

ÎNDRUMAR METODOLOGIC DE EVALUARE A CASELOR TERITORIALE DE PENSII

**(CALCUL, TRANSMITERE, VERIFICARE ȘI RAPORTARE A
INDICATORILOR DE PERFORMANȚĂ)**



CNPP/proiect cod smis 14719

Iulie 2013

CUPRINS

1. INTRODUCERE	3
1.1 Necesitatea îmbunătățirii managementului performanței în sistemul public de pensii	3
1.2 Despre îndrumar – scop și conținut	4
2. MANAGEMENT ȘI PLANIFICARE STRATEGICĂ	6
2.1 PLANIFICAREA STRATEGICĂ	6
2.2 INSTRUMENTE DE MANAGEMENT STRATEGIC	6
2.3 AVANTAJELE IMPLEMENTĂRII “BALANCED SCORECARD” (BSC) ÎN SISTEMUL PUBLIC DE PENSII	7
3. STRATEGIA CNPP ÎN DOMENIUL EVALUĂRII ACTIVITĂȚII CASELOR TERITORIALE DE PENSII	10
<i>Misiunea CNPP</i>	12
<i>Viziunea CNPP</i>	12
<i> Direcții Strategice 2013-2017</i>	13
<i> Obiective strategice 2013-2017</i>	13
3.1 CORELAREA DIRECȚIILOR STRATEGICE CU OBIECTIVELE STRATEGICE	14
3.2 PLANUL DE IMPLEMENTARE A DIRECȚIILOR STRATEGICE 2013-2017	15
3.3 HARTA STRATEGIEI	20
4. EVALUAREA ACTIVITĂȚII CASELOR TERITORIALE DE PENSII	22
4.1 ANSAMBLUL DE INDICATORI PONDERAȚI (BALANCED SCORECARD)	23
4.2 STRUCTURA INDICATORILOR DE PERFORMANȚĂ	25
4.3 PERSPECTIVA PROCESE INTERNE ȘI INDICATORII DE PERFORMANȚĂ	30
4.4 PERSPECTIVA FINANCIAR ȘI INDICATORII DE PERFORMANȚĂ	31
4.5 PERSPECTIVA BENEFICIARI ȘI INDICATORII DE PERFORMANȚĂ	32
4.6 PERSPECTIVA PERSONAL, INVĂȚARE, DEZVOLTARE ȘI INDICATORII DE PERFORMANȚĂ	32
5. INDICATORII DE PERFORMANȚĂ	34
P1.1 Ponderea cererilor de înscrieri noi la pensie, soluționate în termenul legal, în totalul cererilor de înscrieri noi soluționate	34
P1.2 Ponderea cererilor de înscriere la pensie nesoluționate în termenul legal, din total cereri înregistrate în perioada de raportare	35

P1.3 Ponderea cererilor de recalculare soluționate în termenul legal în totalul cererilor de recalculare soluționate	36
P1.4 Ponderea cererilor de recalculare a pensiei nesoluționate în termen, în total cereri de recalculare a pensiei, înregistrate în perioada de raportare	37
P1.5 Ponderea modificărilor din oficiu a drepturilor de pensii, soluționate în termen de 45 zile de la data îndeplinirii condițiilor standard, în totalul modificărilor de efectuat din oficiu	38
P2.1 Timpul mediu de soluționare a cererilor de înscriere nouă la pensie	40
P.3.1 Ponderea deciziilor cu drepturi stabilite eronat în totalul deciziilor contestate la Comisia Centrală de Contestații	41
F.1.1 Gradul de creștere a numărului de contracte de asigurare socială active	42
F1.2 Gradul de creștere a valorii medii a sumelor asigurate pe baza de contract de asigurare socială	43
F2.1 Ponderea debitelor în totalul cheltuielilor cu prestațiile	44
F2.2 Cheltuiala de funcționare pentru un beneficiar de prestații	45
F2.3 Ponderea beneficiarilor care primesc prestații prin cont bancar, în totalul beneficiarilor de prestații	46
B1.1 Număr de apariții pozitive în mass-media locală (emisiuni radio-tv, articole și comunicate de presă)	48
B1.2.1 Durata de depunere a diferitelor cereri (în opinia beneficiarilor)	50
B1.2.2 Gradul de soluționare a diferitelor cereri peste termenul legal (în opinia beneficiarilor)	52
B1.2.3 Gradul de mulțumire a beneficiarilor față de durata de soluționare a diferitelor cereri	54
B1.2.4 Gradul de mulțumire a beneficiarilor față de diferite aspecte privind activitatea CTP	56
D1.1 Ponderea personalului care a absolvit o formă de pregătire profesională, cu diplomă recunoscută (MMFPSPV și/sau MEN)	58
D1.2 Număr mediu de zile-om de concediu medical (incapacitate temporară de muncă)	59
6. RESPONSABILITĂȚI	61
7. REVIZUIREA INDICATORILOR DE PERFORMANȚĂ	64
7.1 Necesitatea actualizării indicatorilor de performanță	64
ANEXE	66
ANEXA 1 - Scurtă descriere a proiectului cod SMIS 14719	66
ABREVIERI	68
BIBLIOGRAFIE	69

1. INTRODUCERE

1.1 Necesitatea îmbunătățirii managementului performanței în sistemul public de pensii

Specialiștii în management consideră schimbarea ca fiind o caracteristică esențială a perioadei actuale, care accentuează necesitatea înnoirii, dar și incertitudinea și riscul.

Înșuși părintele managementului modern, P. Drucker spunea că managerii viitorului trebuie să se orienteze asupra schimbării, atât ca oportunitate, cât și ca amenințare.

Calitatea României de stat membru al UE obligă sistemul public de pensii, prin instituția care îl administrează, să contribuie la construirea și consolidarea unei administrații publice moderne, transparentă, eficientă și predictibilă.

Schimbarea vizează toate organizațiile, iar autoreglarea lor se face prin management. Contextul prezent, din aceste perspective, ridică numeroase probleme instituțiilor publice și oferă foarte puține soluții. De aceea, depășirea acestei perioade presupune evoluție și îmbunătățire continuă, care poate fi asigurată doar prin obținerea de noi performanțe. În momentul actual, sistemul public de pensii nu își mai poate permite amânări în privința adoptării unor măsuri de reformare/eficientizare. Astfel, la nivelul CNPP și al caselor teritoriale de pensii, se resimte o acută nevoie de modernizare, de schimbare, impusă de necesitatea de a oferi, cu celeritate, servicii de calitate beneficiarilor.

Prin derularea proiectului **“Implementarea unui instrument modern de măsurare a performanțelor activității caselor teritoriale de pensii”**, cod SMIS 14719, CNPP și-a manifestat interesul pentru îmbunătățirea managementului performanței, prin crearea premizelor **utilizării elementelor moderne de management strategic** în cadrul **sistemului public de pensii** din România.

Obiectivul general al proiectului a vizat **îmbunătățirea capacității instituționale și eficientizarea activității caselor teritoriale de pensii**, prin crearea și implementarea unui instrument modern de evaluare, raportare și monitorizare a performanțelor obținute de casele județene de pensii, în vederea oferirii către beneficiari a unor servicii publice de calitate.

1.2 Despre îndrumar – scop și conținut

Scopul Îndrumarului metodologic de calcul, transmitere, verificare și raportare a indicatorilor de performanță îl constituie necesitatea prezentării, într-o succesiune logică, a activităților necesare pentru evaluarea performanțelor caselor teritoriale de pensii.

Îndrumarul cuprinde:

- un capitol introductiv, în care sunt prezentate informații despre contextul actual și despre îndrumarul metodologic, în general
- capitolul 2 este dedicat aspectelor generale privind managementul strategic și aplicații ale acestuia
- capitolul 3 prezintă în mod sintetic Strategia în Domeniul Evaluării Caselor Teritoriale de pensii, pornind de la rolul primordial pe care îl are o strategie în procesul de îmbunătățire a performanțelor CTP. Sunt trecute în revistă misiunea, viziunea, direcțiile și obiectivele strategice ale sistemului public de pensii din România.
- capitolele 4 și 5 prezintă ansamblul de indicatori de performanță utilizați în activitatea de evaluare a activității caselor teritoriale de pensii.

În cuprinsul îndrumarului metodologic se regăsesc informații privind activitățile necesare pentru obținerea indicatorilor de performanță, de la colectarea automată a datelor, centralizarea acestora, respectiv, introducerea, după caz, a datelor în aplicația informatică.

Scopul elaborării unui îndrumar metodologic privind indicatorii de performanță este acela de a scoate în evidență rolul și necesitatea operațiunilor de evaluare și monitorizare a activității, în vederea creșterii performanței și a eficientizării la nivelul sistemului public de pensii, în ansamblul său.

În plus, prezentul îndrumar pune accentul pe creșterea responsabilității diferitelor compartimente și a persoanelor implicate în activitatea de raportare a indicatorilor de performanță.

De asemenea, scopul îndrumarului metodologic este acela de a pune la dispoziția celor interesați de implementarea noilor indicatori de performanță, elemente teoretice generale necesare unei mai bune înțelegeri privind particularitățile managementului strategic și ale instrumentelor sale, aplicate la nivelul sistemului public de pensii din România, respectiv a instituțiilor care îl administrează, la nivel național și teritorial.

În concluzie, acest îndrumar nu se dorește a fi, neapărat, un instrument complet și exhaustiv privind modalitățile de derulare a evaluării activității caselor teritoriale de pensii și a sistemului public de pensii, ci se dorește a fi un document care să contribuie la creșterea nivelului de informare al principalilor actori implicați.



2. MANAGEMENT ȘI PLANIFICARE STRATEGICĂ

2.1 PLANIFICAREA STRATEGICĂ

Sistemele de management sunt mecanisme cu ajutorul cărora se dorește realizarea coordonării între procesele și activitățile care au loc în cadrul unei organizații.

Managementul strategic, după cum se știe, permite instituției să determine sau să influențeze evoluția și performanțele pe termen lung ale acesteia.

Prin managementul performanței se asigură trecerea la o etapa superioară a managementului organizațional, mutând accentul de pe **efort**, pe **rezultate**.

Managementul performanței reprezintă o **abordare strategică și integrată** în vederea asigurării succesului de durată în activitatea oricărei organizații, a echipelor și a indivizilor.

La nivel strategic, managementul performanței presupune dezvoltarea direcțiilor strategice de urmat și îndeplinirea obiectivelor generale.

La nivel operațional, managementul performanței presupune urmărirea realizării obiectivelor operaționale ale instituției, unul dintre instrumentele utilizate fiind Balanced-scorecard-ul.

La nivel individual, managementul de performanță presupune îmbunătățirea performanțelor individuale ale angajaților.

2.2 INSTRUMENTE DE MANAGEMENT STRATEGIC

Implementarea managementului de performanță presupune introducerea și utilizarea în sistemul public de pensii a instrumentelor specifice, printre cele mai des-întâlnite numărându-se **“Balanced Scorecard”- BSC (Tabloul de Bord Echilibrat)**.

Balanced Scorecard este cel mai modern instrument de măsurare a performanțelor organizaționale, oferind cadrul pentru construirea unei strategii bazate pe cerințele dezvoltării durabile.

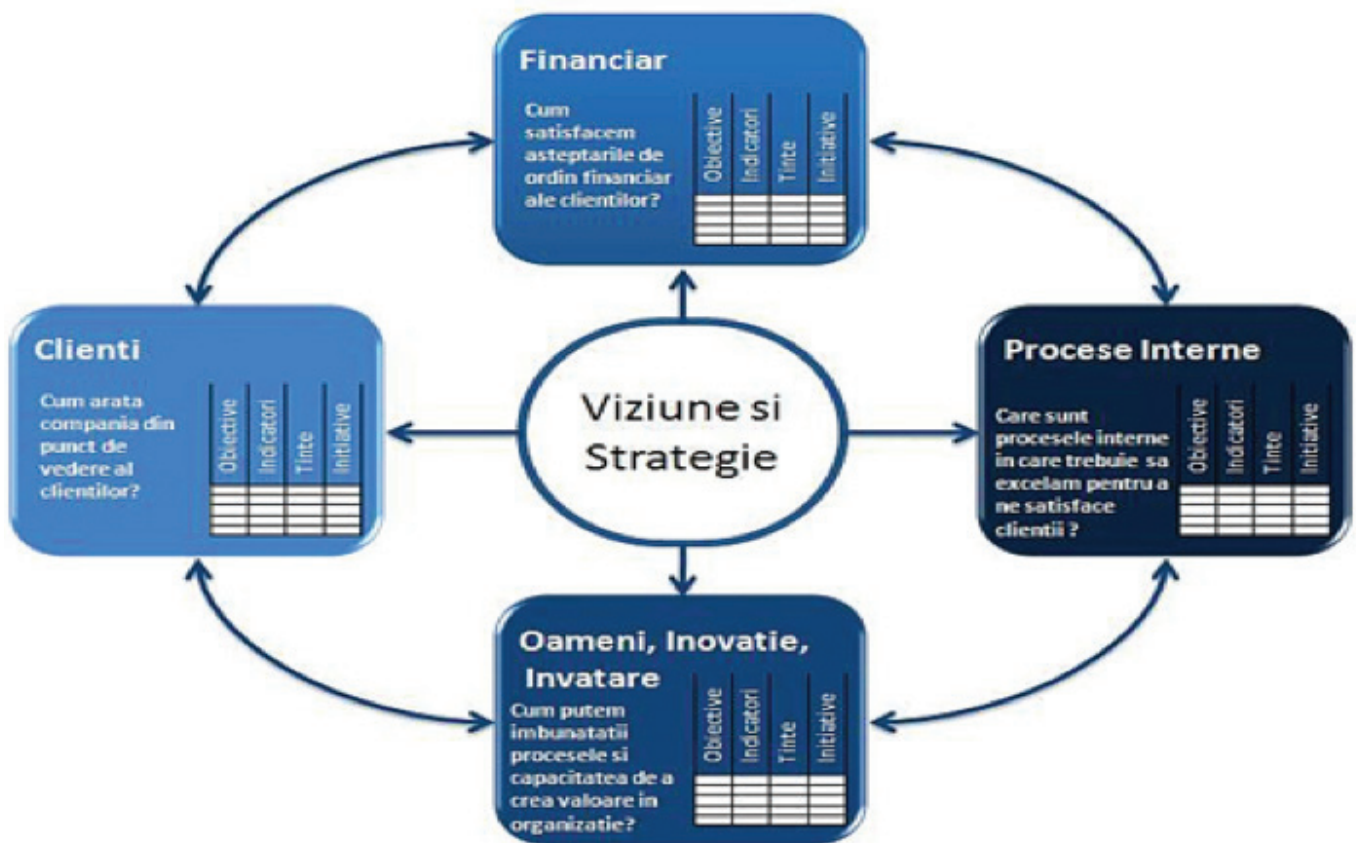
BSC reprezintă o metodă creată în anul 1992 de către **R. Kaplan și D. Norton**, de la Harvard Business School, care urmărește mutarea accentului dinspre managementul financiar, pe termen scurt, **către managementul strategic**, pe **termen lung**; mai precis, se alocă o pondere mai mare indicatorilor care țin de viitorul organizației, comparativ cu indicatorii care țin de trecutul acesteia.

În concepția lui Kaplan și a lui Norton, BSC reprezintă un “instrument de măsurare a performanței, utilizat pentru a corecta, pe lângă măsurile financiare, și activitățile aducătoare de valoare din cadrul unei organizații”.

BSC, ca instrument de măsurare și management al performanței utilizează indicatorii cheie de performanță care să asigure o imagine completă a organizației, din mai multe perspective.

2.3 AVANTAJELE IMPLEMENTĂRII “BALANCED SCORECARD” (BSC) ÎN SISTEMUL PUBLIC DE PENSII

- Creșterea eficacității instituției, prin faptul că asigură posibilitatea urmăririi concrete a realizării obiectivelor sale;
- Permite monitorizarea executării obiectivelor și strategiei, prin indicatorii de performanță stabiliți;
- Creșterea rolului planificării strategice prin identificarea obiectivelor strategice și a relațiilor cauză-efect dintre acestea;
- Aliniază toate activitățile și resursele disponibile la strategia instituției.



