

PLAN DE MĂSURI

Domeniul de acțiune I **ANALIZE, STUDII, CERCETĂRI PRIVIND FENOMENUL CORUPȚIEI**

Nr. crt.	Obiective	Direcții de acțiune	Acțiuni și măsuri	Termen de realizare	Resurse	Responsabili	Indicatori de evaluare
1.	Sprijinirea administrației publice în vederea evaluării dimensiunii fenomenului de corupție.	1. Realizarea de studii, analize și auditări independente de către organisme cu experiență în domeniu pentru identificarea cauzelor, factorilor și riscurilor asociate corupției la nivelul administrației publice (independent pentru fiecare domeniu de vizat) pe baza unor indicatori relevanți;	1.1. Achiziționarea de servicii necesare întocmirii proiectului (baza legală a acestei activități o constituie OUG 34 privind achizițiile publice, a contractelor de concesiune de lucrări publice și a contractelor de servicii 1.2. Elaborare cerere de finanțare; 1.3. Depunere pentru aprobare;	Decembrie 2008 Martie 2009 August 2009	Resurse MIRA Resurse MECT Resurse MSP Resurse MEF Resurse extrabugetare (Plan operațional)	MIRA MECT MSP MEF	Număr de studii, analize și audituri independente realizate; Rapoarte asupra concluziilor studiilor și auditurilor cu propuneri de îmbunătățire implementate la nivelul instituțiilor; Seminarii pe aceste teme; număr angajați participanți la aceste seminarii;
		2. Diseminarea concluziilor și recomandărilor studiilor, analizelor și auditărilor independente atât la	2.1 Organizare mese rotunde/seminarii la nivelul instituțiilor/sectoarelor în vederea diseminării rezultatelor/recomandărilor	Februarie 2010	Resurse MIRA Resurse MECT Resurse MSP	MIRA MECT MSP	Număr campanii, întâlniri, seminarii, mese rotunde organizate

		nivel de sector cât și în spațiul public;	formulate		Resurse MEF	MEF	
		3. Adaptarea politicilor publice, acolo unde este cazul, conform recomandărilor rezultatelor studiilor, analizelor și auditurilor independente.	3.1. Elaborare de strategii sectoriale în baza recomandărilor formulate	Aprilie 2010	Resurse MIRA Resurse MECT Resurse MSP Resurse MEF	MIRA MECT MSP MEF,	Număr politici publice, strategii adaptate

Domeniu de acțiune II

COOPERARE, TRANSPARENȚĂ, INTEGRITATE, SIMPLIFICAREA PROCEDURILOR ADMINISTRATIVE

Nr. crt.	Obiective	Direcții de acțiune	Acțiuni și măsuri	Termen de realizare	Resurse	Responsabili	Indicatori de evaluare
1.	Creșterea gradului de informare și conștientizare a publicului asupra riscurilor asociate corupției	1.1 Promovarea dialogului cu societatea civilă prin intensificarea implicării ei în proiecte și programe de conștientizare a	1.1.1 Dezvoltarea de parteneriate cu societatea civilă în vederea promovării inițiativelor anti-corupție	Permanen t	Resurse MIRA Bugete proiecte derulate	MIRA-DGA	Număr parteneriate inițiate; Număr măsuri concrete propuse sau promovate; nr. măsuri implementate

		riscurilor asociate faptelor de corupție	1.1.2 Încheierea de protocoale/convenții între instituțiile publice și sindicate/patronate/asociații profesionale din sectoarele vulnerabile pentru includerea de standarde și măsuri anticorupție.	Permanen t	Resurse MIRA Buget Proiect de Twinning PHARE 2004 Măsuri anticorupție	MIRA DGA IGPF	Număr conferințe și dezbateri organizate; Număr de participanți; Probleme identificate și propuneri ale participanților; Număr de campanii de conștientizare anticorupție; Impactul campaniei evaluat sociologic
		1.2. Îmbunătățirea fluxului de informații către mass-media și public asupra activităților de prevenire și combatere a corupției	1.2.1. Colaborarea cu asociațiile profesionale din domeniul mass-media prin: - încheierea de protocoale/convenții de parteneriat între instituțiile publice și media pentru dezvoltarea unei informări avizate a publicului - organizarea de mese rotunde/seminarii în vederea identificării celor mai potrivite metode/mijloace de informare a publicului - organizarea trimestrială de dezbateri publice pe	Permanen t	Resurse MIRA Resurse MECT Resurse MSP	MIRA-DGA MECT MSP Fiecare instituție vizată	Număr de protocoale/convenții organizate; Număr de acțiuni comune desfășurate; Număr de metode/mijloace de informare implementate;

