



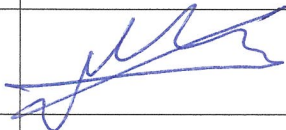
Titlu proiect: Sistem de management al calității pentru MEN și structuri subordonate –CAF

Cod proiect: SIPOCA 397 / My SMIS 116834

PLAN DE ACȚIUNI DE ÎMBUNĂTĂȚIRE a Sistemului de Management

INSTITUȚIA: Ministerul Educației

- Sesiune de monitorizare -

	Nume	Funcție	Semnătură
Reprezentant instituție:	Sorin Decă	Secretar general adjunct	
Reprezentant FiaTest:	Maria Cucu	Expert cheie	





**Stadiu implementare a Planului de Acțiuni de Îmbunătățire
a Sistemului de Management
INSTITUȚIA: Ministerul Educației**

Potrivit HG 90/20.01.2022 pentru modificarea și completarea Hotărârii Guvernului nr. 369/2021 privind organizarea și funcționarea Ministerului Educației, va finaliza, în termen de 30 de zile reorganizarea tuturor Direcțiilor, precum și a instituțiilor în subordonare/coordonare. Odată cu finalizarea reorganizării, noile structuri vor fi informate cu privire la prevederile Planului urmând a iniția implementarea.





INTRODUCERE

Prezentul Plan de acțiuni de îmbunătățire a fost dezvoltat în urma derulării procesului de autoevaluare conform Modelului CAF 2020 și aprobat de conducerea instituției.

Implementarea acțiunilor de îmbunătățire este însoțită de un proces de monitorizare și evaluare a rezultatelor și a impactului pe care aceste acțiuni îl au asupra organizației educaționale.

În cadrul sesiunii de monitorizare se evaluează împreună cu reprezentanții instituției toate fazele relevante ale implementării acțiunilor de îmbunătățire: etape intermediare, finalizarea acțiunii, analiza rezultatelor obținute.

Scopul sesiunii de monitorizare este de a furniza feedback în ce privește progresul înregistrat de instituție în implementarea Planului de acțiuni de îmbunătățire și în ce privește rezultatele intermediare și finale ale implementării acțiunilor.



CRITERIUL 1: LEADERSHIP

Acțiuni necesare	Rezultate măsurabile	Responsabil pentru îndeplinirea acțiunilor	Termen de realizare	Monitorizare și evaluare	Resurse necesare
1.1: Liderii stabilesc direcția organizației prin dezvoltarea misiunii, viziunii și valorilor acesteia					
Întreprinderea de activități pentru: - Asigurarea comunicării misiunii, viziunii, valorilor, obiectivelor strategice și a obiectivelor operaționale către toți angajații și către factorii interesați. - Asigurarea agilității organizației prin revizuirea periodică a misiunii, viziunii, valorilor și strategiilor care reflectă schimbările din mediul extern	Plan de acțiuni privind comunicarea Misiunii, viziunii, valorilor, obiectivelor strategice și a obiectivelor operaționale către toți angajații și către factorii interesați Rapoarte privind caracterul adecvat al Misiunii, viziunii, valorilor și strategiilor	Secretar General Adjunct	Mai 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp
1.2: Liderii gestionează organizația, performanțele acesteia și continuă să îmbunătățească					
1. Implementarea unor acțiuni de îmbunătățire a sistemului de management al organizației și al performanței în conformitate cu necesitățile și așteptările diferitelor părți interesate, în concordanță cu necesitățile diferențiate ale clientului.	Plan de acțiuni de îmbunătățire, aprobat și implementat	Secretar General Adjunct	Decembrie 2022 (elaborare Plan de acțiuni)	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp
2. Dezvoltarea unui sistem de management al informațiilor cu intrări de la sistemul de management al riscurilor și de la sistemul de control intern.	Sistem de management al informațiilor, dezvoltat	Șef Serviciu Unitatea de Politici Publice	Decembrie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp

Acțiuni necesare	Rezultate măsurabile	Responsabil pentru îndeplinirea acțiunilor	Termen de realizare	Monitorizare și evaluare	Resurse necesare
1.3: Liderii îi inspiră, îi motivează și îi susțin pe angajații organizației și acționează ca modele de urmat					
1. Dotarea cu dispozitive care sa permită o mai bună conexiune la reuiniunile organizate în format virtual - ex: calculatoare aprobat și derulat performante, căști audio cu microfon).	Proces de achiziție aprobat și derulat	Director Direcția Tehnologie informației Director Dir. Administrativ și Achiziții	Martie 2023	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp; Resurse financiare
1.4: Liderii mențin relații eficiente cu autoritățile politice și cu alți factori interesați					
1. Realizarea de campanii de diseminare a informațiilor utile publicului interesat, atât pe plan intern cât și pe plan extern.	Materiale de promovare dezvoltate Campanii realizate	Șef serviciu Birou Comunicare	August 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp
2. Reluarea consultărilor cu MAE și Departamentul Românilor de Pretutindeni pentru actualizarea Metodologiei.	Plan consultări aprobat și implementat	Director Dir. Parteneriate Internaționale și Români de Pretutindeni	August 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp

CRITERIUL 2: STRATEGIE ȘI PLANIFICARE					
Acțiuni necesare	Rezultate măsurabile	Responsabil pentru îndeplinirea acțiunilor	Termen de realizare	Monitorizare și evaluare	Resurse necesare
2.1: Sunt identificate nevoile prezente și viitoare ale factorilor interesați și ale mediului extern și informațiile relevante de management					
1. Analiza performanței și a capacității organizației, punând accent pe punctele tari, punctele slabe, oportunități și amenințări/riscuri.	Analiza SWOT dezvoltată	Secretar General Adjunct	August 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp
2. Analiza capacității administrative proprii.	Raport privind capacitatea administrativă a M.Ed.	Secretar General Adjunct Director Dir. Administrativ și Achiziții	Aprilie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp
3. Definirea clara a funcțiilor si atribuțiilor.	Analiza gradului de încărcare al funcțiilor publice în cadrul M. Ed.	Direcțiile de specialitate din Min Educatiei	Decembrie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp
4. Implementarea de mecanisme de monitorizare si evaluare	Mecanisme de monitorizare și evaluare, dezvoltate și implementate	Secretar General Adjunct	Decembrie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp

Acțiuni necesare	Rezultate măsurabile	Responsabil pentru îndeplinirea acțiunilor	Termen de realizare	Monitorizare și evaluare	Resurse necesare
2.2: Strategia și planurile sunt dezvoltate ținând cont de informațiile colectate					
1. Alocarea resurselor necesare funcționării procesului de management strategic	Decizie privind alocarea resurselor necesare	Secretar General Adjunct	Aprilie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp; Resurse financiare
2.3: Strategia și planurile sunt comunicate și implementate în întreaga organizație și analizate periodic					
1. Intensificarea comunicării cu entitățile subordonate/coordonate	Plan de acțiuni privind comunicarea cu entitățile subordonate/coordonate, aprobat și implementat	Secretar de Stat	Iunie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp
2.4: Sunt planificate, implementate și analizate inovări și schimbări					
1. Încurajarea propunerilor interne și externe	Mecanism de colectare a sugestiilor interne și externe	Biroul Comunicare	Decembrie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp

CRITERIUL 3: MANAGEMENTUL PERSONALULUI

Acțiuni necesare	Rezultate măsurabile	Responsabil pentru îndeplinirea acțiunilor	Termen de realizare	Monitorizare și evaluare	Resurse necesare
3.1: Resursele umane sunt gestionate și îmbunătățite pentru a susține strategia și planificarea					
1. Evaluarea periodică a procesului de management al resurselor umane pentru a-i determina eficacitatea.	Raport privind eficacitatea procesului de MRU	Director Dir. Resurse Umane și Salarizare	Decembrie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp
3.2: Competențele personalului sunt dezvoltate și gestionate					
1. Participarea la cursuri de formare a competențelor profesionale/ digitale a angajaților.	Programe de instruire derulate Certificate de participare/ absolvire	Direcțiile de specialitate din Min Educatiei	Decembrie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp; Resurse financiare
2. Planificarea și derularea unor programe de instruire pentru dezvoltarea tehnicilor de comunicare și managementul riscului.	Lista programe de instruire pentru dezvoltarea tehnicilor de comunicare și managementul riscului Certificate de participare	Director Dir. Resurse Umane și Salarizare	Decembrie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp; Resurse financiare