Cele patru perspective ale Balanced Scorecard și direcțiile de dezvoltare strategică structurează **Harta Strategică** a instituției în domeniul evaluării performanțelor organizaționale. Harta strategică a fost creată pentru a descrie strategia într-un mod cât mai disciplinat, pentru a crește șansele de succes ale acesteia.¹

Privit ca instrument de monitorizare a performanței, BSC grupează indicatorii de performanță în cele patru perspective clasice:

- Beneficiari;
- Financiară;
- Procese interne;
- Învățare-dezvoltare.

The Balanced Scorecard Template



Îndeplinirea direcțiilor și obiectivelor strategice stabilite prin *Strategia în domeniul evaluării caselor teritoriale de pensii*, va permite instituției să-și atingă cu succes misiunea și viziunea sa.

Indicatorii de performanță stabiliți arată gradul de îndeplinire a obiectivelor, urmând ca, pe baza analizării rezultatelor, să fie stabilite măsurile necesare în vederea atingerii țintelor stabilite. Tocmai de aceea, este foarte importantă cunoașterea valorii actuale a fiecărui indicator, astfel încât pragurile viitoare să poată fi atinse și să reprezinte un progres față de momentul inițial și cât mai aproape de rezultatul așteptat la final.

Aplicarea BSC fără conturarea unei strategii clare poate conduce la o situație în care instituția să dispună de un set de indicatori, dar aceștia să nu poată fi puși efectiv în slujba unor direcții coerente de acțiune.

Pentru a se evita o asemenea posibilitate, pe fiecare axă, indicatorii de performanță trebuie să asigure răspunsul pentru principalele probleme pe care pot să și le pună conducătorii instituției, dar și partenerii acestora. Indicatorii de performanță, izolați față de strategie și obiective, sau invers, nu își pot îndeplini rolul și nu vor putea ajuta utilizatorii să le înțeleagă sensul.²

Ca și concluzie, se dorește ca **“Balanced Scorecard-ul”**, utilizat în cadrul activității de evaluare a performanțelor caselor teritoriale de pensii, să devină elementul central al ***sistemului de management și planificare strategică pentru gestionarea performanței din cadrul sistemului public de pensii din România***.

1. Kaplan, R.S. and Norton, David P., *The Balanced Scorecard – Translating strategy into Action*, Harvard Business School Press, 1997

2. *Guide to key performance indicators – communicating the measures that matter* – PriceWaterHouseCoopers, www.corporatereporting.com



3. STRATEGIA CNPP ÎN DOMENIUL EVALUĂRII ACTIVITĂȚII CASELOR TERITORIALE DE PENSII

Aceasta reprezintă o viziune pentru îmbunătățirea activității Caselor Teritoriale de Pensii, plecând de la aspectele semnificative și măsurabile ale proceselor derulate la nivelul acestor instituții.

Documentul oferă posibilitatea atingerii unui nivel ridicat de performanță în activitatea caselor teritoriale de pensii.

Existența unei strategii este necesară pentru alinierea tuturor componentelor teritoriale într-un mod de acțiune unitar și orientat pentru oferirea de servicii publice de calitate beneficiarilor.

CNPP trebuie să opereze cu un set de indicatori de performanță, stabiliți conform legii și cerințelor operaționale ale instituției, cu scopul primordial de a compara performanțele instituțiilor teritoriale prin raportare periodică (lunară și anuală).

Sistemul de indicatori reflectă evoluția istorică a conceptului de performanță din punctul de vedere al managementului și conține atât măsuri care au fost relevante la un anumit moment istoric, cât și măsuri adăugate ulterior pentru completarea imaginii. Astfel, el reprezintă mai degrabă o abordare în evoluție decât una integrală.

Din punct de vedere al performanței, este necesar să subliniem necesitatea *alinierii* între evaluarea performanțelor caselor teritoriale de pensii la nivel central, la nivel teritorial și la nivelul aportului fiecărui angajat al unei instituții care furnizează servicii pentru peste 5 milioane de pensionari și în care lucrează peste 3400 de salariați.

Metoda de evaluare prin structurarea unui set ponderat de indicatori (Balanced Scorecard) va furniza un instrument *operațional* suficient care va facilita procesul de analiză și stimulare a performanței în activitate, dar va trebui completată cu:

– Replicarea metodei de evaluare până la nivelul evaluărilor personale de performanță prin adaptarea acesteia pentru stabilirea de indicatori de performanță care să asigure legătura între obiectivele instituționale și cele individuale);

– Evaluarea externă periodică a imaginii publice a instituției (sondaje de opinie și receptionarea feedback-ului beneficiarului final al instituției – pensionarul, precum și monitorizarea imaginii publice – raportul de mass-media, care să identifice vizibilitatea și tipul de reflectare în știre – pozitivă, neutră sau negativă).

Strategia de evaluare a activității caselor teritoriale de pensii pentru perioada 2013-2017 creează cadrul metodologic privind stabilirea unui sistem intern de identificare, calcul, colectare, analiză și

interpretare a setului de indicatori-cheie, precum și stabilirea liniilor directoare pentru comunicarea internă și externă, instruirea personalului, adaptarea sistemelor și proceselor privind armonizarea noilor indicatori, în scopul evaluării performanței organizaționale.

Strategia privind evaluarea activității caselor teritoriale de pensii pornește de la definirea Direcțiilor Strategice ale sistemului public de pensii, atât la nivel național, cât și la nivel teritorial, pentru perioada 2013-2017 și se dorește a fi integrată în Strategia de Dezvoltare a CNPP.

Strategia, elaborată în cadrul proiectului cod SMIS 14719, a stabilit drept **priorități generale** ale **sistemului public de pensii** (inclusiv ale instituțiilor care îl gestionează la nivel național și teritorial):

- **Orientarea către cetățean**, prin creșterea calității serviciilor oferite de casele teritoriale de pensii și a gradului de satisfacție a beneficiarilor;
- **Îmbunătățirea performanțelor** activității caselor teritoriale de pensii prin implementarea unui nou set de indicatori de performanță și monitorizarea rezultatelor obținute;
- Creșterea eficienței activității proprii, prin măsuri de creștere a **eficienței utilizării resurselor financiare, materiale și umane** de care dispune sistemul de pensii publice;
- Asigurarea **transparenței** și îmbunătățirea calității **comunicării** în cadrul sistemului de pensii publice.



Misiunea CNPP

Casa Națională de Pensii Publice este instituția publică din România care acordă pensii și alte prestații de asigurări sociale convenite persoanelor cuprinse în sistemul public de pensii și în cel al accidentelor de muncă și al bolilor profesionale.

Viziunea CNPP

Instituție publică autonomă cu rol fundamental în susținerea financiară a persoanelor vârstnice prin furnizarea în condiții optime a serviciilor publice.



Direcții Strategice 2013-2017

- Buget și resurse optime
- Simplificare operațională
- Acordarea corectă și la timp a prestațiilor
- Creșterea veniturilor pensionarilor
- Parteneriat cu cetățeanul
- Lobby, funcționare autonomă pe principii tripartite, colaborare inter-instituțională, îmbunătățire cadru legal.

Obiective strategice 2013-2017

1. Creșterea veniturilor la bugetului asigurărilor sociale de stat
2. Optimizarea cheltuielilor
3. Actualizarea sistemului informatic integrat în sistemul de pensii publice
4. Crearea și administrarea unui sistem integrat de date
5. Reducerea numărului de cereri soluționate peste termenul legal
6. Reducerea timpului mediu de soluționare a cererilor de acordare a drepturilor
7. Reducerea numărului de dosare de pensii stabilite eronat
8. Identificarea de soluții pentru asigurarea creșterii veniturilor pensionarilor
9. Promovarea comunicării la distanță cu beneficiarii sistemului de pensii publice
10. Îmbunătățirea imaginii CNPP și a CTP în mass-media centrală și locală
11. Creșterea transparenței instituționale în relația cu partenerii sociali
12. Funcționare autonomă pe principii tripartite: guvern, patronat, sindicate
13. Intensificarea activităților de lobby pentru consolidarea sistemului public de pensii
14. Revizuirea periodică a cadrului legal privind sistemul public de pensii.

3.1. CORELAREA DIRECȚIILOR STRATEGICE CU OBIECTIVELE STRATEGICE

DIRECȚII STRATEGICE OBIECTIVE STRATEGICE

2013 - 2017

Buget și
resurse
optime

- Creșterea veniturilor la BASS
- Optimizare cheltuielilor

Simplificarea
operațională

- Actualizarea sistemului informatic integrat (date, aplicații, comunicare)
- Crearea și administrarea unui sistem integrat de date

Acordarea
corectă și
la timp a
prestațiilor

- Reducerea numărului de cereri soluționate peste termenul legal
- Timp mediu de soluționare în scădere
- Mai puține dosare eronate

Creșterea
veniturilor
pensionarilor

- Identificarea de soluții

Parteneriat cu
cetățeanul

- Comunicarea la distanță
- Imaginea CNPP și a CTP în mass-media
- Transparența instituțională

Lobby,
funcționare
autonomă,
tripartită,
cadrul legal

- Funcționare autonomă, tripartită
- Lobby pentru consolidarea sistemului public de pensii
- Revizuirea cadrului legal

3.2. PLANUL DE IMPLEMENTARE A DIRECȚIILOR STRATEGICE 2013 - 2017

Nr. Crt.	Direcții strategice	Obiective	Acțiuni	Responsabili	Indicatori de performanță
1.	Buget și surse optime	1.1. Creșterea veniturilor la BASS	1.1.1 Imbunătățirea colaborării cu Ministerul Finanțelor Publice/ANAF și alte instituții competente, în vederea creșterii colectării veniturilor la BASS 1.1.1.1 Schimb de date cu Ministerul Finanțelor Publice/ANAF și alte instituții competente	CNPP	1. Număr de instituții cu care se schimbă baze de date, conform protocoalelor/convențiilor încheiate
		1.2 Optimizarea cheltuielilor	1.1.2 Creșterea numărului de asigurați cu contracte de asigurare socială 1.1.2.1 Acțiuni de promovare/ mediatizare a beneficiilor asigurării facultative, prin toate canalele de comunicare	CNPP/CTP CTP	2. Număr de acțiuni de promovare în mass-media a asigurării facultative -trimestrial 3. Gradul de creștere a numărului de contracte de asigurare sociala active 4. Gradul de creștere a valorii medii a sumelor asigurate pe baza de contract de asigurare socială
			1.2.1. Scăderea debitelor rezultate din plăți necuvenite	CTP	5. Ponderea debitelor în totalul cheltuielilor cu prestațiile
			1.2.2. Scăderea cheltuielilor cu plata prestațiilor 1.2.2.1. Reducerea taxelor poștale aferente plății prestațiilor	CNPP	6. Ponderea cheltuielilor aferente taxelor poștale pentru plata prestațiilor prin poștă 7. Ponderea cheltuielilor aferente transmiterii cupoanelor prin poștă pentru plata prestațiilor prin cont bancar
			1.2.2.2. Reducerea comisioanelor bancare aferente plății prestațiilor	CNPP	8. Ponderea cheltuielilor aferente comisioanelor bancare pentru plata prestațiilor prin cont bancar

Nr. Crt.	Direcții strategice	Obiective	Acțiuni	Responsabili	Indicatori de performanță
		<p>1.2.3. Creșterea numărului de persoane care primesc prestații prin cont bancar</p> <p>1.2.4 Reducerea cheltuielilor de funcționare ale caselor teritoriale de pensii</p> <p>1.2.5 Reducerea numărului de înscrieri noi la pensia de invaliditate</p> <p>1.2.6 Creșterea numărului de persoane care și-au recuperat capacitatea de muncă</p>	<p>1.2.3. Creșterea numărului de persoane care primesc prestații prin cont bancar</p> <p>1.2.4 Reducerea cheltuielilor de funcționare ale caselor teritoriale de pensii</p> <p>1.2.5 Reducerea numărului de înscrieri noi la pensia de invaliditate</p> <p>1.2.6 Creșterea numărului de persoane care și-au recuperat capacitatea de muncă</p>	<p>CTP</p> <p>CTP</p> <p>CTP</p> <p>CTP</p> <p>CTP</p>	<p>9. Ponderea beneficiarilor care primesc prestații prin cont bancar, în totalul beneficiarilor de prestații</p> <p>10. Cheltuiala de funcționare pentru un beneficiar de prestații</p> <p>11. Inscrieri noi la pensia de invaliditate, la 100.000 de locuitori</p> <p>12. Ponderea persoanelor care și-au recuperat capacitatea de muncă în total pensionari de invaliditate</p>
2.	Simplificarea operațională	<p>1.3 Resurse umane</p> <p>2.1 Actualizarea sistemului informatic integrat în sistemul de pensii publice</p> <p>2.2 Crearea și administrarea unui sistem integrat de date</p>	<p>1.3.1 Incurajarea perfecționării profesionale a personalului propriu</p> <p>1.3.2 Asigurarea permanentă de personal</p> <p>2.1.1 Crearea la nivelul CNPP a unei structuri pentru implementarea, monitorizarea și actualizarea procedurilor standardizate</p> <p>2.2.1 Actualizarea permanentă și crearea de noi proceduri standardizate pentru activitățile CTP</p> <p>2.2.2 Implementarea proiectului „SERVICII PUBLICE ONLINE”</p>	<p>CTP</p> <p>CTP</p> <p>CNPP</p> <p>CNPP</p> <p>CNPP</p>	<p>13. Ponderea personalului care a absolvit o formă de pregătire profesională, cu diploma recunoscută (MMFPSPV și/sau MEN)</p> <p>14. Număr zile-om de concediu medical (incapacitate temporară de muncă)</p> <p>15. Structură înființată</p> <p>16. Număr de proceduri standardizate existente, actualizate</p> <p>17. Număr de proceduri standardizate nou create</p> <p>18. Număr de servicii publice online disponibile</p> <p>19. Număr de utilizatori online</p> <p>20. Număr de module/aplicații actualizate</p>

Nr. Crt.	Direcții strategice	Obiective	Acțiuni	Responsabili	Indicatori de performanță
3.	Acordarea și corectarea timpului prestațiilor	3.1 Reducerea numărului de cereri de pensionare soluționate peste termenul legal	3.1.1. Asigurarea unui număr suficient de personal, perfecționat în activitatea de stabiliri prestații, precum și a dotării IT necesare	CTP/CNPP	21. Ponderea cererilor de înscrieri noi la pensie soluționate în termenul legal, în totalul cererilor de înscrieri noi soluționate
					22. Ponderea cererilor de înscriere la pensie nesoluționate în termen, din total cereri înregistrate în perioada de raportare
					23. Ponderea cererilor de recalculare soluționate în termenul legal din totalul cererilor de recalculare soluționate
					24. Ponderea cererilor de recalculare a pensiei nesoluționate în termen, în total cereri de recalculare a pensiei, înregistrate în perioada de raportare
					25. Ponderea modificărilor din oficiu a drepturilor de pensii, soluționate în termen de 45 de zile de la data îndeplinirii condițiilor standard, în totalul modificărilor de efectuat din oficiu
		3.2 Reducerea timpului mediu de soluționare a cererilor de acordare a drepturilor	3.2.1. Asigurarea infrastructurii software și hardware la nivel optim	CNPP/CTP	26. Timpul mediu de soluționare a cererilor de înscriere nouă la pensie
		3.3 Reducerea numărului de pensii eronate stabilite	3.3.1. Revizuirea standardelor de timp pentru soluționarea unei cereri de acordare drepturi de pensie, precum și perfecționarea continuă a personalului	CTP	27. Pondere decizii cu drepturi stabilite eronate în totalul deciziilor contestate la Comisia Centrala de Contestații
4.	Creșterea veniturilor pensionarilor	4.1. Identificarea soluțiilor pentru creșterea veniturilor pensionarilor	4.1.1. Întâlniri periodice cu partenerii sociali, MFP privind următoarele tematici: <ul style="list-style-type: none"> • valoarea punct pensie • rata de înlocuire • număr asigurați 	CNPP	28. Număr de întâlniri