			tematici legate de corupție				Raport asupra consultărilor efective cu societatea civilă elaborat și publicat, cu propuneri și recomandări concrete incluse
			<p>1.2.2. Promovarea acțiunilor anticorupție și diseminarea exemplelor de bune practici prin:</p> <ul style="list-style-type: none"> - prezentarea în mod sistematic prin intermediul mass-media a unor statistici privind număr de cazuri semnalate, număr de cazuri în curs de cercetare, număr cazuri soluționate, măsuri dispuse - publicarea/actualizarea pe site-ul instituției a unor statistici privind nr. de cazuri semnalate, nr. cazuri în curs de cercetare, nr. cazuri soluționate, măsuri dispuse 	Permanen t		Fiecare instituție vizată	<p>Număr de emisiuni/ore de emisie; Număr de spoturi publicitare difuzate Număr de apariții în presa scrisă și audiovizuală</p> <p>Site-uri actualizate cu informațiile solicitate comunicate de presă emise</p>
		1.3. Continuarea campaniilor de informare a	1.3.1 Continuarea campaniilor de informare în privința mijloacelor pe	Permanen t	Resurse MIRA	MIRA-DGA MECT	Număr de campanii desfășurate Număr sesizări

		publicului cu privire la drepturile și obligațiile ce îi revin în relația cu autoritățile și instituțiile publice în vederea stimulării unei atitudini civice anticorupție	<p>care cetățeanul le are la dispoziție pentru a sesiza și a obține recunoașterea drepturilor sale (petiții, sesizări, tel-verde, reclamații, acțiuni în justiție)</p> <p>- extinderea sistemului tel-verde privind sesizarea faptelor de corupție și la alte instituții decât cele existente</p> <p>- Campanii de presă cu tema “Funcționarul public este la dispoziția dumneavoastră”</p> <p>- Elaborare și diseminare broșuri privind definirea faptelor de corupție și a modalităților de sesizare;</p>	<p>Decembrie 2008</p> <p>Martie 2009</p> <p>Decembrie 2009</p>	<p>Resurse MECT</p> <p>Resurse MSP</p> <p>Resurse MEF</p>	<p>MSP</p> <p>MEF-GF</p>	<p>primite;</p> <p>Număr sesizări confirmate;</p> <p>Tematica vizată de sesizările primite</p> <p>Număr linii telefonice nou înființate;</p> <p>Rapoarte de evaluare a impactului acestor campanii cu propuneri de îmbunătățire implementate;</p> <p>Impactul campaniei evaluat sociologic;</p> <p>Număr broșuri diseminate</p>
2.	Creșterea transparenței în serviciile publice.	2.1 Dezvoltarea de instrumente și mecanisme specifice pentru asigurarea transparenței activității instituțiilor publice	<p>2.1.1 Implementarea de instrumente și mecanisme pentru a asigura eficiența și transparența activităților</p> <p>2.1.2 Dezvoltarea și adaptarea instrumentelor și</p>	<p>Decembrie 2009</p> <p>Decembrie 2009</p>	<p>Resurse MIRA</p> <p>Resurse MSP</p> <p>Resurse MECT</p>	<p>MIRA</p> <p>MSP</p> <p>MECT</p> <p>MEF-ANV</p>	<p>Număr de instrumente și mecanisme implementate;</p> <p>Număr de ateliere de lucru</p>

			<p>mecanismelor (managementul calității, managementul riscului, Cadrul Comun de Auto-evaluare al modului de funcționare a instituțiilor publice) la specificul activității lor</p> <ul style="list-style-type: none"> - elaborarea/actualizarea manualului de proceduri interne privind gestionarea riscurilor asociate actelor si faptelor de corupție; <p>2.1.3. Eficientizarea activităților de control intern prin:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Efectuarea de controale tematice și inopinate pentru prevenirea actelor de corupție; - Efectuarea de controale în vederea identificării posibilelor incompatibilități sau conflicte de interese în care s-ar putea afla angajații; 	Permanen t	Resurse MEF		<p>desfășurate; Număr de participanți; Număr de cursuri de formare desfășurate; Sisteme de management implementate; Număr de manuale elaborate; Număr de proceduri noi incluse în manuale</p> <p>Număr de controale desfășurate; Proiecte de acte normative aprobate; Rapoarte de evaluare elaborate și aprobate cu propuneri și recomandări concrete incluse</p>
--	--	--	---	---------------	-------------	--	---

			<p>2.1.4 Eficientizarea activităților de control extern prin:</p> <ul style="list-style-type: none"> - monitorizarea efectuată de către autoritățile de reglementare asupra compartimentelor/comisiilor de specialitate ale consiliilor locale/primăriilor (Audit efectuat de către autoritățile de reglementare asupra comisiei de specialitate a primăriei, aplicarea prevederilor legii 10/2001; legii 18/1991, compartimentelor responsabile cu colectarea și executarea silită a veniturilor/inspecția și controlul) 	Permanen t			<p>Număr de unități administrativ teritoriale care solicită aceste audituri; Număr de audituri efectuate; Număr de propuneri incluse în procedurile de lucru ale unităților administrativ teritoriale; Rapoarte asupra activităților de control efectuate;</p>
		2.2 Implementarea și diseminarea standardelor referitoare la calitatea, condițiile și termenii prestării serviciilor publice	<p>2.2.1. Implementarea noilor standardelor referitoare la calitatea, condițiile și termenii prestării serviciilor publice</p> <p>2.2.2. Diseminarea acestor standarde la nivelul fiecărei instituții;</p>	<p>August 2009</p> <p>Martie 2010</p>	<p>Resurse MIRA</p> <p>Resurse MEF</p> <p>Resurse MEC</p> <p>Resurse MSP</p>	<p>MIRA</p> <p>MEF</p> <p>MECT</p> <p>MSP</p>	<p>Rapoarte de evaluare asupra implementării noilor standarde; Seminarii pe aceste teme; număr angajați participanți la aceste seminarii;</p>

