presă, comunicate de presă, etc;
- elaborează și implementează planurile de reacție pentru potențialele crize;

- pregătește declarațiile ce urmează a fi făcute, pentru a evita contradicțiile interne și a asigura coerența mesajului;

Pe parcursul anului 2023 au fost transmise 26 de comunicate/ informari de presă, 20 de răspunsuri către reprezentanții mass media și aproximativ 25 de intervenții audio /video.

Un alt indicator de performanță asociat obiectivelor și anume, „*Obținerea unui grad de utilizare unitară a platformei CONECTX de 90%* “ , care s-a realizat în proporție de 100%. La finalul anului 2023, toți utilizatorii platformei digitale Conectx dețineau informațiile minime necesare transmiterii unui document pe fluxul de semnare și aprobare. Tot în cadrul aceluiași indicator s-au realizat, în colaborare cu compartimentul Expert Egalitate de Șanse, modalități de lucru, pe fluxul digital pentru documentele produse și gestionate de către direcția economică de la nivelul DGASPC , pentru pontaje, pentru fișe de incident, etc. În plus, s-au organizat mai multe sesiuni de grup sau individuale de formare a utilizatorilor în operarea platformei informatice.

7.2. Activități desfășurate complementar atribuțiilor din ROF

7.2.1. Pe parcursul anului 2023 s-a asigurat sustenabilitatea proiectului „*Digitalizarea serviciilor sociale și medicale aflate în competența Consiliului Județean Brașov*“, prin:

- utilizarea exclusivă a fluxului digital al documentelor;
- reînnoirea și achiziționarea certificatelor electronice calificate;
- utilizarea electronică a arhivei digitalizate pentru fiecare utilizator al platformei CNX în baza unei aprobări a conducătorului instituției.
- asigurarea activității de administrator de sistem;

În cifre, utilizarea sistemului informatic pe parcursul anului 2023 a însemnat:

- 348 de conturi de funcționar (*de conducere sau de execuție*) (**activitate dinamică**, influențată de fluctuația personalului);
- 143666 de comentarii unice înregistrate
- 82 de registre
- 900 de dosare operaționale

7.2.2. În ceea ce privește înregistrarea și difuzarea dispozițiilor directorului general, în anul 2023 au fost comunicate 1376, mai puține decât în anul 2022 când s-au înregistrat și comunicat 1387 de dispoziții. Pentru 90% dintre dispozițiile emise, comunicarea

electronică a acestora s-a realizat în aceeași zi de la primire. Fluxul de comunicare digital permite o comunicare rapidă și eficientă.

7.2.3. pe parcursul anului 2023, s-au redactat , în cadrul serviciului, 266 de răspururi scise către persoane fizice sau juridice, altele decât reprezentanții mass media.

7.2.4 Serviciul Comunicare, Registratură și Relații Publice a asigurat redactarea proceselor verbale pentru 31 de sedințe de lucru organizate la nivelul instituției.

8. Deficiențe, greutăți întâmpinate în desfășurarea activităților

Verificarea transmiterii în termen a răspurilor la petițiile formulate de către persoanele fizice sau juridice, reprezintă una dintre atribuțiile SCRRP. Analizând această activitate, pe parcursul anului 2023 am constatat **menținerea** unei superficialități în respectarea termenului de răspuns, din partea unor structuri. Deși nu s-a înregistrat un număr mare de depășiri (6), totuși nerespectarea termenului de răspuns expune instituția și îi afectează imaginea.

Nerespectarea procedurilor și modalităților de lucru este o altă problemă întâmpinată pe parcursul anului 2023. Unii angajați își creează fluxuri proprii de încărcare/ avizare și aprobare a documentelor, ceea ce pe de-o parte duce la înregistrarea dublă sau triplă a aceluiași document iar pe de altă parte la nerespectarea prevederilor legale privind arhivarea electronică a documentelor .

9. Propuneri fezabile pentru rezolvarea situațiilor deosebite

Responsabilizarea angajaților privind respectarea procedurilor de lucru și termenelor de răspuns, privind înregistrarea documentelor în registrele dedicate, crearea dosarelor operaționale pentru fiecare beneficiar, urmărirea și finalizarea lucrărilor. Chiar dacă obligația de a cunoaște și respecta procedurile de lucru ale instituției este o atribuție din majoritatea fișelor de post, nu înseamnă că în realitate chiar așa se întâmplă, de aceea consider că ar trebui monitorizată și sancționată nerespectarea procedurilor de lucru și a termenelor de răspuns. . .

10. Data întocmirii:

10.01.2023

11. Persoana răspunzătoare de întocmirea raportului:

Mailat Lidia Alina



Digitally signed by / Semnat digital de:
LIDIA-ALINA MAILAT
Intocmit
10.01.2024 13:26:45 (GMT+02:00)