Nr. Crt.	Direcții strategice	Obiective	Acțiuni	Responsabili	Indicatori de performanță
5.	Parteneriat cu cetățeanul	5.1 Promovarea comunicării la distanță cu beneficiarii sistemului de pensii publice 5.2 Îmbunătățirea imaginii CNPP și a CTP în mass-media centrală și locală 5.3 Creșterea transparenței instituționale în relația cu partenerii	5.1.1. Crearea suportului tehnic la nivelul CNPP și CTP în vederea utilizării pe scară largă a mijloacelor moderne de comunicare 5.1.2. Diversificarea categoriilor de prestații care pot fi solicitate online 5.1.3. Multiplicarea și diversificarea canalelor de comunicare la distanță: pagini web, portal, email, fax, telefon etc 5.2.1 Creșterea numărului de mesaje difuzate în mass-media locală 5.3.1. Întâlniri periodice cu reprezentanții organizațiilor patronale, sindicale și de pensionari 5.3.2. Diseminare/difuzare materiale informative privind funcționarea sistemului public de pensii, noutăți legislative etc	CNPP CTP CTP CTP CNPP/CTP	29. Număr de categorii de prestații 30. Număr de apariții în mass-media locală (emisiuni radio-tv, articole și comunicate de presă)/trimestru
6.	Lobby, funcționare autonomă pe principii tripartite, colaborare instituțională, îmbunătățire legal	6.1 Funcționare autonomă pe principii tripartite: guvern, patronat, sindicate 6.2. Intensificarea activităților de lobby pentru consolidarea sistemului public de pensii 6.3. Revizuirea periodică a cadrului legal privind sistemul public de pensii	6.1.1. Diseminare/difuzare materiale informative privind funcționarea sistemului public de pensii 6.2.1. Acțiuni de promovare a imaginii CNPP și CTP în rândul parlamentarilor, guvernului, instituțiilor europene 6.3.1. Identificarea punctelor tari și a punctelor slabe (analiza SWOT) ale sistemului public de pensii 6.3.2. Întâlniri ale factorilor de decizie din sistemul public de pensii cu grupuri de inițiativă (CNPP, directori CTP, ministri)	CNPP CNPP/CTP CNPP/CTP CNPP/CTP	31. Materiale informative distribuite 32. Număr propuneri de modificare/îmbunătățire a cadrului legal 33. Număr de întâlniri de decizie ale factorilor de decizie

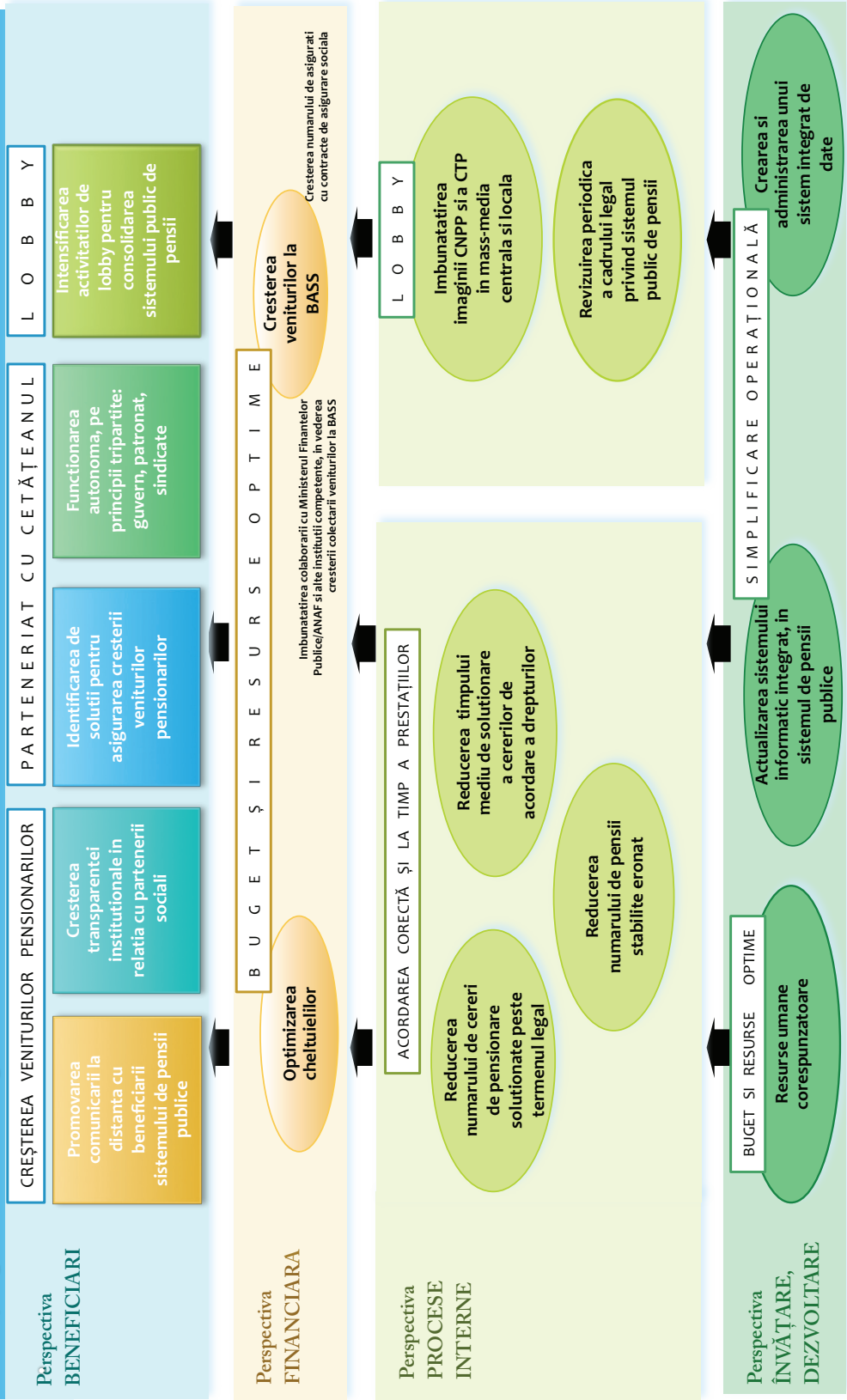


3.3. HARTA STRATEGIEI

CNPP – HARTA STRATEGIEI 2013- 2017

MISIUNE: Casa Națională de Pensii Publice este instituția publică din România care acordă pensii și alte prestații de asigurări sociale cuvenite persoanelor cuprinse în sistemul public de pensii și cel al accidentelor de muncă și bolilor profesionale.

VIZIUNE: Instituție publică autonomă cu rol fundamental în susținerea financiară a persoanelor vârstnice prin furnizarea în condiții optime a serviciilor publice.





4. EVALUAREA ACTIVITĂȚII CASELOR TERITORIALE DE PENSII

Prezentul îndrumar metodologic propune utilizarea a 15 indicatori principali și a 4 indicatori secundari (stabiliți în baza rezultatelor sondajului de evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarilor față de serviciile publice oferite de CTP-uri).

În procesul de elaborare acestora s-a ținut seama de următoarele principii:

- Evaluarea principalelor activități ale unei case teritoriale de pensii;
- Monitorizarea acelor activități sensibile și urmărirea îmbunătățirii acestora prin indicatori reprezentativi;
- Corelarea misiunii, viziunii, direcțiilor și obiectivelor strategice cu indicatorii de performanță, pentru urmărirea gradului de implementare a Strategiei în Domeniul Evaluării Caselor Teritoriale de Pensii;
- Obținerea într-o măsură cât mai ridicată a datelor în mod automat, din bazele de date existente la nivelul CNPP, în scopul eliminării, acolo unde este posibil, a încărcării manuale, dar și a creșterii controlului datelor utilizate în procesul de calcul;
- Luarea în considerare, în procesul de evaluare a performanțelor CTP, a gradului de satisfacție a beneficiarilor față de serviciile oferite de acestea;
- Eliminarea clasamentelor/topurilor; multe dintre problemele actuale se datorează manevrării incorecte a datelor pentru scopuri de imagine într-o competiție continuă;
- Impunerea și revizuirea țintelor, în scopul atingerii unui standard unic pentru serviciile publice oferite, indiferent de județul în care se oferă;
- Facilitarea schimbului de bune practici între diferitele CTP-uri, cu obiectivul promovării acelor proceduri/activități mai eficiente și în rândul caselor teritoriale de pensii mai puțin performante;
- Promovarea CTP-urilor cu rezultate superioare ca centre de excelență;
- Definirea logică, clară și unitară a indicatorilor de performanță, pentru stabilirea primului nivel de evaluare: evaluarea organizației; în plus, s-a urmărit ca prin crearea acestui prim nivel să fie puse bazele implementării în viitor a următoarelor două nivele: evaluarea directorilor și, respectiv, evaluarea personalului/indivizilor.

Ansamblul de indicatori ponderați denotă un accent pronunțat pe **excelență operațională și eficiența utilizării resurselor**: dintr-un punctaj total de 100 de puncte, 55 de puncte sunt alocate îndeplinirii direcțiilor strategice *“Prestații corecte și la timp”*, respectiv *“Simplificare operațională”*. Alte 35 de puncte urmăresc atingerea următoarele deziderate strategice: *“Optimizare cheltuieli”* și *“Creștere resurse”*.

4.1 ANSAMBLUL DE INDICATORI PONDERAȚI (BALANCED SCORECARD)

Creștere resurse	Optimizare cheltuieli	Simplificare operațională	Prestații corecte și la timp	Parteneriat cu cetățeanul	Lobby și cadru legal
12 puncte	23 puncte	10 puncte	45 puncte	10 puncte	0 puncte
Gradul de creștere a valorii medii a sumei asigurate (3)	Pondere debite în total cheltuieli cu prestațiile (8)		Pondere dosare nesoluționate la timp (6)	Număr de apariții pozitive în mass-media locală (emisiuni radio-tv, articole și comunicate de presă)/ trimestru (5)	
	Ponderea beneficiarilor cu prestații prin cont bancar (3)		Pondere decizii cu drepturi stabilite eronat (10)	Imbunătățirea satisfacției beneficiarilor privind serviciile oferite (5 indicatori secundari-sondaj național)	
Gradul de creștere a numărului de contracte active (5)	Cheltuieli de funcționare pentru un beneficiar de prestații (10)		Timp mediu de soluționare Pondere dosare noi soluționate în termen (12)		
Productivitate (pondere personal cu forme de pregătire profesională) (4)	Disponibilitate-număr zile-om ITM (2)		Pondere recalculări nesoluționate (6)		
			Pondere cereri noi recalculare (6)		
			Pondere modificări din oficiu (5)		



4.2 STRUCTURA INDICATORILOR DE PERFORMANȚĂ

A. După activitățile principale din cadrul unei case teritoriale de pensii, indicatori de performanță sunt repartizați pe următoarele domenii de activitate:

Nr. crt.	Domenii de activitate	Indicatori de performanță
1	Pensii naționale	1. Ponderea cererilor de înscrieri noi la pensie soluționate în termenul legal, în totalul cererilor de înscrieri noi soluționate 2. Ponderea cererilor de înscriere la pensie nesoluționate în termenul legal, din total cereri înregistrate în perioada de raportare 3. Ponderea cererilor de recalculare soluționate în termenul legal în totalul cererilor de recalculare soluționate 4. Ponderea cererilor de recalculare a pensiei nesoluționate în termen, în total cereri de recalculare a pensiei, înregistrate în perioada de raportare 5. Ponderea modificărilor din oficiu a drepturilor de pensii, soluționate în 45 de zile de la data îndeplinirii condițiilor de vârstă standard, în totalul modificărilor de efectuat din oficiu 6. Timpul mediu de soluționare a cererilor de înscriere nouă la pensie 7. Ponderea deciziilor cu drepturi stabilite eronate, în totalul deciziilor contestate la Comisia Centrala de Contestații
3	Asigurare facultativă	8. Gradul de creștere a numărului de contracte de asigurare socială active
4	Economic	9. Gradul de creștere a valorii medii a sumelor asigurate pe bază de contract de asigurare socială 10. Ponderea debitelor în totalul cheltuielilor cu prestațiile 11. Cheltuiala de funcționare pentru un beneficiar de prestații
5	Comunicare	12. Ponderea beneficiarilor care primesc prestații prin cont bancar, în totalul beneficiarilor de prestații 13. Număr de apariții în mass-media locală (emisiuni radio-tv, articole și comunicate de presă)/trimestru
6	Personal	14. Ponderea personalului care a absolvit o formă de pregătire profesională, cu diplomă recunoscută (MIMFSPV și/sau MEN) 15. Număr de zile-om de concediu medical (incapacitate temporară de muncă)

B. După termenul de raportare, indicatorii de performanță sunt grupați astfel:

Raportare lunară

- Ponderea cererilor de înscrieri noi la pensie soluționate în termenul legal, în totalul cererilor de înscrieri noi soluționate;
- Ponderea cererilor de înscriere la pensie nesoluționate în termenul legal, din total cereri înregistrate în perioada de raportare;
- Ponderea cererilor de recalculare soluționate în termen legal în totalul cererilor de recalculare soluționate;
- Ponderea cererilor de recalculare a pensiei nesoluționate în termen, în total cereri de recalculare a pensiei, înregistrate în perioada de raportare;
- Timpul mediu de soluționare a cererilor de acordare a pensiei;
- Ponderea beneficiarilor care primesc prestații în cont bancar în totalul beneficiarilor de prestații
- Ponderea modificărilor din oficiu a drepturilor de pensii, soluționate în 45 de zile de la data îndeplinirii condițiilor de vârstă standard în totalul modificărilor de efectuat din oficiu.