Acțiuni necesare	Rezultate măsurabile	Responsabil pentru îndeplinirea acțiunilor	Termen de realizare	Monitorizare și evaluare	Resurse necesare
3.3: Personalul este implicat și responsabilizat (empowerment), asigurându-i-se starea de bine					
1. Implementarea unui proces de colectare a propunerilor angajaților privind îmbunătățirea activității și informarea acestora cu privire la măsurile luate.	Proces dezvoltat și implementat Nota informare angajați Raportare privind propunerile angajaților	Director Dir. Resurse Umane și Salarizare	Decembrie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp

CRITERIUL 4: MANAGEMENTUL PARTENERIATELOR

Acțiuni necesare	Rezultate măsurabile	Responsabil pentru îndeplinirea acțiunilor	Termen de realizare	Monitorizare și evaluare	Resurse necesare
4.1: Sunt dezvoltate și gestionate parteneriate cu organizații relevante					
1. Dezvoltarea de instrumente de monitorizare sistematică a rezultatelor	Instrumente de monitorizare a rezultatelor, dezvoltate	Director Dir. Parteneriate Internaționale și Români de pretutindeni Director Dir. Generală Minorități și relația cu Parlamentul Biroul Comunicare	Decembrie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp
2. Introducerea în cadrul criteriilor/caietelor de sarcini pentru achiziții a specificațiilor privind profilul de responsabilitate socială (dar nu depinde numai de Min Educ deoarece în prezent legislația din achiziții ne obligă la prețul cel mai mic)	Raport privind oportunitatea includerii în cadrul criteriilor/caietelor de sarcini pentru achiziții a specificațiilor privind profilul de responsabilitate socială	Director Dir. Administrativ și Achiziții UIPFFS	Iulie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp
3. Selectarea, în cadrul achizițiilor publice, a furnizorilor cu profil de responsabilitate socială		Director Dir. Administrativ și Achiziții UIPFFS	Iulie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp

Acțiuni necesare	Rezultate măsurabile	Responsabil pentru îndeplinirea acțiunilor	Termen de realizare	Monitorizare și evaluare	Resurse necesare
4.2: Sunt dezvoltate și implementate parteneriate cu cetățenii și organizații ale societății civile					
1. Crearea unui cadru de urmărire activă a ideilor, sugestiilor și reclamațiilor cetățenilor	Mecanism de colectare a sugestiilor interne și externe, implementat	Șef Birou Comunicare	Decembrie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp
4.3: Managementul financiar					
1. Monitorizarea efectelor bugetării aferente egalității de șanse / diversității	Raport privind efectele bugetării aferente egalității de șanse / diversității	Director General Economic	Decembrie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp
2. Monitorizarea modului de centralizare a datelor și transmiterea acestora de către direcțiile/structurile cu contabilitate proprie din cadrul ME, respectiv UIPFFS, UMPRSU și UMPFE.	Rapoarte de centralizare a datelor și transmiterea acestora de către direcțiile/structurile cu contabilitate proprie	Director General Economic	Iulie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp
3. Asigurarea transparenței bugetare și financiare și publicarea informațiilor bugetare într-un mod ușor de înțeles.	Site actualizat cu informații bugetare și financiare	Director General Economic Șef Birou Comunicare	Iunie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp

Acțiuni necesare	Rezultate măsurabile	Responsabil pentru îndeplinirea acțiunilor	Termen de realizare	Monitorizare și evaluare	Resurse necesare
4.4: Managementul informațiilor și al cunoștințelor					
1. Dezvoltarea și implementarea unui proces de monitorizare a informațiilor și cunoștințelor organizației.	Proces de monitorizare a informațiilor și cunoștințelor organizației, dezvoltat Rapoarte privind implementarea și rezultatele procesului	Director Dir. Resurse Umane și Salarizare	Decembrie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp
2. Dezvoltarea și implementarea unei proceduri privind păstrarea în organizație a informațiilor și cunoștințelor cheie ale angajaților în cazul în care aceștia pleacă.	Procedură privind păstrarea în organizație a informațiilor și cunoștințelor cheie ale angajaților în cazul în care aceștia pleacă	Director Dir. Resurse Umane și Salarizare Director Dir. Administrativ și Achiziții	Decembrie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp

Acțiuni necesare	Rezultate măsurabile	Responsabil pentru îndeplinirea acțiunilor	Termen de realizare	Monitorizare și evaluare	Resurse necesare
4.5: Managementul tehnologiei					
1. Îmbunătățirea aplicării prevederilor ROF, în special în ceea ce privește asigurarea resursei umane de specialitate.	Raport privind aplicarea prevederilor ROF	Director Dir. Resurse Umane și Salarizare	Decembrie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp
2. Dezvoltarea și implementarea unui proces de monitorizare a efectelor, rentabilității și impactului managementului tehnologiei.	Proces de monitorizare a efectelor, rentabilității și impactului managementului tehnologiei.	Director Direcția Tehnologie informației	Decembrie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp
3. Efectuarea unei analize privind impactul social-economic și de mediu al tehnologiei TIC. Gestionarea deșeurilor de cartușe de imprimantă.	Raport privind impactul social-economic și de mediu al tehnologiei TIC	Director Direcția Tehnologie informației	Decembrie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp

Acțiuni necesare	Rezultate măsurabile	Responsabil pentru îndeplinirea acțiunilor	Termen de realizare	Monitorizare și evaluare	Resurse necesare
4.6: Managementul clădirilor și al echipamentelor					
1. Dotarea logistică corespunzătoare a organizației	Raport privind necesar dotări, aprobat	Director Dir. Administrativ, Achiziții	Aprilie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp; Resurse financiare
2. Realizarea unui plan de mentenanță preventivă la clădiri	Plan de mentenanță preventivă la clădiri	Director Dir. Patrimoniu și Investiții	Iulie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp
3. Încheierea contractelor pentru reciclarea cartușelor și tonerelor	Listă furnizori autorizați Contracte încheiate	Director Dir. Administrativ, Achiziții	Aprilie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp; Resurse financiare

CRITERIUL 5: PROCESE

Acțiuni necesare	Rezultate măsurabile	Responsabil pentru îndeplinirea acțiunilor	Termen de realizare	Monitorizare și evaluare	Resurse necesare
5.1: Proiectează și gestionează procesele, pentru a crește valoarea pentru cetățeni și clienți					
1. Identificarea și documentarea proceselor în mod continuu. Definirea obiectivelor și indicatorilor de performanță pentru procesele cheie.	Listă procese Documentație aferentă proceselor cheie (fișe de proces, proceduri, tablou de bord)	Director Dir. Generală Învățământ preuniversitar Director Dir. Generală Învățământ universitar Director Dir. Generala MRU și rețea școlară	Decembrie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp
2. Proiectarea și implementarea unui sistem de gestionare a proceselor care valorifică oportunitățile de digitalizare, "data-drivenness" (decizii strategice bazate pe analiza și interpretarea datelor) și standardele publice.	Sistem de gestionare a proceselor, dezvoltat și implementat	Director Dir. Generală Învățământ preuniversitar Director Dir. Generală Învățământ universitar Director Dir. MRU și rețea școlară	Decembrie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp

Acțiuni necesare	Rezultate măsurabile	Responsabil pentru îndeplinirea acțiunilor	Termen de realizare	Monitorizare și evaluare	Resurse necesare
3. Stabilirea și alocarea responsabilităților aferente managementului proceselor pentru proprietarii de procese.	Decizie desemnare a proprietarilor de procese	Director Dir. Generală Învățământ preuniversitar Director Dir. Generală Învățământ universitar	Iunie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp
4. Stabilirea unor obiective calitative (specifice, clare și măsurabile) și a unor indicatori de performanță pentru procese.	Fișe de proces Tablou de bord	Director Dir. MRU și rețea școlară	August 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp
5. Implementarea unor evaluări periodice ale proceselor analizând eficacitatea și eficiența proceselor, utilizarea corectă a resurselor (personal, IT, etc.) și stabilirea acțiunilor de îmbunătățire (inclusiv oportunități de simplificare și optimizare).	Rapoarte de evaluare a proceselor Planuri de acțiuni de îmbunătățire		Decembrie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp
6. Alocarea resurselor pentru procese pe baza importanței și a contribuției acestora la realizarea obiectivelor strategice ale organizației. Simplificarea proceselor în mod regulat, propunând modificări ale cerințelor legale. Definirea obiectivelor și indicatorilor de performanță pentru procesele cheie.	Decizie privind alocarea resurselor		Decembrie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp; Resurse financiare
7. Procedurarea tuturor activităților și revizuirea periodică a procedurilor operaționale și de sistem existente.	Proceduri operaționale și de sistem dezvoltate și menținute la zi		Iunie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp
8. Stabilirea obiectivelor de performanță orientate către beneficiari și părțile interesate și implementarea indicatorilor de performanță pentru a monitoriza eficacitatea proceselor.	Fișe de proces Tablou de bord		Decembrie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp

Acțiuni necesare	Rezultate măsurabile	Responsabil pentru îndeplinirea acțiunilor	Termen de realizare	Monitorizare și evaluare	Resurse necesare
9. Implicarea angajaților în conceperea și îmbunătățirea proceselor de lucru.	Program de conștientizare a angajaților, derulat Plan de acțiuni de îmbunătățire a proceselor	Director Dir. Generală Învățământ preuniversitar Director Dir. Generală Învățământ universitar Director Dir. MRU și rețea școlară	Decembrie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp
5.2: Dezvoltă și livrează servicii și produse pentru clienți, cetățeni, stakeholder-i și societate					
1. Îmbunătățirea disponibilității informațiilor adecvate pentru beneficiari - recurgerea pe scară mai largă a recepționării și trimiterii informației în variantă electronică, ceea ce ar scurta mult timpii de procesare.	Decizie privind transmiterea informațiilor în format electronic	Secretar de stat Secretar General Adjunct	Iunie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp
2. Dezvoltarea sistemelor și procedurilor de comunicare cu beneficiarul.	Procedură de comunicare dezvoltată	Toate Direcțiile de specialitate din Min Educatiei	Iunie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp

Acțiuni necesare	Rezultate măsurabile	Responsabil pentru îndeplinirea acțiunilor	Termen de realizare	Monitorizare și evaluare	Resurse necesare
3. Dezvoltarea și implementarea unui sistem de implicare a beneficiarilor și a altor factori interesați în proiectarea și livrarea serviciilor specifice și de noi tipuri de servicii interactive, în dezvoltarea standardelor de calitate pentru aceste servicii și furnizarea de informații și canale eficiente de comunicare.	Sistem de implicare a beneficiarilor și a altor factori interesați în proiectarea și livrarea serviciilor specifice	Director Dir. Generală Învățământ preuniversitar Director Dir. Generală Învățământ universitar Director Dir. Generală MRU și rețea școlară Direcția Relația cu Parlamentul și Partenerii Sociali	Decembrie 2023	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp
4. Dezvoltarea și implementarea unui proces de măsurare și monitorizare a feedback-ului de la beneficiari, cetățeni interesați, în vederea identificării punctelor de îmbunătățire a proceselor, produselor și serviciilor.	Proces de măsurare și monitorizare a feedback-ului de la beneficiari, cetățeni și factori interesați, dezvoltat și implementat	Director Dir. Generală Învățământ preuniversitar Director Dir. Generală Învățământ universitar Director Dir. MRU și rețea școlară Direcția Relația cu Parlamentul și Partenerii Sociali	Decembrie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp
5. Se recomandă diversificarea serviciilor/ produselor informatice utilizate la nivelul instituției.	Raport privind oportunități de diversificare a serviciilor/ produselor informatice utilizate la nivelul instituției, aprobat	Director Direcția Tehnologie informației	Iunie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp

Acțiuni necesare	Rezultate măsurabile	Responsabil pentru îndeplinirea acțiunilor	Termen de realizare	Monitorizare și evaluare	Resurse necesare
5.3: Coordonează procesele care au loc în întreaga organizație și cu alte organizații relevante					
1. Proiectarea, dezvoltarea și implementarea unui sistem de management al proceselor care să includă procesele derulate în comun cu alte instituții, inclusiv pentru furnizarea de servicii.	Listă procese derulate în comun cu alte instituții; Sistem de management al proceselor, dezvoltat și implementat	Secretarii de Stat Secretarul General Adjunct	Iunie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp
2. Stabilirea și implementarea unui sistem de monitorizare a procesului de coordonare a proceselor care au loc în întreaga organizație și cu alte organizații relevante.	Sistem de monitorizare a procesului de coordonare a proceselor care au loc în întreaga organizație și cu alte organizații relevante		Iunie 2023	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp

CRITERIUL 6: REZULTATE ORIENTATE CĂTRE CLIENT/CETĂȚEAN

Acțiuni necesare	Rezultate măsurabile	Responsabil pentru îndeplinirea acțiunilor	Termen de realizare	Monitorizare și evaluare	Resurse necesare
6.1: Indicatori privind percepția					
1. Stabilirea unui set de indicatori pentru măsurarea percepției beneficiarilor. Stabilirea unor ținte pentru acești indicatori. Efectuarea unor măsurători periodice (de exemplu anuale) pentru a determina tendințele rezultatelor măsurate.	Set de indicatori de percepție stabilit, cu ținte definite Raporte anuale privind rezultatele obținute în urma măsurătorilor	Director Dir. Generală Învățământ preuniversitar Director Dir. Generală Învățământ universitar Director Dir. Gen. MRU și rețea școlară Biroul Comunicare	Decembrie 2022 Decembrie 2022	Acțiune planificată Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp Resurse umane; Resurse de timp; Resurse financiare
3. Îmbunătățirea căilor de comunicare cu beneficiarii/partenerii.	Raport privind oportunități de îmbunătățire a căilor de comunicare cu beneficiarii/partenerii, aprobat	Director Dir. Generală Învățământ preuniversitar Director Dir. Generală Învățământ universitar Director Dir. Gen. MRU și rețea școlară	Iulie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp
4. Creșterea nivelului de transparență instituțională.	Raport privind oportunități de creștere a nivelului de transparență instituțională, aprobat	Director Dir. Relația cu Parlamentul, Transparență decizională și politici publice	Decembrie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp

Acțiuni necesare	Rezultate măsurabile	Responsabil pentru îndeplinirea acțiunilor	Termen de realizare	Monitorizare și evaluare	Resurse necesare
6.2: Indicatori de performanță					
1. Dezvoltarea și implementarea unui sistem de indicatori de performanță pentru asigurarea satisfacției beneficiarilor / partenerilor privind serviciile realizate de ME.	Set de indicatori de percepție stabilit, cu ținte definite Rapoarte anuale privind rezultatele obținute în urma măsurătorilor	Director Dir. Generală Învățământ preuniversitar Director Dir. Generală Învățământ universitar Director Dir. MRU și rețea școlară	Decembrie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp
2. Ar putea fi îmbunătățite în permanență accesibilitatea serviciilor digitale, digitalizarea existentă în organizație, precum și nivelul de încredere al publicului față de organizație.	Raport privind oportunități de îmbunătățire a accesibilității serviciilor digitale, aprobat	Director Direcția Tehnologie informației	Aprilie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp; Resurse financiare
3. Se recomandă reducerea timpului de procesare a reclamațiilor, memoriilor, petițiilor, solicitărilor.	Raport privind timpul mediu de procesare a reclamațiilor, memoriilor, petițiilor, solicitărilor Valoare propusă pentru acest indicator	Directiile de specialitate din Ministerul Educatiei	Decembrie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp
4. Se recomandă centralizarea numărului de sugestii primite și implementate.	Registru de sugestii completat cu informații privind sugestii primite și implementate	Directiile de specialitate din Ministerul Educatiei	Decembrie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp

Acțiuni necesare	Rezultate măsurabile	Responsabil pentru îndeplinirea acțiunilor	Termen de realizare	Monitorizare și evaluare	Resurse necesare
5. Se recomandă optimizarea costurilor asociate serviciilor. Digitalizarea serviciilor oferite de organizație va determina reducerea substanțială a costurilor.	Raport privind oportunității de optimizare a costurilor asociate serviciilor, aprobat	Director Economic Director Direcția Tehnologie informației	Decembrie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp
6. Prioritizarea serviciilor către cetățean astfel încât să se reducă timpul de așteptare pentru primirea răspunsurilor de la organizație.	Raport privind timpul mediu de așteptare Valoare propusă pentru acest indicator	Directiile de specialitate	Decembrie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp
7. Extinderea eforturilor de îmbunătățire a disponibilității, acurateții și transparenței informațiilor, precum și extinderea utilizării unor modalități noi și inovatoare în relația cu beneficiarii/partenerii.	Plan de acțiuni de îmbunătățire, aprobat și implementat	Șef serviciu Biroul Comunicare	Decembrie 2023	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp
8. Implementarea unor sisteme electronice pentru depunerea și eliberarea documentelor.	Sisteme electronice achiziționate și funcționale	Director Direcția Tehnologie informației Director Dir. Administrativ și Achiziții	Decembrie 2023	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp; Resurse financiare