Raportare trimestrială

- Ponderea deciziilor cu drepturi stabilite eronat în totalul deciziilor contestate la Comisia Centrală de Contestații;
- Gradul de creștere a numărului de contracte de asigurare socială active;
- Gradul de creștere a valorii medii a sumei asigurate pe bază de contract de asigurare socială;
- Ponderea debitelor în totalul cheltuielilor cu prestațiile;
- Cheltuiala de funcționare pentru un beneficiar de prestații;
- Număr apariții în mass media locală (emisiuni radio-tv, articole și comunicate de presă)/trimestru;
- Număr de zile-om de concediu medical (incapacitate temporară de muncă)

Raportare semestrială

- Ponderea personalului care a absolvit o formă de pregătire profesională, cu diplomă recunoscută (MMFPSFV și/sau MEN)

Raportare anuală

- Îmbunătățirea satisfacției beneficiarilor privind serviciile oferite (sondaj național)

C. După principiile de utilizare a instrumentului de management strategic *“Balanced Scorecard”*, indicatorii de performanță se grupează astfel:

Perspectiva

Procese interne

- Ponderea cererilor de înscriere la pensie soluționate în termen legal, în total cereri de înscrieri noi soluționate
- Ponderea cererilor de înscriere la pensie nesoluționate în termen legal, din totalul cererilor înregistrate în perioada de raportare
- Ponderea cererilor de recalculare a pensiei soluționate în termen legal în totalul cererilor de recalculare soluționate
- Ponderea cererilor de recalculare a pensiei nesoluționate în termen, în total cereri de recalculare a pensiei, înregistrate în perioada de raportare
- Ponderea modificărilor din oficiu a drepturilor de pensii, soluționate în 45 de zile de la data îndeplinirii condițiilor de vârstă standard în totalul modificărilor de efectuat din oficiu
- Ponderea deciziilor cu drepturi stabilite eronat în totalul deciziilor contestate
- Timpul mediu de soluționare a cererilor de înscriere nouă la pensie

Perspectiva

Financiar

- Gradul de creștere a numărului de contracte de asigurare socială active
- Gradul de creștere a valorii medii a sumei asigurate pe bază de contract de asigurare socială
- Ponderea debitelor în totalul cheltuielilor cu prestațiile
- Cheltuiala de funcționare pentru un beneficiar de prestații
- Ponderea beneficiarilor care primesc prestații prin cont bancar în totalul beneficiarilor de prestații

Perspectiva

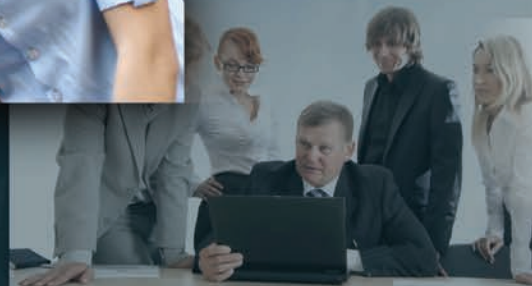
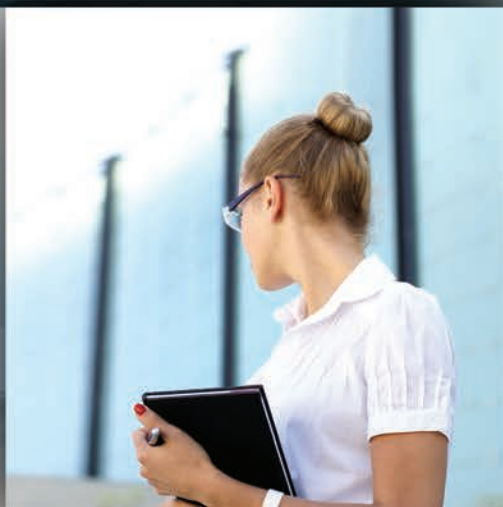
Beneficiari

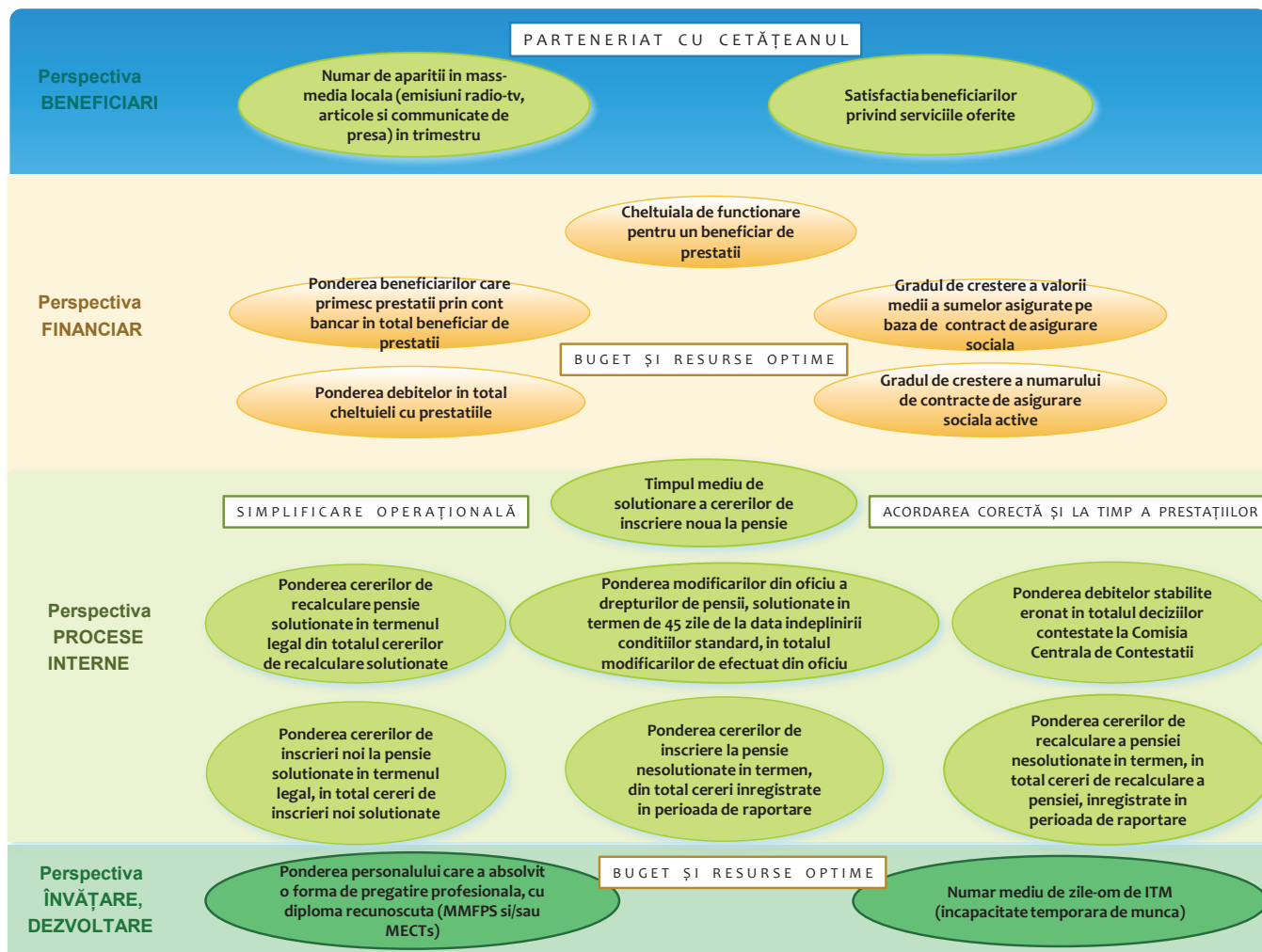
- Numărul de apariții în mass-media locală (emisiuni radio-tv, articole și comunicate de presă)/trimestru
- Satisfacția beneficiarilor privind serviciile oferite (4 indicatori secundari)

Perspectiva

Personal, Învățare, Dezvoltare

- Ponderea personalului care a urmat o formă de pregătire profesională, cu diplomă recunoscută (MMFPSPV și/sau MEN)
- Număr de zile-om de concediu medical (incapacitate temporară de muncă)





D. După modul de prelucrare/preluare a datelor, indicatorii de performanță se pot obține:

- **central, la nivelul CNPP**, prin extragerea automată a datelor, cu ajutorul aplicației informatice, din bazele de date existente;
- **local, la nivelul caselor teritoriale de pensii**, prin introducerea datelor primite de la compartimentele de specialitate în aplicația informatică și raportarea automată a rezultatelor.

4.3. PERSPECTIVA PROCESE INTERNE ȘI INDICATORII DE PERFORMANȚĂ

Procese Interne						
Obiectiv	Reducerea timpului mediu de soluționare a cererilor de acordare a drepturilor	Reducerea numărului de pensii stabilite eronat	Reducerea numărului de cereri de pensionare soluționate peste termenul legal			
Indicatori de performanță	Timpul mediu de soluționare a cererilor de înscriere nouă la pensie	Ponderea deciziilor cu drepturi stabilite eronat în totalul deciziilor contestate la Comisia Centrala de Contestații	Ponderea cererilor de înscriere la pensie nesoluționate în termenul legal, în total cereri înregistrate în perioada de raportare	Ponderea cererilor de recalculare a pensiei soluționate în termenul legal în totalul cererilor de recalculare soluționate	Ponderea cererilor de recalculare a pensiei nesoluționate în termen, în total cereri de recalculare înregistrate în perioada de raportare	Ponderea modificărilor din oficiu a drepturilor de pensii, soluționate în 45 de zile de la data îndeplinirii condițiilor de vârstă standard, în totalul modificărilor de efectuat din oficiu
Pondere	10 puncte	10 puncte	6 puncte	6 puncte	6 puncte	5 puncte
Țintă	Stabilire/Revizuire anuală	Stabilire/Revizuire anuală	Stabilire/Revizuire anuală	Stabilire/Revizuire anuală	Stabilire/Revizuire anuală	Stabilire/Revizuire anuală
Inițiative	Asigurarea infrastructurii software și hardware la nivel optim	Revizuirea standardelor de timp pentru soluționarea unei cereri de acordare drepturi de pensie, precum și perfecționarea continuă a personalului	Asigurarea unui număr suficient de personal, perfecționat în activitatea de stabilirea de prestații, precum și a dotării IT necesare			

4.4. PERSPECTIVA FINANCIAR ȘI INDICATORII DE PERFORMANȚĂ

Financiar		Optimizarea cheltuielilor			
Obiectiv	Creșterea veniturilor la BASS				
Indicatori de performanță	Gradul de creștere a numărului de contracte de asigurare socială active	Gradul de creștere a valorii medii a sumelor asigurate pe baza de contract de asigurare socială	Cheltuiala de funcționare pentru un beneficiar de prestații	Ponderea debitelor în totalul cheltuielilor cu prestațiile	Ponderea beneficiarilor care primesc prestații prin cont bancar, în totalul beneficiarilor de prestații
Pondere	5 puncte	3 puncte	10 puncte	8 puncte	3 puncte
Țintă	Stabilire/Revizuire anuală	Stabilire/Revizuire anuală	Stabilire/Revizuire anuală	Stabilire/Revizuire anuală	Stabilire/Revizuire anuală
Inițiative	Acțiuni de promovare/ mediatizare a beneficiilor prin toate canalele de comunicare	Acțiuni de promovare/ mediatizare a beneficiilor asigurării facultative, prin toate canalele de comunicare	Reducerea cheltuielilor de funcționare ale caselor teritoriale de pensii	Scăderea debitelor rezultate din plăți necuvenite	Creșterea numărului de persoane care primesc prestații prin cont bancar

4.5. PERSPECTIVA BENEFICIARI ȘI INDICATORII DE PERFORMANȚĂ

Beneficiari	
Obiectiv	Imbunătățirea imaginii CNPP și a CTP în mass-media centrală și locală
Indicatori de performanță	Număr de apariții mass-media locală (emisiuni radio-tv, articole și comunicate de presă)/trimestru
Pondere	5 puncte
Țintă	Stabilire/Revizuire anuală
Initiative	Imbunătățirea imaginii CNPP și a CTP în mass-media centrală și locală
	Imbunătățirea satisfacției beneficiarilor privind serviciile oferite
	Satisfacția privind serviciile oferite (4 indicatori secundari)
	5 puncte
	Stabilire/Revizuire anuală
	Imbunătățirea satisfacției beneficiarilor privind serviciile oferite

4.6. PERSPECTIVA PERSONAL, INVĂȚARE, DEZVOLTARE ȘI INDICATORII DE PERFORMANȚĂ

Personal, Invățare, Dezvoltare	
Obiectiv	Resurse umane corespunzătoare
Indicatori de performanță	Număr de zile-om de concediu medical (incapacitate temporară de muncă)
Pondere	2 puncte
Țintă	Stabilire/Revizuire anuală
Initiative	Asigurarea permanentă de personal
	Ponderea personalului care a absolvit o formă de pregătire profesională, cu diploma recunoscută (MMFSPV și/sau MEN)
	4 puncte
	Stabilire/Revizuire anuală
	Incurajarea perfecționării profesionale a personalului propriu



5. INDICATORII DE PERFORMANȚĂ

P1.1. Ponderea cererilor de înscrieri noi la pensie, soluționate în termenul legal, în totalul cererilor de înscrieri noi soluționate

OBIECTIV	ACȚIUNE	INDICATOR DE PERFORMANȚĂ
3.1. Reducerea numărului de cereri de pensionare soluționate peste termenul legal	3.1.1 Asigurarea unui număr suficient de personal, perfecționat în activitatea de stabiliri prestații, precum și a dotării IT necesare	P1.1 Ponderea cererilor de înscrieri noi la pensie, soluționate în termenul legal, în totalul cererilor de înscrieri noi soluționate
STRUCTURĂ	PERIODICITATE	SURSA ³
CTP	Lunar	Aplicația informatică de stabilire și plată pensii, la nivel central
Definiție	Situația, în luna de raportare, a cererilor de înscriere la pensie soluționate în termenul legal (45 de zile)	
Formulă	<p>Număr de cereri de înscrieri noi la pensie soluționate* în termenul legal în luna de raportare* X 100</p> <p>Număr de cereri de înscriere la pensie soluționate** în luna de raportare</p> <p>*In numărul cererilor soluționate în termenul legal se includ și cererile pentru care se emit decizii de respingere, în termen, în luna de raportare</p> <p>**In numărul de cereri de înscriere la pensie soluționate în luna de raportare se includ toate deciziile de pensie emise în luna de raportare, indiferent de data depunerii cererii</p> <p>***Exemplu mod de calcul:</p> <p><u>Număr de cereri înscrieri noi solutionate, în termenul legal, în luna de raportare – martie 2013 = cererile de înscrieri noi la pensie cu decizii emise în luna martie 2013, în termen de 45 de zile de la data depunerii cererii</u></p> <p><u>Număr de cereri de înscrieri la pensie soluționate in luna de raportare – cereri de înscrieri noi la pensie, cu decizii emise în luna de raportare, indiferent de data depunerii lor</u></p>	
ȚINTĂ	CINE STABILEȘTE	CINE EVALUEAZĂ
Stabilire/revizuire anuală	CP	CNPP/Serviciul Proiecte, Studii si Analize
PROCESE		PONDERE
Preluare automată din bazele de date, de la nivel central a câmpurilor: • Data înregistrării cererii, Data emiterii deciziei de pensie		12 puncte

3. Metoda uzuală de obtinere a datelor este prin preluarea automată, lunară, a datelor din aplicația informatică de stabilire și plată a drepturilor de pensie, la nivel central.

Opțional, se va utiliza încărcarea manuală a datelor în aplicație de către fiecare CTP, prin responsabilii desemnați, în următoarele situații :

- Nefuncționarea/deficiențe în aplicarea procedurii/protocolului de primire automată a datelor din aplicația informatică de stabilire și plată a drepturilor de pensie

- Primirea cu întârziere a datelor din aplicația informatică de stabilire și plată a drepturilor de pensie

În cazul utilizării acestei opțiuni, se vor încărca, acolo unde este posibil, documente justificative (scanate) la secțiunea "Documente suport" din meniul **Formular Introducere Manuală Date**, aplicația informatică de evidență a indicatorilor de performanță- Corporater EPM Suite.

Fiecărei CTP i se va comunica în timp util (e-mail/fax) utilizarea acestei opțiuni, precum și perioada în care trebuie încărcate datele.)

P1.2. Ponderea cererilor de înscriere la pensie nesoluționate în termenul legal, din total cereri înregistrate în perioada de raportare

OBIECTIV	ACȚIUNE	INDICATOR DE PERFORMANȚĂ
3.1. Reducerea numărului de cereri de pensionare soluționate peste termenul legal	3.1.1 Asigurarea unui număr suficient de personal, perfecționat în activitatea de stabilire prestații, precum și a dotării IT necesare	P1.2 Ponderea cererilor de înscriere la pensie nesoluționate în termenul legal, din total cereri înregistrate în perioada de raportare
STRUCTURĂ	PERIODICITATE	SURSĂ ⁴
CTP	Lunar	Aplicația informatică de stabilire și plată pensii, la nivel central
Definiție	Situția cererilor de înscriere la pensie nesoluționate în termenul legal, la sfârșitul lunii de raportare	
Formulă	<p><u>Număr cereri de înscrieri noi la pensie înregistrate în perioada de referință și nesoluționate în termenul legal de 45 de zile de la depunerea cererii</u> X 100</p> <p>Număr cereri de înscrieri noi la pensie înregistrate în luna de raportare, <i>Perioada de referință</i> = cereri de înscrieri noi la pensie înregistrate cu mai mult de 45 de zile înaintea ultimei zile din luna de raportare și rămase nesoluționate/ pentru care nu au fost emise decizii de pensie până la sfârșitul acesteia. Mod de calcul: <u>Luna de raportare</u>: martie 2013 Perioada de referință = 31 martie 2013 - 45 zile = perioada anterioară datei de 15 februarie 2013</p> <p><i>Exemplu mod de calcul:</i> Luna de raportare: martie 2013 <u>Cereri de înscrieri noi nesoluționate în termen</u> = cereri înregistrate/depuse anterior datei de 15 februarie 2013 și nesoluționate până la 31.03.2013 = 20 (provenite: 10, luna 12.2012, 5, luna 01.2013 și 5, luna 02.2013) <u>Cereri de înscrieri noi înregistrate în perioada de raportare</u> = cereri înregistrate în luna martie = 900</p>	
ȚINTĂ	CINE STABILEȘTE	CINE EVALUEAZĂ
Stabilire/revizuire anuală	CP	CNPP/Serviciul Proiecte, Studii și Analize
PROCESE		PONDERE
Preluare automată din bazele de date, de la nivel central a câmpurilor: • Data înregistrării cererii, Data emiterii deciziei de pensie		6 puncte

4. Metoda uzuală de obtinere a datelor este prin preluarea automată, lunară, a datelor din aplicația informatică de stabilire și plată a drepturilor de pensie, la nivel central.

Opțional, se va utiliza încărcarea **manuală** a datelor în aplicație de către fiecare CTP, prin responsabilii desemnați, în următoarele situații :

- Nefuncționarea/deficiențe în aplicarea procedurii/protocolului de primire automată a datelor din aplicația informatică de stabilire și plată a drepturilor de pensie

- Primirea cu întârziere a datelor din aplicația informatică de stabilire și plată a drepturilor de pensie

În cazul utilizării acestei opțiuni, se vor încărca, acolo unde este posibil, documente justificative (scanate) la secțiunea "Documente suport" din meniul **Formular Introducere Manuală Date**, aplicația informatică de evidență a indicatorilor de performanță- Corporater EPM Suite.

Fiecărei CTP i se va comunica în timp util (e-mail/fax) utilizarea acestei opțiuni, precum și perioada în care trebuie încărcate datele.)

P1.3. Ponderea cererilor de recalculare soluționate în termenul legal în totalul cererilor de recalculare soluționate

OBIECTIV	ACȚIUNE	INDICATOR DE PERFORMANTA
3.1. Reducerea numărului de cereri de pensionare soluționate peste termenul legal	3.1.1 Reducerea numărului de cereri de pensionare soluționate peste termenul legal	P1.3. Ponderea cererilor de recalculare soluționate în termenul legal în totalul cererilor de recalculare soluționate
STRUCTURĂ	PERIODICITATE	SURSĂ ⁵
CTP	Lunar	Aplicația informatică de stabilire și plată pensii, la nivel central
Definitie	Situția, in luna de raportare, a cererilor de recalculare a pensiei soluționate în termenul legal (45 de zile)	
Formula	<p><u>Număr de cereri de recalculare a pensiei, soluționate, în termenul legal, în luna de raportare X 100</u> Număr de cereri de recalculare a pensiei, soluționate în luna de raportare</p> <p>Modul de calcul este același ca și cel descris la indicatorul P1.1</p>	
ȚINTĂ	CINE STABILEȘTE	CINE EVALUEAZĂ
Stabilire/revizuire anuală	CP	CNPP/Serviciul Proiecte, Studii si Analize
PROCESE		PONDERE
Preluare automată din bazele de date, de la nivel central a câmpurilor: • Data inregistrării cererii, Data emiterii deciziei de recalculare		6 puncte

5. Metoda uzuală de obtinere a datelor este prin preluarea automată, lunară, a datelor din aplicația informatică de stabilire și plată a drepturilor de pensie, la nivel central.

Optional, se va utiliza încărcarea manuală a datelor în aplicație de către fiecare CTP, prin responsabilii desemnați, în următoarele situații :

- Nefuncționarea/deficiențe în aplicarea procedurii/protocolului de primire automată a datelor din aplicația informatică de stabilire și plată a drepturilor de pensie

- Primirea cu întârziere a datelor din aplicația informatică de stabilire și plată a drepturilor de pensie

In cazul utilizării acestei opțiuni, se vor încărca, acolo unde este posibil, documente justificative (scanate) la secțiunea "Documente suport" din meniul **Formular Introducere Manuală Date**, aplicația informatică de evidență a indicatorilor de performanță- Corporater EPM Suite.

Fiecărei CTP i se va comunica în timp util (e-mail/fax) utilizarea acestei opțiuni, precum și perioada în care trebuie încărcate datele).

P1.4. Ponderea cererilor de recalculare a pensiei nesoluționate în termen, în total cereri de recalculare a pensiei, înregistrate în perioada de raportare

OBIECTIV	ACȚIUNE	INDICATOR DE PERFORMANȚĂ
3.1. Reducerea numărului de cereri de pensionare soluționate peste termenul legal	3.1.1 Reducerea numărului de cereri de pensionare soluționate peste termenul legal	P1.4. Ponderea cererilor de recalculare a pensiei nesoluționate în termen, în total cereri de recalculare a pensiei, înregistrate în perioada de raportare
STRUCTURĂ	PERIODICITATE	SURSA ⁶
CTP	Lunar	Aplicația informatică de stabilire și plată pensii, la nivel central
Definiție	Situția cererilor de recalculare a pensiei nesoluționate, în termenul legal, la sfârșitul lunii de raportare	
Formulă	<p>Numărul cererilor de recalculare a pensiei înregistrate în perioada de referință și nesoluționate, în termenul legal, până la sfârșitul lunii de raportare X 100</p> <p>Numărul cererilor de recalculare a pensiei, înregistrate în luna de raportare, din care provin cererile nesoluționate</p> <p>Numărul de cereri de recalculare a pensiei înregistrate în perioada de referință și rămase nesoluționate, în termenul legal de soluționare, până la sfârșitul lunii de raportare se va stabili după aceeași modalitate, precum cea descrisă în cazul indicatorului nr. P1.2.</p>	
ȚINTĂ	CINE STABILEȘTE	CINE EVALUEAZĂ
Stabilire/revizuire anuală	CP	CNPP/Serviciul Proiecte, Studii și Analize
PROCESE		PONDERE
Preluare automată din bazele de date, de la nivel central a câmpurilor: • Data înregistrării cererii, Data emiterii deciziei de recalculare a pensiei		6 puncte

6. Metoda uzuală de obținere a datelor este prin preluarea automată, lunară, a datelor din aplicația informatică de stabilire și plată a drepturilor de pensie, la nivel central.

Opțional, se va utiliza încărcarea manuală a datelor în aplicație de către fiecare CTP, prin responsabilii desemnați, în următoarele situații :

- Nefuncționarea/deficiențe în aplicarea procedurii/protocolului de primire automată a datelor din aplicația informatică de stabilire și plată a drepturilor de pensie

- Primirea cu întârziere a datelor din aplicația informatică de stabilire și plată a drepturilor de pensie

În cazul utilizării acestei opțiuni, se vor încărca, acolo unde este posibil, documente justificative (scanate) la secțiunea "Documente suport" din meniul **Formular Introducere Manuală Date**, aplicația informatică de evidență a indicatorilor de performanță- Corporater EPM Suite.

Fiecărei CTP i se va comunica în timp util (e-mail/fax) utilizarea acestei opțiuni, precum și perioada în care trebuie încărcate datele.)

P1.5 Ponderea modificărilor din oficiu a drepturilor de pensii, soluționate în termen de 45 zile de la data îndeplinirii condițiilor standard, în totalul modificărilor de efectuat din oficiu

OBIECTIV	ACȚIUNE	INDICATOR DE PERFORMANȚĂ
3.1 Reducerea numărului de cereri de pensionare soluționate peste termenul legal	3.1.1. Asigurarea unui număr suficient de personal, perfecționat în activitatea de stabilire prestații, precum și a dotării IT necesare	P1.5. Ponderea modificărilor din oficiu a drepturilor de pensii, soluționate în termen de 45 zile de la data îndeplinirii condițiilor standard, în totalul modificărilor de efectuat din oficiu
STRUCTURĂ	PERIODICITATE	SURSA ⁷
CTP	Lunar	Aplicația informatică de stabilire și plată pensii, la nivel central
Definiție	Situția modificărilor din oficiu a drepturilor de pensii, soluționate în termen de 45 de zile de la data îndeplinirii condițiilor de vârstă standard	
Formulă	Număr de modificări* din oficiu a drepturilor de pensii, soluționate, în termen de 45 de zile de la data îndeplinirii condițiilor de vârstă standard, în luna de raportare $\frac{\text{Număr total de modificari de efectuat din oficiu în luna de raportare}}{\text{Număr de modificări* din oficiu a drepturilor de pensii, soluționate, în termen de 45 de zile de la data îndeplinirii condițiilor de vârstă standard, în luna de raportare}} \times 100$ <p>*Se iau în considerare și modificările din oficiu realizate la o data anterioară celei de îndeplinire a condițiilor de vârstă standard</p>	
ȚINTĂ	CINE STABILEȘTE	CINE EVALUEAZĂ
Stabilire/revizuire anuală	CP	CNPP/Serviciul Proiecte, Studii și Analize
PROCESE		PONDERE
Preluare automată din bazele de date, de la nivel central a câmpurilor: • Data îndeplinirii condițiilor de vârstă standard (scadențar), Data emiterii deciziei de pensie		5 puncte

7. Metoda uzuală de obtinere a datelor este prin preluarea automată, lunară, a datelor din aplicația informatică de stabilire și plată a drepturilor de pensie, la nivel central.

Opțional, se va utiliza încărcarea manuală a datelor în aplicație de către fiecare CTP, prin responsabilii desemnați, în următoarele situații :

- Nefuncționarea/deficiențe în aplicarea procedurii/protocolului de primire automată a datelor din aplicația informatică de stabilire și plată a drepturilor de pensie

- Primirea cu întârziere a datelor din aplicația informatică de stabilire și plată a drepturilor de pensie

În cazul utilizării acestei opțiuni, se vor încărca, acolo unde este posibil, documente justificative (scanate) la secțiunea "Documente suport" din meniul **Formular Introducere Manuală Date**, aplicația informatică de evidență a indicatorilor de performanță- Corporater EPM Suite.

Fiecărei CTP i se va comunica în timp util (e-mail/fax) utilizarea acestei opțiuni, precum și perioada în care trebuie încărcate datele.)

P2.1 Timpul mediu de soluționare a cererilor de înscriere nouă la pensie

OBIECTIV	ACȚIUNE	INDICATOR DE PERFORMANȚĂ
3.2 Reducerea timpului mediu de soluționare a cererilor de acordare a drepturilor	3.2.1 Asigurarea infrastructurii software și hardware la nivel optim	P2.1. Timpul mediu de soluționare a cererilor de înscriere nouă la pensie
STRUCTURĂ	PERIODICITATE	SURSA ⁸
CTP	Lunar	Aplicația informatică de stabilire și plată pensii, la nivel central
Definiție	Determinarea timpului mediu de soluționare a unei cereri de înscriere nouă la pensie în perioada de raportare	
Formulă	<u>Suma duratelor (in zile) de soluționare a tuturor cererilor de înscriere noua la pensie soluționate în luna de raportare</u> Număr total de cereri de înscriere nouă la pensie soluționate în luna de raportare	
ȚINTĂ	CINE STABILEȘTE	CINE EVALUEAZĂ
Stabilire/revizuire anuală	CP	CNPP/Serviciul Proiecte, Studii si Analize
PROCESE		PONDERE
Preluare automată din bazele de date, de la nivel central a câmpurilor: • Data depunerii cererii de înscriere nouă la pensie, Data emiterii deciziei de stabilire a drepturilor		10 puncte

8. Metoda uzuală de obtinere a datelor este prin preluarea automată, lunară, a datelor din aplicația informatică de stabilire și plată a drepturilor de pensie, la nivel central.

Optional, se va utiliza încărcarea manuală a datelor în aplicație de către fiecare CTP, prin responsabilii desemnați, în următoarele situații :

- *Nefuncționarea/deficiențe în aplicarea procedurii/protocolului de primire automată a datelor din aplicația informatică de stabilire și plată a drepturilor de pensie*

- *Primirea cu întârziere a datelor din aplicația informatică de stabilire și plată a drepturilor de pensie*

În cazul utilizării acestei opțiuni, se vor încărca, acolo unde este posibil, documente justificative (scanate) la secțiunea "Documente suport" din meniul **Formular Introducere Manuală Date**, aplicația informatică de evidență a indicatorilor de performanță- Corporater EPM Suite.

Fiecărei CTP i se va comunica în timp util (*e-mail/fax*) utilizarea acestei opțiuni, precum și perioada în care trebuie încărcate datele.)

P.3.1 Ponderea deciziilor cu drepturi stabilite eronat în totalul deciziilor contestate la Comisia Centrală de Contestații

OBIECTIV	ACȚIUNE	INDICATOR DE PERFORMANȚĂ
3.3 Reducerea numărului de pensii stabilite eronat	3.3.1 Revizuirea standardelor de timp pentru soluționarea unei cereri de acordare drepturi de pensie, precum și perfecționarea continuă a personalului	P3.1 Ponderea deciziilor cu drepturi stabilite eronat în totalul deciziilor contestate la Comisia Centrala de Contestații
STRUCTURĂ	PERIODICITATE	SURSA ⁹
CTP	Trimestrial	Evidențe proprii ale Comisiei Centrale de Contestatii/CNPP
Definiție	Determinarea situației deciziilor cu erori de stabilire, în totalul deciziilor contestate	
Formulă	$\frac{\text{Număr de hotărâri de admitere a contestațiilor}^* + \text{Număr de hotărâri de respingere a contestațiilor, dar cu revizuire}^* \text{ emise în perioada de raportare}}{\text{Număr total de contestații solutionate în perioada de raportare}} \times 100$ <p>*ale Comisiei Centrale de Contestații</p>	
ȚINTĂ	CINE STABILEȘTE	CINE EVALUEAZĂ
Stabilire/revizuire anuală	CP	CNPP/Serviciul Proiecte, Studii si Analize
PROCESE		PONDERE
		10 puncte

9. Metoda uzuală de obtinere a datelor este prin preluarea automată, trimestrială, a datelor din evidențele proprii ale Comisiei Centrale de Contestații.



F.1.1 Gradul de creștere a numărului de contracte de asigurare socială active

OBIECTIV	ACȚIUNE	INDICATOR DE PERFORMANȚĂ
1.1.2 Creșterea numărului de asigurați cu contracte de asigurare socială	1.1.2.1 Acțiuni de promovare/mediatizare a beneficiilor asigurării facultative, prin toate canalele de comunicare	F1.1. Gradul de creștere a numărului de contracte de asigurare socială active
STRUCTURĂ	PERIODICITATE	SURSĂ ¹⁰
CTP	Trimestrial	Aplicația informatică de de evidență a stagiilor de cotizare
Definiție	Evoluția numărului contractelor de asigurare sociale active, la sfârșitul perioadei de raportare, comparativ cu sfârșitul anului precedent	
Formulă	$\frac{\text{Număr de contracte de asigurare socială active la sfârșitul perioadei de raportare}}{\text{Număr de contracte de asigurare socială active la sfârșitul anului precedent}} \times 100$	
ȚINTĂ	CINE STABILEȘTE	CINE EVALUEAZĂ
Stabilire/revizuire anuală	CP	CNPP/Serviciul Proiecte, Studii și Analize
PROCESE		PONDERE
Preluare automată din bazele de date, de la nivel central a câmpurilor: <ul style="list-style-type: none"> Data încheierii contractului, data ultimei plăți 		5 puncte

10. Metoda uzuală de obtinere a datelor este prin preluarea automată, lunară, a datelor din aplicația informatică de evidență a contractelor de asigurare, la nivel central.

Optional, se va utiliza încărcarea manuală a datelor în aplicație de către fiecare CTP, prin responsabilii desemnați, în următoarele situații :

- Nefuncționarea/deficiențe în aplicarea procedurii/protocolului de primire automată a datelor din aplicația informatică de evidență a contractelor de asigurare

- Primirea cu întârziere a datelor din evidență a contractelor de asigurare

În cazul utilizării acestei opțiuni, se vor încărca, acolo unde este posibil, documente justificative (scanate) la secțiunea "Documente suport" din meniul **Formular Introducere Manuală Date**, aplicația informatică de evidență a indicatorilor de performanță- Corporater EPM Suite.

Fiecărei CTP i se va comunica în timp util (e-mail/fax) utilizarea acestei opțiuni, precum și perioada în care trebuie încărcate datele.)