CRITERIUL 7: REZULTATE REFERITOARE LA ANGAJAȚI

Acțiuni necesare	Rezultate măsurabile	Responsabil pentru îndeplinirea acțiunilor	Termen de realizare	Monitorizare și evaluare	Resurse necesare
7.1: Indicatori privind percepția					
1. Stabilirea și implementarea unui sistem de colectare a feedback-ului angajaților, folosind indicatorii propuși de Modelul CAF, relevanți pentru Ministerul Educației.	Set de indicatori stabilit Procedură de colectare a feedback-ului angajaților, dezvoltată și implementată	Director Dir. Resurse Umane și Salarizare	Decembrie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp
7.2: Indicatori de performanță					
1. Analiza periodică a indicatorilor de performanță. Stabilirea unor ținte pentru acești indicatori. Implementarea unui sistem de monitorizare periodică (de exemplu anual sau la doi ani) a indicatorilor propuși în vederea stabilirii tendințelor rezultatelor măsurate și a comparării acestora cu țintele propuse.	Set de indicatori stabilit, cu ținte definite. Rapoarte de monitorizare a indicatorilor stabiliți	Director Dir. Resurse Umane și Salarizare Secretar General Adjunct	Decembrie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp

CRITERIUL 8: REZULTATE PRIVIND RESPONSABILITATEA SOCIALĂ						
Acțiuni necesare	Rezultate măsurabile	Responsabil pentru îndeplinirea acțiunilor	Termen de realizare	Monitorizare și evaluare	Resurse necesare	
8.1: Indicatori privind percepția						
1. Dezvoltarea și implementarea unui sistem de indicatori de percepție privind responsabilitatea socială a instituției. Stabilirea unor ținte pentru acești indicatori. Efectuarea unor măsurători periodice (de exemplu anuale) și determinarea tendințelor rezultatelor măsurate.	Set de indicatori stabilit, cu ținte definite. Rapoarte de monitorizare a indicatorilor stabiliți	Secretarul General Adjunct	Decembrie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp	
8.2: Indicatori de performanță						
1. Stabilirea unui set de indicatori de performanță interni referitori la responsabilitate socială. 2. Stabilirea unor ținte pentru acești indicatori. 3. Implementarea unui sistem de monitorizare periodică (de exemplu anual sau la doi ani) a indicatorilor propuși în vederea stabilirii tendințelor rezultatelor măsurate și a comparării acestora cu țintele propuse.	Set de indicatori stabilit, cu ținte definite. Rapoarte de monitorizare a indicatorilor stabiliți	Secretarul General Adjunct	Decembrie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp	

CRITERIUL 9: REZULTATE CHEIE ALE PERFORMANTELOR

Acțiuni necesare	Rezultate măsurabile	Responsabil pentru îndeplinirea acțiunilor	Termen de realizare	Monitorizare și evaluare	Resurse necesare
9.1: Rezultate externe: rezultate imediate și efecte ale îndeplinirii obiectivelor					
1. Realizarea de studii și analize de sistem privind rezultatele implementării reformelor. Evidențierea și raportarea rezultatelor implementării reformelor în sectorul educațional.	Studii și analize de sistem privind rezultatele implementării reformelor	Secretar General adjuncț Unitatea de Politici Publice	Decembrie 2023	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp
2. Recomandările date ca urmare a inspecțiilor și auditurilor externe vor fi duse la îndeplinire.	Plan de acțiuni pentru implementarea recomandărilor date ca urmare a inspecțiilor și auditurilor externe, aprobat și implementat	Șef Birou Audit intern	Decembrie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp

Acțiuni necesare	Rezultate măsurabile	Responsabil pentru îndeplinirea acțiunilor	Termen de realizare	Monitorizare și evaluare	Resurse necesare
3. Inițierea de procese de Benchmarking	Lista parteneri potențiali Acord de parteneriat încheiat pentru derularea procesului de Benchmarking	Secretar de Stat	Decembrie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp
9.2: Rezultate interne: nivelul eficienței					
1. Stabilirea unor indicatori pentru planurile de măsuri departamentale și gestionarea resurselor disponibile; stabilirea unor ținte pentru acești indicatori. Efectuarea unor măsurători periodice și determinarea tendințelor rezultatelor măsurate.	Set de indicatori stabilit, cu ținte definite. Raportare de monitorizare a indicatorilor stabiliți	Secretar General Adjunct	Decembrie 2022	Acțiune planificată	Resurse umane; Resurse de timp