F1.2 Gradul de creștere a valorii medii a sumelor asigurate pe baza de contract de asigurare socială

OBIECTIV	ACȚIUNE	INDICATOR DE PERFORMANȚĂ
1.1.3 Creșterea numărului de asigurați cu contracte de asigurare socială	1.1.2.1 Acțiuni de promovare/mediatizare a beneficiilor asigurării facultative, prin toate canalele de comunicare	F1.2. Gradul de creștere a valorii medii a sumelor asigurate pe bază de contract de asigurare socială
STRUCTURĂ	PERIODICITATE	SURSĂ ¹¹
CTP	Trimestrial	Aplicația informatică de de evidență a stagiilor de cotizare
Definiție	Evoluția valorii medii a sumelor asigurate pe baza de contract de asigurare socială în perioada de raportare, fata de sfârșitul anului precedent	
Formulă	<u>Valoarea medie a sumelor asigurate, aferente contractelor de asigurare socială active la sfârșitul perioadei de raportare</u> x 100 Valoarea medie a sumelor asigurate, conform contractelor de asigurare socială active la sfârșitul anului precedent	
ȚINTĂ	CINE STABILEȘTE	CINE EVALUEAZĂ
Stabilire/revizuire anuală	CP	CNPP/Serviciul Proiecte, Studii și Analize
PROCESE		PONDERE
Preluare automată din bazele de date, de la nivel central a câmpurilor: • Data încheierii contractului, data ultimei plăți, valoare contract		3 puncte

11. Metoda uzuală de obtinere a datelor este prin preluarea automată, lunară, a datelor din aplicația informatică de evidență a contractelor de asigurare, la nivel central.

Optional, se va utiliza încărcarea manuală a datelor în aplicație de către fiecare CTP, prin responsabilii desemnați, în următoarele situații :

- Nefuncționarea/deficiențe în aplicarea procedurii/protocolului de primire automată a datelor din aplicația informatică de evidență a contractelor de asigurare
- Primirea cu întârziere a datelor din evidentă a contractelor de asigurare

În cazul utilizării acestei opțiuni, se vor încărca, acolo unde este posibil, documente justificative (scanate) la secțiunea "Documente suport" din meniul **Formular Introducere Manuală Date**, aplicația informatică de evidență a indicatorilor de performanță- Corporater EPM Suite.

Fiecărei CTP i se va comunica în timp util (*e-mail/fax*) utilizarea acestei opțiuni, precum și perioada în care trebuie încărcate datele.)

F2.1 Ponderea debitelor în totalul cheltuielilor cu prestațiile

OBIECTIV	ACȚIUNE			INDICATOR DE PERFORMANȚĂ	
1.2 Optimizarea cheltuielilor	1.2.1 rezultate	Scăderea din plăți	debitelor necuvenite	F2.1. Ponderea debitelor în totalul cheltuielilor cu prestațiile	
STRUCTURĂ	PERIODICITATE			SURSA ¹²	
CTP	Trimestrial			Sold cont 461 Debitori la sfârșitul trimestrului de raportare Sold valoarea cheltuielilor cu prestațiile la sfârșitul ultimei luni a trimestrului de raportare	
Definiție	Situatia debitelor în totalul cheltuielilor cu prestațiile, în perioada de raportare				
Formulă	<u>Valoarea soldului contului 461 Debitori la sfârșitul trimestrului de raportare</u> <u>Valoarea cheltuielilor cu prestațiile înregistrata în ultima lună a trimestrului de raportare</u>				
ȚINTĂ	CINE STABILEĂTE			CINE EVALUEAZĂ	
Stabilire/revizuire anuală	CP			CNPP/Serviciul Proiecte, Studii și Analize	
PROCESE				PONDERE	
Introducere manuală a datelor, trimestrial, în aplicația de evidență a indicatorilor de performanță				8 puncte	

12. Metoda uzuală de obtinere a datelor este prin încărcarea manuală a datelor în aplicație de către fiecare CTP, prin responsabilii desemnați.

Se vor încărca documente justificative (scanate) la secțiunea "Documente suport" din meniul **Formular Introducere Manuală Date**, aplicația informatică de evidență a indicatorilor de performanță- Corporater EPM Suite. De exemplu, pagini scanate din contul de executie bugetară (care sa justifice sumele încărcate pentru numărătorul și numitorul formulei de calcul).

Fiecare CTP va avea la dispozitie un interval definit de zile, la inceputul lunii următoare trimestrului incheiat, in care va putea încărca datele aferente trimestrului incheiat.

F2.2 Cheltuiala de funcționare pentru un beneficiar de prestații

OBIECTIV	ACȚIUNE	INDICATOR DE PERFORMANȚĂ
1.2 Optimizarea cheltuielilor	1.2.4 Reducerea cheltuielilor de funcționare ale caselor teritoriale de pensii	F2.2. Cheltuiala de funcționare pentru un beneficiar de prestații
STRUCTURĂ	PERIODICITATE	SURSA ¹³
CTP	Trimestrial	-Valoare cheltuielilor în ultima lună a trimestrului de raportare din BASS și BS -Numărul de beneficiari de prestații în ultima lună a trimestrului de raportare (baze de date, la nivel central)
Definiție	Evoluția cheltuielilor medii de funcționare pe fiecare beneficiar de prestații	
Formulă	<p><u>Valoarea cheltuielilor de funcționare*</u> din ultima lună a trimestrului de raportare Numărul de beneficiari de prestații din ultima lună a trimestrului de raportare**</p> <p>*Cheltuieli de funcționare=cheltuieli de personal + cheltuieli cu bunurile și serviciile <u>Cheltuieli de Personal – Cap. 68.03.10 (din conturile de execuție)</u> <u>Cheltuieli cu “Bunuri și servicii” - Cap 68.03._0;69.03.20;68.01.20 (din conturile de execuție)</u></p> <p>** Număr de beneficiari de prestații din ultima lună a trimestrului (număr de pe recapitulațiile de plată curente- fără plăți restante).</p>	
ȚINTĂ	CINE STABILEȘTE	CINE EVALUEAZĂ
Stabilire/revizuire anuală	CP	CNPP/Serviciul Proiecte, Studii și Analize
PROCESE		PONDERE
Introducere manuală a datelor, trimestrial, în aplicația de evidență a indicatorilor de performanță		10 puncte

13. Fiecare CTP, prin responsabilii desemnați, va încărca manual datele în aplicație, doar pentru numărător « Valoare cheltuielilor in ultima luna a trimestrului de raportare din BASS si BS).

Datele aferente numitorului« Numarul de beneficiari de prestatii din ultima luna a trimestrului de raportare” se vor obține automat la nivel central, din bazele de date.

Pentru numărător, se vor încărca documente justificative (scanate) la secțiunea “Documente suport” din meniul **Formular Introducere Manuală Date**, aplicația informatică de evidență a indicatorilor de performanță- Corporater EPM Suite.De exemplu, pagini scanate din contul de executie bugetară (care sa justifice sumele încărcate pentru numărătorul formulei de calcul).

Fiecare CTP va avea la dispozitie un interval definit de zile, la inceputul lunii urmatoare trimestrului incheiat, in care va putea încărca datele aferente trimestrului incheiat.

F2.3 Ponderea beneficiarilor care primesc prestații prin cont bancar, în totalul beneficiarilor de prestații

OBIECTIV	ACȚIUNE	INDICATOR DE PERFORMANȚĂ
1.2 Optimizarea cheltuielilor	1.2.3 Creșterea numărului de persoane care primesc prestații prin cont bancar	F2.3. Ponderea beneficiarilor care primesc prestații prin cont bancar, în totalul beneficiarilor de prestații
STRUCTURĂ	PERIODICITATE	SURSĂ ¹⁴
CTP	Lunar	Evidențe la nivel central, din baze de date
Definiție	Evoluția numărului beneficiarilor de prestații prin cont bancar în raport cu numărul total al beneficiarilor de prestații	
Formulă	$\frac{\text{Numărul total al beneficiarilor de prestații plătite, prin cont bancar, în luna de raportare}}{\text{Numărul total al beneficiarilor de prestații plătite în luna de raportare (după numărul de taloane din bază)}} \times 100$	
ȚINTĂ	CINE STABILEȘTE	CINE EVALUEAZĂ
Stabilire/revizuire anuală	CP	CNPP/Serviciul Proiecte, Studii și Analize
PROCESE		PONDERE
Preluarea automată a datelor din evidența Direcției Documente de Plată/CNPP		3 puncte

14. Metoda uzuală de obtinere a datelor este prin preluarea automată, lunară, a datelor din aplicația informatică de stabilire și plată a drepturilor de pensie, la nivel central.

Optional, se va utiliza încărcarea manuală a datelor în aplicație de către fiecare CTP, prin responsabilii desemnați, în următoarele situații :

- Nefuncționarea/deficiențe în aplicarea procedurii/protocolului de primire automată a datelor din aplicația informatică de stabilire și plată a drepturilor de pensie

- Primirea cu întârziere a datelor din aplicația informatică de stabilire și plată a drepturilor de pensie

În cazul utilizării acestei opțiuni, se vor încărca, acolo unde este posibil, documente justificative (scanate) la secțiunea "Documente suport" din meniul **Formular Introducere Manuală Date**, aplicația informatică de evidență a indicatorilor de performanță- Corporater EPM Suite.

Fiecărei CTP i se va comunica în timp util (e-mail/fax) utilizarea acestei opțiuni, precum și perioada în care trebuie încărcate datele.)



B1.1 Număr de apariții pozitive în mass-media locală (emisiuni radio-tv, articole și comunicate de presă)

OBIECTIV	ACȚIUNE	INDICATOR DE PERFORMANȚĂ
5.2 Îmbunătățirea imaginii CNPP și a CTP în mass-media centrală și locală	5.2.1 Creșterea numărului de apariții pozitive în mass-media locală	B1.1. Număr de apariții pozitive în mass-media locală (emisiuni radio-tv, articole și comunicate de presă)/ trimestru
STRUCTURĂ	PERIODICITATE	SURSĂ ¹⁵
CTP	Trimestrial	Număr total de apariții în mass-media locală în perioada de raportare
Definiție	Evoluția numărului de apariții în mass-media locală	
Formulă	Numărul total de apariții în mass-media locală (emisiuni radio-tv, articole și comunicate de presă) în perioada de raportare	
ȚINTĂ	CINE STABILEȘTE	CINE EVALUEAZĂ
Stabilire/revizuire anuală	CP	CNPP/Serviciul Proiecte, Studii și Analize
PROCESE		PONDERE
Introducere manuală a datelor, trimestrial, în aplicația de evidență a indicatorilor de performanță		5 puncte

15. Fiecare CTP, prin responsabilii desemnați, va încărca manual datele în aplicație.

De asemenea, se vor încărca documente justificative (scanate) la secțiunea "Documente suport" din meniul **Formular Introducere Manuală Date**, aplicația informatică de evidență a indicatorilor de performanță- Corporater EPM Suite. De exemplu, pagini scanate din articole de ziar, comunicate de presa, printscreen-uri după pagini din publicații locale on-line).

Fiecare CTP va avea la dispoziție un interval definit de zile, la începutul lunii următoare trimestrului încheiat, în care va putea încărca datele aferente trimestrului încheiat.



B1.2.1 Durata de depunere a diferitelor cereri (în opinia beneficiarilor)

OBIECTIV	ACȚIUNE	INDICATOR DE PERFORMANȚĂ
5.2 Îmbunătățirea imaginii CNPP și a CTP în mass-media centrală și locală		B1.2.1. Durata de depunere a diferitelor cereri (în opinia beneficiarilor)
STRUCTURĂ	PERIODICITATE	SURSĂ*
CTP	Anual	Sondaj național de evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarilor față de serviciile publice oferite de CTP
Definiție	Evaluarea evoluției gradului de satisfacție a beneficiarilor CTP	
ȚINTĂ ¹⁶	CINE STABILEȘTE	CINE EVALUEAZĂ
maxim 14 minute	CP	CNPP/Serviciul Proiecte, Studii și Analize
PROCESE		PONDERE
Date preluate din rezultatele sondajului național de evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarilor față de serviciile publice oferite de CTP		1,25 puncte

*Pentru stabilirea indicatorului au fost utilizate datele obținute la întrebarea Q6 din cadrul chestionarului aplicat în sondajul național:

16. Tinta se referă durata medie dorita pentru toate tipurile de servicii evaluate în timpul sondajului național

Q6. [dacă a beneficiat în ultimele 12 luni] Am să vă rog să îmi spuneți, pentru fiecare din următoarele servicii de care ați beneficiat, ultima dată cât a durat, în minute...?

	Maxim 15 minute	16-30 minute	31-45 minute	45-60 minute	Peste 60 minute	[NS]	[NR]
a. depunerea cererii de inscriere la pensie	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₈	<input type="checkbox"/> ₉
b. depunerea cererii de modificare (recalculare) a drepturilor de pensie	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₈	<input type="checkbox"/> ₉
d. depunerea cererii pentru stabilirea indemnizatiilor si a altor drepturi speciale	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₈	<input type="checkbox"/> ₉
f. încheierea contractului de asigurare socială	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₈	<input type="checkbox"/> ₉
g. plata la casierie a contribuțiilor în baza contractului de asigurare socială	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₈	<input type="checkbox"/> ₉
h. eliberarea unui bilet de tratament	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₈	<input type="checkbox"/> ₉
i. plata ajutorului de deces	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₈	<input type="checkbox"/> ₉
m. până ați primit consiliere din partea Casei de Pensii	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₈	<input type="checkbox"/> ₉

Detalii sondaj

Datele utilizate sunt aferente sondajului efectuat în perioada decembrie 2012 - februarie 2013.

Scop - obținerea unei imagini reale privind performanța și calitatea serviciilor oferite de o casă județeană de pensii, **din perspectiva beneficiarilor noștri**, în cadrul **procesului de evaluare anuală** a caselor teritoriale de pensii.

- Sondajul s-a derulat la nivelul fiecărui județ și al municipiului București, fiind intervievate, în total, de **26.625** persoane beneficiare (*marja maximă de eroare admisă fiind de +/- 1%, la un nivel de probabilitate de 95%, la nivel național*).

- La nivel județean, **eșantionul** a fost format din **625 de beneficiari ai sistemului public de pensii**, respectiv **1.000 de beneficiari**, la nivelul municipiului București.

- La nivel național, eșantionul a fost obținut prin ponderarea eșantioanelor județene în raport cu ponderea numărului de beneficiari ai serviciilor oferite de către casele județene de pensii.

- Chestionarul de întrebări a fost elaborat cu sprijinul Comunității de Practică în domeniul evaluării caselor teritoriale de pensii.

- Rapoartele de cercetare la nivel național și județean au fost transmise fiecărei CTP în cursul lunii aprilie 2013

- Sondajul a fost realizat de către S.C. Metro Media Transilvania S.R.L.

Rezultatele obținute au fost transmise fiecărei CTP prin adresa nr. B1282/I.C./01.04.2013.

B1.2.2 Gradul de soluționare a diferitelor cereri peste termenul legal (în opinia beneficiarilor)

OBIECTIV	ACȚIUNE	INDICATOR DE PERFORMANȚĂ
5.2 Imbunătățirea imaginii CNPP și a CTP în mass-media centrală și locală		B1.2.2. Gradul de soluționare a diferitelor cereri peste termenul legal (în opinia beneficiarilor)
STRUCTURĂ	PERIODICITATE	SURSĂ*
CTP	Anual	Sondaj național de evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarilor față de serviciile publice oferite de CTP
Definiție	Evaluarea evoluției gradului de satisfacție a beneficiarilor CTP privind gradul de soluționare a diferitelor cereri	
ȚINTĂ	CINE STABILEȘTE	CINE EVALUEAZĂ
maxim 30%	CP	CNPP/Serviciul Proiecte, Studii și Analize
PROCESE		PONDERE
Date preluate din rezultatele sondajului național de evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarilor față de serviciile publice oferite de CTP		1,25 puncte

*Pentru stabilirea indicatorului au fost utilizate datele obținute la întrebarea **Q7** din cadrul chestionarului aplicat în sondajul național:



Q7. [dacă a beneficiat în ultimele 12 luni] Când ați beneficiat ultima dată de acest serviciu, cât a durat cu aproximație, în zile...?

	Cel mult 45 de zile	Peste 45 de zile	Nu e finalizată – depusa de cel mult 45 de zile	Nu e finalizată – depusa de mai mult 45 de zile	[NS]	[NR]
a. soluționarea cererii pentru înscrierea la pensie	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₈	<input type="checkbox"/> ₉
b. soluționarea cererii pentru modificarea (recalcularea) drepturilor de pensie	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₈	<input type="checkbox"/> ₉
d. soluționarea cererii pentru indemnizații sau alte drepturi prevăzute de legi speciale	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₈	<input type="checkbox"/> ₉
j. soluționarea cererii de prestații pentru accidente de muncă și boli profesionale	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₈	<input type="checkbox"/> ₉
k. emiterea deciziei de încadrare în grad de invaliditate	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₈	<input type="checkbox"/> ₉
l. eliberarea adeverințelor privind stagiul de cotizare realizat	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₈	<input type="checkbox"/> ₉
n. până ați primit informațiile solicitate	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₈	<input type="checkbox"/> ₉

Detalii sondaj

Datele utilizate sunt aferente sondajului efectuat în perioada decembrie 2012 - februarie 2013.

Scop - obținerea unei imagini reale privind performanța și calitatea serviciilor oferite de o casă județeană de pensii, **din perspectiva beneficiarilor noștri**, în cadrul **procesului de evaluare anuală** a caselor teritoriale de pensii.

Sondajul s-a derulat la nivelul fiecărui județ și al municipiului București, fiind intervievate, în total, de **26.625** persoane beneficiare (*marja maximă de eroare admisă fiind de +/- 1%, la un nivel de probabilitate de 95%, la nivel național*).

La nivel județean, eșantionul a fost format din **625 de beneficiari ai sistemului public de pensii**, respectiv **1.000 de beneficiari**, la nivelul municipiului București.

La nivel național, eșantionul a fost obținut prin ponderarea eșantioanelor județene în raport cu ponderea numărului de beneficiari ai serviciilor oferite de către casele județene de pensii.

Chestionarul de întrebări a fost elaborat cu sprijinul Comunității de Practică în domeniul evaluării caselor teritoriale de pensii.

Rapoartele de cercetare la nivel național și județean au fost transmise fiecărei CTP în cursul lunii aprilie 2013.

Sondajul a fost realizat de către S.C. Metro Media Transilvania S.R.L.

**Au fost luate în considerare doar datele aferente tipurilor de serviciu a căror durată de soluționare a fost de peste 45 zile și care nu au fost finalizate –depusă de mai mult de 45 de zile.

** *S-au evaluat acele servicii pentru care s-au obținut mai mult de 5 răspunsuri, pentru asigurarea reprezentativității.

Rezultatele obținute au fost transmise fiecărei CTP prin adresa nr. B1282/I.C./01.04.2013.

B.1.2.3 Gradul de mulțumire a beneficiarilor față de durata de soluționare a diferitelor cereri

OBIECTIV	ACȚIUNE	INDICATOR DE PERFORMANȚĂ
5.2 Îmbunătățirea imaginii CNPP și a CTP în mass-media centrală și locală		1.2.3 Gradul de mulțumire a beneficiarilor față de durata de soluționare a diferitelor cereri
STRUCTURĂ	PERIODICITATE	SURSĂ*
CTP	Anual	Sondaj național de evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarilor față de serviciile publice oferite de CTP
Definiție	Evaluarea evoluției gradului de satisfacție a beneficiarilor CTP privind durata de soluționare a diferitelor cereri	
ȚINTĂ	CINE STABILEȘTE	CINE EVALUEAZĂ
minim 80%	CP	CNPP/Serviciul Proiecte, Studii și Analize
PROCESE		PONDERE
Date preluate din rezultatele sondajului național de evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarilor față de serviciile publice oferite de CTP		1,25 puncte

*Pentru stabilirea indicatorului au fost utilizate datele obținute la întrebarea Q8 din cadrul chestionarului aplicat în sondajul național:



Q8. [dacă a beneficiat în ultimele 12 luni] Cât de mulțumit ați fost de durata...? [Atenție! E vorba de mulțumirea față de durata soluționării, nu față de rezultatul soluționării!]

	Foarte mulțumit	Mulțumit	Nemulțumit	Foarte nemulțumit	[NS]	[NR]
a. soluționării cererii pentru înscrierea la drepturile de pensie	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₈	<input type="checkbox"/> ₉
b. soluționării cererii pentru modificarea (recalcularea) drepturilor de pensie	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₈	<input type="checkbox"/> ₉
d. soluționării cererii pentru indemnizații și alte drepturi prevăzute de legi speciale	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₈	<input type="checkbox"/> ₉
f. încheierii unui contract de asigurare socială	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₈	<input type="checkbox"/> ₉
g. plății la casierie a contribuțiilor în baza contractului de asigurare socială	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₈	<input type="checkbox"/> ₉
i. soluționării cererii de acordare a ajutorului de deces	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₈	<input type="checkbox"/> ₉
j. soluționării cererii de prestații pentru accidente de muncă și boli profesionale	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₈	<input type="checkbox"/> ₉
k. soluționarea cererii de expertizare medicală a capacității de muncă	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₈	<input type="checkbox"/> ₉
m. soluționării cererii de consiliere	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₈	<input type="checkbox"/> ₉
n. soluționării cererii de informare	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₈	<input type="checkbox"/> ₉

Detalii sondaj

Datele utilizate sunt aferente sondajului efectuat în perioada decembrie 2012 - februarie 2013.

Scop - obținerea unei imagini reale privind performanța și calitatea serviciilor oferite de o casă județeană de pensii, **din perspectiva beneficiarilor noștri**, în cadrul **procesului de evaluare anuală** a caselor teritoriale de pensii.

- Sondajul s-a derulat la nivelul fiecărui județ și al municipiului București, fiind intervievate, în total, de **26.625** persoane beneficiare (*marja maximă de eroare admisă fiind de +/- 1%, la un nivel de probabilitate de 95%, la nivel național*).
- La nivel județean, **eșantionul** a fost format din **625 de beneficiari ai sistemului public de pensii**, respectiv **1.000 de beneficiari**, la nivelul municipiului București.
- La nivel național, eșantionul a fost obținut prin ponderarea eșantioanelor județene în raport cu ponderea numărului de beneficiari ai serviciilor oferite de către casele județene de pensii.
- Chestionarul de întrebări a fost elaborat cu sprijinul Comunității de Practică în domeniul evaluării caselor teritoriale de pensii.
- Rapoartele de cercetare la nivel național și județean au fost transmise fiecărei CTP în cursul lunii aprilie 2013
- Sondajul a fost realizat de către S.C. Metro Media Transilvania S.R.L.

**Au fost luate în considerare doar datele aferente tipurilor de serviciu pentru care beneficiarii s-au declarat „Mulțumit” și „Foarte Mulțumit”, cumulat.

***S-au evaluat acele servicii pentru care s-au obținut mai mult de 5 răspunsuri, pentru asigurarea reprezentativității.

Rezultatele obținute au fost transmise fiecărei CTP prin adresa nr. B1282/I.C./01.04.2013.

B1.2.4 Gradul de mulțumire a beneficiarilor față de diferite aspecte privind activitatea CTP

OBIECTIV	ACȚIUNE	INDICATOR DE PERFORMANTA
5.2 Îmbunătățirea imaginii CNPP și a CTP în mass-media centrală și locală		1.2.4 Gradul de mulțumire a beneficiarilor față de diferite aspecte privind activitatea CTP
STRUCTURĂ	PERIODICITATE	SURSĂ*
CTP	Anual	Sondaj național de evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarilor față de serviciile publice oferite de CTP
Definiție	Evaluarea evoluției gradului de satisfacție a beneficiarilor CTP privind durata de soluționare a diferitelor cereri	
ȚINTĂ	CINE STABILEȘTE	CINE EVALUEAZĂ
minim 80%	CP	CNPP/Serviciul Proiecte, Studii și Analize
PROCESE		PONDERE
Date preluate din rezultatele sondajului național de evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarilor față de serviciile publice oferite de CTP		1,25 puncte

*Pentru stabilirea indicatorului au fost utilizate datele obținute la întrebarea Q17 din cadrul chestionarului aplicat în sondajul național:



Q17. Cât de mulțumit sau de nemulțumit sunteți de...?

	Foarte mulțumit	Mulțumit	Nemulțumit	Foarte nemulțumit	[NS]	[NR]
a. Informațiile despre serviciile oferite de Casa Județeană de Pensii	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₈	<input type="checkbox"/> ₉
b. Atitudinea funcționarilor Casei Județene de Pensii	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₈	<input type="checkbox"/> ₉
c. Cinstea, onestitatea funcționarilor Casei Județene de Pensii	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₈	<input type="checkbox"/> ₉
d. Competența, profesionalismul funcționarilor Casei Județene de Pensii	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₈	<input type="checkbox"/> ₉
e. Timpul necesar pentru soluționarea cererilor dvs.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₈	<input type="checkbox"/> ₉
f. În general, despre activitatea Casei Județene de Pensii	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₈	<input type="checkbox"/> ₉

Detalii sondaj

Datele utilizate sunt aferente sondajului efectuat în perioada decembrie 2012 - februarie 2013.

Scop - obținerea unei imagini reale privind performanța și calitatea serviciilor oferite de o casă județeană de pensii, **din perspectiva beneficiarilor noștri**, în cadrul **procesului de evaluare anuală** a caselor teritoriale de pensii.

- Sondajul s-a derulat la nivelul fiecărui județ și al municipiului București, fiind intervievate, în total, de **26.625** persoane beneficiare (*marja maximă de eroare admisă fiind de +/- 1%, la un nivel de probabilitate de 95%, la nivel național*).
- La nivel județean, **eșantionul** a fost format din **625 de beneficiari ai sistemului public de pensii**, respectiv **1.000 de beneficiari**, la nivelul municipiului București.
- La nivel național, eșantionul a fost obținut prin ponderarea eșantioanelor județene în raport cu ponderea numărului de beneficiari ai serviciilor oferite de către casele județene de pensii.
- Chestionarul de întrebări a fost elaborat cu sprijinul Comunității de Practică în domeniul evaluării caselor teritoriale de pensii.
- Rapoartele de cercetare la nivel național și județean au fost transmise fiecărei CTP în cursul lunii aprilie 2013
- Sondajul a fost realizat de către S.C. Metro Media Transilvania S.R.L.

**Au fost luate în considerare doar datele aferente tipurilor de serviciu pentru care beneficiarii s-au declarat „Mulțumit” și „Foarte Mulțumit”, cumulat.

Rezultatele obținute au fost transmise fiecărei CTP prin adresa nr. B1282/I.C./01.04.2013.

D1.1 Ponderea personalului care a absolvit o formă de pregătire profesională, cu diplomă recunoscută (MMFPSPV și/sau MEN)

OBIECTIV	ACȚIUNE	INDICATOR DE PERFORMANTA
1.3 Resurse umane corespunzătoare	1.3.1 Incurajarea perfecționării profesionale a personalului propriu	D1.1 Ponderea personalului care a absolvit o formă de pregătire profesională, cu diplomă recunoscută (MMFPSPV și/sau MEN)
STRUCTURĂ	PERIODICITATE	SURSĂ ¹⁷
CTP	Semestrial	Raportări
Definiție	Ponderea personalului din cadrul instituției care a absolvit forme de perfecționare profesională, cu diplomă recunoscută în numărul total al angajaților	
Formulă	$\frac{\text{Numărul persoanelor care au absolvit forme de pregătire profesională, cu diplomă recunoscută, eliberată în cursul perioadei de raportare}}{\text{Numărul persoanelor angajate, la sfârșitul perioadei de raportare}} \times 100$	
ȚINTĂ	CINE STABILEȘTE	CINE EVALUEAZĂ
Stabilire/revizuire anuală	CP	CNPP/Serviciul Proiecte, Studii și Analize
PROCESE		PONDERE
Introducere manuală a datelor, semestrial, în aplicația de evidență a indicatorilor de performanță		4 puncte

17. Fiecare CTP, prin responsabilii desemnați, va încărca manual datele în aplicație, doar pentru numărător « *Numarul persoanelor care au absolvit forme de pregătire profesionala, cu diploma recunoscuta, eliberata in cursul perioadei de raportare* ». Datele aferente numitorului « *Numarul persoanelor angajate, la sfarsitul perioadei de raportare* » se vor obține automat la nivel central, din evidențele Direcției Management Resurse Umane.

Pentru numărător, se vor încărca documente justificative (scanate) la secțiunea “*Documente suport*” din meniul **Formular Introducere Manuală Date**, aplicația informatică de evidență a indicatorilor de performanță- Corporater EPM Suite. De exemplu, copii scanate după diplome/certIFICATE recunoscute, obținute în ultimul semestru încheiat).

Fiecare CTP va avea la dispoziție un interval definit de zile, la începutul lunii următoare semestrului încheiat, în care va putea încărca datele aferente semestrului încheiat.

D1.2 Număr mediu de zile-om de concediu medical (incapacitate temporară de muncă)

OBIECTIV	ACȚIUNE	INDICATOR DE PERFORMANȚĂ
1.3 Resurse umane corespunzătoare	1.3.2 Asigurarea permanentă de personal	D1.2. Număr mediu de zile-om de concediu medical (incapacitate temporară de muncă)
STRUCTURĂ	PERIODICITATE	SURSA ¹⁸
CTP	Trimestrial	Raporatări
Definiție	Numărul mediu de zile-om de concediu medical plătite în perioada de raportare	
Formulă	<p><u>Numărul total de zile-om de concediu medical plătite în perioada de raportare</u> Numărul mediu al salariaților în perioada de raportare</p> <p><i>La stabilirea numărului de zile de concediu medical se vor lua în calcul:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • concediile medicale pentru incapacitate de muncă cauzate de boli obișnuite sau de accidente în afara muncii; • concediile medicale pentru prevenirea îmbolnăvirilor și pentru recuperarea capacității de muncă exclusiv pentru situațiile rezultate ca urmare a unor accidente de muncă sau boli profesionale. <p><i>Nu se vor lua în considerare concediile medicale pentru:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • maternitate; • pentru îngrijirea copilului bolnav; • de risc maternal. 	
ȚINTĂ	CINE STABILEȘTE	CINE EVALUEAZĂ
Stabilire/revizuire anuală	CP	CNPP/Serviciul Proiecte, Studii și Analize
PROCESE		PONDERE
Introducere manuală a datelor, trimestrial, în aplicația de evidență a indicatorilor de performanță		2 puncte

18. Fiecare CTP, prin responsabilii desemnați, va încărca manual datele în aplicație, doar pentru numărător « *Numarul total de zile-om de concediu medical platite in perioada de raportare* ».

Datele aferente numitorului « *Numarul total al salariaților în perioada de raportare* » se vor obține automat la nivel central, din evidențele Direcției Management Resurse Umane.

Pentru numărător, se vor încărca documente justificative (scanate) la secțiunea “*Documente suport*” din meniul **Formular Introducere Manuală Date**, aplicația informatică de evidență a indicatorilor de performanță- Corporater EPM Suite. De exemplu, copii scanate după certificate de concediu medical).

Fiecare CTP va avea la dispoziție un interval definit de zile, la începutul lunii următoare trimestrului încheiat, în care va putea încărca datele aferente trimestrului încheiat.



6. RESPONSABILITĂȚI

Persoana responsabilă cu raportarea indicatorilor de performanță/persoana supleantă introduce în aplicația informatică, pe baza datelor de logare primite de la CNPP (user și parolă), informațiile cerute, prin accesarea meniului „**Formulare introducere manuală date**”, pentru acei indicatori pentru care este necesară încărcarea de date, conform prezentului îndrumar.

Recomandăm respectarea instrucțiunilor cuprinse în prezentul îndrumar și în manualul de utilizare a aplicației (care poate fi descărcat din cadrul aplicației).

Perioada în care pot fi încărcate date în cadrul meniului „Formulare introducere manuală date” este cuprinsă între **01 și 05 ale lunii următoare** lunii/trimestrului/semestrului la care se referă datele.

Atenție! După acest interval nu mai pot fi introduse date, formularele nefiind active.

CTP-urile cu date incomplete vor fi evaluate doar pe baza datelor încărcate în intervalul menționat anterior.

RECOMANDĂRI

Fiecare CTP își va organiza în mod adecvat activitatea de centralizare și raportare a indicatorilor de performanță, astfel încât să permită în orice moment identificarea cu ușurință a informațiilor necesare în timpul unei acțiuni de control.

Situațiile care stau la baza calculării indicatorilor de performanță, semnate de către emitenti, se arhivează la CTP.

RAPORTĂRI/ANALIZE COMPARATIVE

Persoanele-utilizator, de la nivelul fiecărei CTP, au posibilitatea evaluării datelor obținute într-o anumită perioadă, prin accesarea următoarelor meniuri din cadrul aplicației informatică: „**Tablou de bord**”, „**Rezultate**”, „**Tablou judetean comparativ**”, „**Analize comparative**”, „**Rapoarte**”.

Detalii privind modul de accesare se regăsesc în manualul de utilizare a aplicației, disponibil într-un meniu special, în cadrul aplicației.

CENTRALIZARE/ANALIZĂ/RAPORTARE

SPSA, în baza datelor introduse în aplicația informatică, generează rapoartele agregate privind realizarea indicatorilor de performanță, obținând Tabloul de bord centralizat, la nivelul întregului sistem, dar și pentru fiecare județ în parte.

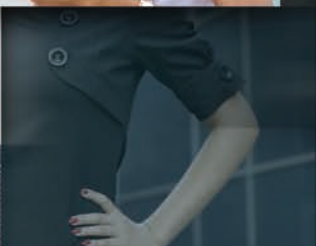
SPSA își rezervă dreptul de a solicita orice informații/documente în cadrul procesului de analiză și verificare a datelor raportate/încărcate în aplicația informatică de evidență a indicatorilor de performanță.

DATE DE CONTACT

SERVICIUL PROIECTE, STUDII ȘI ANALIZE

Nr. crt.	Nume și prenume	Telefon/Fax	Email
1.	Mihaela Grigorescu/SPSA	021/317.17.61	mihaela.grigorescu@cnpas.org miha_grigo@yahoo.com
2.	Petrică Crăciun/SPSA	021/317.17.61	petrica.craciun@cnpas.org
3.	Sorin Vârnă/SPSA	021/317.17.61	sorin.varna@cnpas.org





7. REVIZUIREA INDICATORILOR DE PERFORMANȚĂ

7.1 Necesitatea actualizării indicatorilor de performanță

Comunității de practică în domeniul evaluării activității caselor teritoriale de pensii (creată prin proiect) îi revine răspunderea revizuirii *cadrelor strategice* privind evaluarea performanței, sub forma *revizuirii periodice a indicatorilor de performanță, respectiv stabilirii unor noi indicatori de performanță*.

Evaluarea stadiului implementării noilor indicatori de performanță este un proces continuu, care se va efectua prin prezentarea unor rapoarte periodice, pe o perioadă determinată de timp, cu ocazia întâlnirilor programate și cuprinse în *Planul de acțiune* atașat Strategiei în Domeniul Evaluării Caselor Teritoriale de Pensii.

Monitorizarea se va realiza de către membrii Comunității de Practică (CP), precum și de ceilalți factori de la nivelul managementului CNPP, implicați în această activitate, în conformitate cu parcurgerea și țintele stabilite pentru fiecare etapa de implementare.

Activitatea de monitorizare a implementării constă în colectarea continuă a informației despre stadiul implementării, cu scopul de a corecta deficiențele, de a evalua progresele intermediare și de a oferi informații despre evoluția indicatorilor de performanță utilizați în evaluarea activității.

Rapoartele aferente diferitelor stadii de implementare vor veni, atât în sprijinul managementului CNPP, al caselor teritoriale de pensii, cât și în cel al personalului de execuție și al Serviciului Proiecte, Studii și Analize care răspunde de implementare, ajutând la cunoașterea, în timp real, a calității serviciilor oferite beneficiarilor, precum și a eficienței activității desfășurate la nivelul instituției, fie la nivel local, cât și la nivel național.

În urma evaluărilor, care vor cuprinde date statistice, dar și alte informații, în funcție de nevoile identificate pe parcurs, vor fi formulate recomandări privind intervenții necesare și activități ulterioare care se impun, inclusiv măsuri privind formarea și/sau perfecționarea personalului de la toate nivelurile.

Indicatorii de performanță vor fi revizuiți lunar, pentru a se verifica dacă reflectă performanța, pe parcursul testării din perioada următoare, iar ulterior aceasta revizuire va avea loc trimestrial, în primul an de implementare.

Plajele de performanță

Pentru fiecare dintre indicatori se va alege *valoarea optimă*, cea *minimă* și cea *critică*. Acestea vor fi reflectate în afișajul de tip **“semafor”** din dashboard-ul automatizat, prin intermediul aplicației informatice de evidență a indicatorilor de performanță.

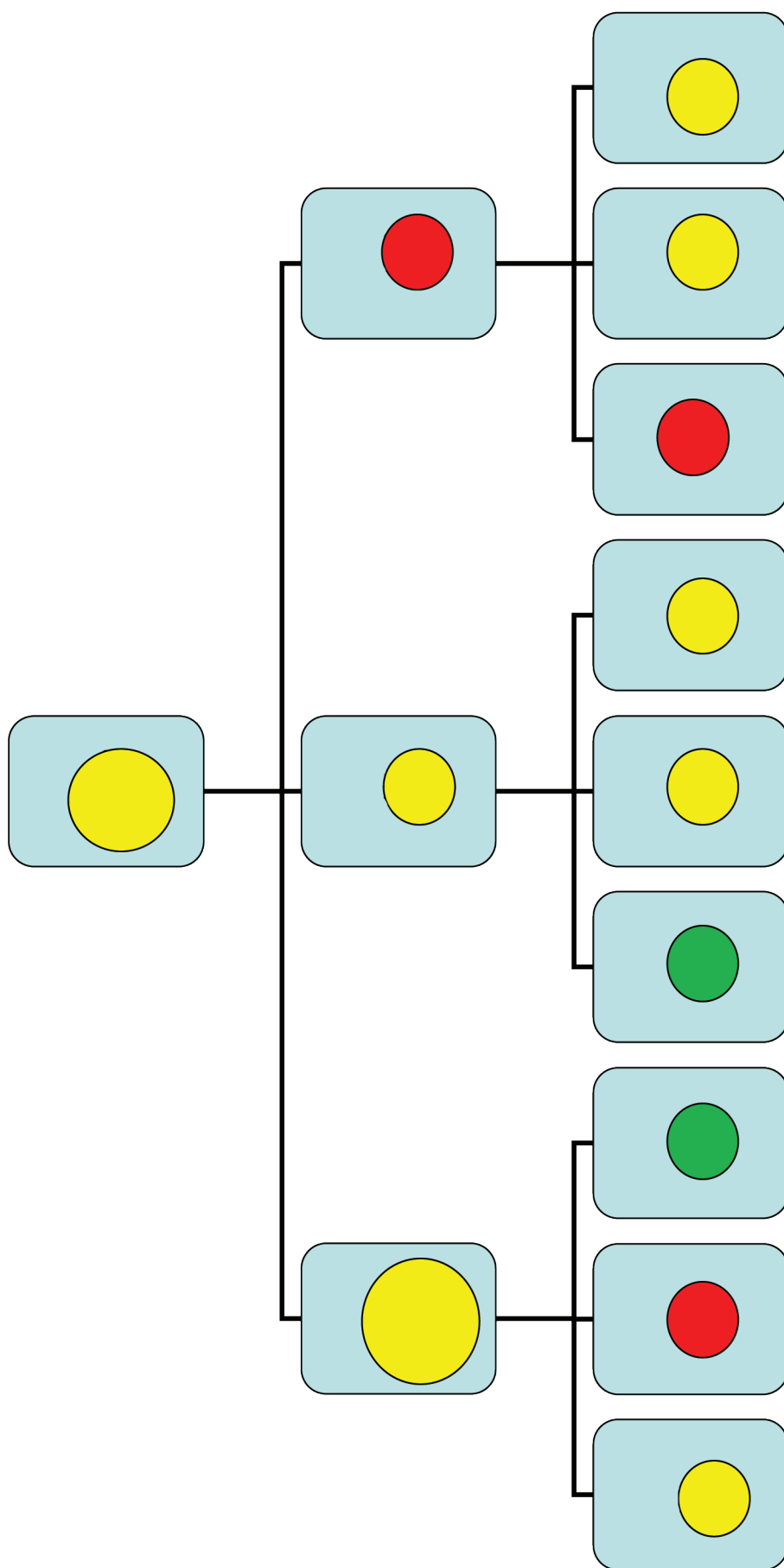
De exemplu: un indicator are valorile

5% pentru optim

7% pentru minim

9% pentru critic.

Dacă indicatorul pentru județul X are valoarea 8%, atunci culoarea setată pentru “semafor” este galben.



Programarea sistemului se face pe baza unor reguli de DACĂ... ATUNCI: dacă valoarea indicatorului este între si între... atunci culoarea atribuită este galben etc.

ANEXE

ANEXA 1 - Scurtă descriere a proiectului cod SMIS 14719

Ce ne-am propus?

Obiectivul general al proiectului vizează îmbunătățirea capacității instituționale și eficientizarea activității caselor teritoriale de pensii.

Scopul proiectului este crearea și implementarea unui instrument modern de evaluare, raportare și monitorizare a performanțelor obținute de casele județene de pensii, în vederea oferirii către beneficiari a unor servicii publice de calitate.

Cui ne-am adresat?

Grupul țintă al proiectului este format din:

Beneficiari directi:

- **12 funcționari publici de conducere și de execuție**, membri ai comunității de practică constituită în vederea evaluării activității caselor teritoriale de pensii;
- **210 funcționari publici de execuție**, de la nivelul CNPP și al caselor teritoriale de pensii, implicați în activitatea de colectare, centralizare și raportare a indicatorilor de performanță;
- **membrii echipei de coordonarea proiectului**, din partea CNPP.

Beneficiari indirecti:

- peste **5.500.000 de pensionari și peste 4.600.000 de asigurați** ai sistemului public de pensii care vor beneficia de servicii superioare calitativ, eficiente, evaluabile și cuantificabile, la nivelul fiecărei case teritoriale de pensii.

Care au fost activitățile proiectului?

- Constituirea **Comunității de Practică în domeniul evaluării performanțelor** activității caselor teritoriale de pensii;
- Formarea și perfecționarea membrilor comunității de practică în domeniul evaluării activității unei instituții publice;
- Realizarea a **două vizite externe de studiu** la instituții similare, pentru schimb de experiență în domeniul managementului performanței serviciilor publice oferite de sistemele publice de pensii;
- **Stabilirea noilor indicatori de performanță** care vor fi utilizați pentru evaluarea performanțelor caselor teritoriale de pensii;
- Elaborarea **strategiei în domeniul evaluării activității** caselor teritoriale de pensii;
- Realizarea unui **ghid/ îndrumar metodologic de evaluare** a activității caselor județene de pensii;
- **Cursuri de formare/ perfecționare** pentru persoanele responsabile cu centralizarea și raportarea indicatorilor de performanță, de la nivelul CNPP și al caselor teritoriale de pensii;
- Realizarea unui chestionar și a **sondajului de evaluare a gradului de satisfacție a cetățenilor** cu privire la serviciile oferite de casele teritoriale de pensii;
- Realizarea **aplicației informatice** de prelucrare, centralizare, transmitere și raportare a indicatorilor de performanță, inclusiv achiziționarea serverului aferent și a serviciilor de întreținere.

Principalele rezultate:

- un set de indicatori de performanță strategici;
- un chestionar standard de evaluare a activității caselor teritoriale de pensii;
- un sondaj de opinie pentru evaluarea gradului de satisfacție a cetățenilor cu privire la calitatea serviciilor oferite de casele teritoriale de pensii;
- o aplicație informatică specifică activității de colectare, transmitere, verificare și raportare a indicatorilor de performanță, dezvoltată la CNPP și implementată la nivelul fiecărei case teritoriale de pensii;
- o strategie în domeniul evaluării activității caselor teritoriale de pensii și multiplicarea acesteia în 200 exemplare;
- un îndrumar metodologic de evaluare a activității caselor teritoriale de pensii, multiplicat în 400 de exemplare;
- 12 certificate de participare la cursuri de formare/perfecționare în domeniul evaluării, obținute de membrii comunității de practică;
- 210 certificate de participare la cursuri în domeniul evaluării/auditării activității unei instituții publice, obținute de persoanele responsabile cu centralizarea și raportarea indicatorilor de performanță;



ABREVIERI

UE – Uniunea Europeană

PODCA – Programul Operațional Dezvoltarea Capacității Administrative

MMFPSPV – Ministerul Muncii, Familiei, Protecției Sociale și Persoanelor Vârstnice

MEN – Ministerul Educației Naționale

CNPP – Casa Națională de Pensii Publice

DIESC – Direcția Informatică și Evidență Stagii de Cotizare

SPSA – Serviciul Proiecte, Studii și Analize

CTP – Casa Teritorială de Pensii

CP – Comunitatea de practică în domeniul evaluării caselor teritoriale de pensii

BSC – Balanced Scorecard (Tabloul de bord echilibrat/ponderat)

BIBLIOGRAFIE

1. Program de guvernare 2013 - 2016, Guvernul României
2. Kaplan, R.S. and Norton, David P., The Balanced Scorecard – Translating strategy into Action, Harvard Business School Press, 1997
3. Armstrong, M., Baron, A., Performance management
4. Guide to key performance indicators – Communicating the measures that matter, Price Waterhouse Coopers, www.corporatereporting.com
5. 2GC Ltd. How a public sector agency re-invigorated its BSC – A Balanced Scorecard study
6. Robert S. Kaplan, Conceptual foundation of the Balanced Scorecard, working papers
7. Carol Weiss, Metode de evaluare pentru studierea politicilor si programelor, Prentice Hall
8. Howard Rohm, Using the Balanced Scorecard to align your organization, Balanced Scorecard Institute, ianuarie 2008
9. Howard Rohm, Make performance improvement strategic, octombrie 2012
10. Stacey Barr, 5 Goals for the performance measure practitioner, Balanced Scorecard Institute, www.balancedscorecard.org
11. Margareta Nicolau, Maria Teodorescu, Lucian Constantin, Cristian Teodorescu, Balanced Scorecard și Strategia Durabilă a Întreprinderii – Institutul Național de Cercetare Dezvoltare pentru Ecologie Industrială – ECOIND București, România
12. Ghid de monitorizare și evaluare – ianuarie 2009, Guvernul României, Secretariatul General al Guvernului, Direcția Politici Publice
13. European Commission, Indicators for monitoring and evaluation: an indicative methodology, The new programming period 2000 - 2006, methodology working papers
14. Evaluation of a BSC system and its implementation, Balanced Scorecard Institute, Strategy Management Group
15. Indicatori cheie de performanță ai Departamentului de Resurse Umane, www.rauflorin.ro
16. www.balancedscorecard.org – Balanced Scorecard Institute
17. www.thepalladiumgroup.com
18. www.Balanced-scorecard.ro
19. www.bsromanian.wordpress.com
20. www.sgg.ro
21. www.corporatereporting.com

Sincere mulțumiri

- Membrilor Comunității de Practică în domeniul evaluării caselor teritoriale de pensii pentru sprijinul permanent în obținerea unei metodologii moderne de evaluare a performanțelor caselor teritoriale de pensii;
- Conducerii Casei Naționale de Pensii Publice pentru implementarea proiectului cod smis 14719;
- Diversilor colaboratori din perioada implementării proiectului.