			2.2.3. Crearea unor sisteme de benchmarking in vederea cresterii calitatii serviciilor publice, prin măsuri de simplificare administrativă	Iunie 2010			Număr de acțiuni derulate; Sondaje efectuate pentru măsurarea gradului de satisfacție a cetățenilor asupra serviciilor publice oferite;
			2.2.5. Diseminarea bunelor practici de la nivelul administrației publice locale cu ajutorul mass-media	Noiembrie 2010			Număr de unități administrative teritoriale care asimilează bunele practici; Raport de evaluare asupra implementării bunelor practici;
		2.3. Îmbunătățirea gradului de comunicare cu publicul precum și a colaborării inter și intra-instituționale	2.3.1. Elaborare carta/convenție/ angajament care să cuprindă un set de angajamente privind calitatea serviciilor pe care instituția și le asuma în relația cu cetățeanul: - angajamente privind modul de primire (crearea unui cadru care să reglementeze în mod clar accesul petenților la serviciile de specialitate ale	Mai 2009	Resurse MIRA Resurse MEF ResurseMECT ResurseMSP	MIRA MEF MECT MSP	Cartă elaborată și implementată; Număr Servicii publice pilot care au introdus carta; Număr de unități administrative

			<p>primăriei)</p> <ul style="list-style-type: none"> - facilitarea accesului la servicii - primire atentă și amabilă (contactul direct, telefonic, electronic și poștal) - răspuns la cerere într-un termen prestabilit - introducerea practicii de organizare a audiențelor la nivelul cabinetului primarului 				<p>teritoriale care introduc practica audiențelor;</p>
			<p>2.3.2 Elaborare sondaje de opinie pentru măsurarea gradului de satisfacție a cetățenilor cu privire la calitatea serviciilor publice;</p>	<p>Februarie 2009</p>			<p>Chestionare sondaje de opinie elaborate; Rezultatele evaluării sondajului de opinie</p>
			<p>2.3.3 Punerea la dispoziția publicului, în mod gratuit, a unor formulare de plângere cu privire la conduita funcționarului public din instituție;</p>	<p>Permanen t</p>			<p>Număr de plângeri/reclamații înregistrate și rezolvate pe baza acestor formulare;</p>
			<p>2.3.4 Editarea broșuri cu proceduri și documente necesare pentru personal și cetățeni;</p>	<p>Permanen t</p>			<p>Număr broșuri elaborate și distribuite</p>
			<p>2.3.5. Încheierea de protocoale de colaborare în</p>	<p>Permanen t</p>			

			<p>vederea realizării de schimburi de date între diverse instituții ale administrației publice, pentru a elimina redundanța informațiilor solicitate cetățenilor;</p> <p>2.3.6. Încheierea de protocoale de colaborare între instituții cu atribuții în domeniul combaterii criminalității economico-financiare și spălării banilor pentru organizarea de acțiuni comune</p> <p>2.3.7 Elaborarea unei noi strategii integrate de funcționare a liniilor telefonice gratuite de tip „TelVerde” acolo unde acest sistem este deja instalat;</p>	<p>Permanen t</p> <p>Mai 2009</p>			<p>Număr de protocoale încheiate; Număr de acțiuni organizate în comun;</p> <p>Număr de protocoale încheiate; Număr de acțiuni organizate în comun;</p> <p>Strategie integrată de funcționare a liniilor telefonice gratuite de tip „TelVerde” elaborată și implementată;</p>
		2.4. Utilizarea noilor tehnologii ale informației în vederea creșterii transparenței serviciilor publice	<p>2.4.1. Creșterea numărului de servicii oferite cetățenilor în sistem de ghișeu unic.</p> <p>2.4.2 Extinderea prezentării în format electronic a formularelor și</p>	<p>Decembrie 2009</p> <p>Permanen t</p>	<p>Resurse MIRA</p> <p>Resurse MEF</p> <p>Resurse MECT</p> <p>Resurse MSP</p>	<p>MIRA</p> <p>MEF</p> <p>MECT</p> <p>MSP</p>	<p>Număr de servicii publice oferite în sistem de ghișeu unic</p> <p>Număr de formulare postate</p>

			<p>procedurilor în vederea completării și transmiterii acestora on-line</p> <p>2.4.3. Actualizarea informațiilor de interes general oferite în format electronic</p> <p>2.4.4 Introducerea sistemului electronic de management al documentelor</p> <ul style="list-style-type: none"> - repartizare și monitorizare electronică a documentelor; - procesarea electronică a petițiilor (crearea unei interfețe electronice în vederea unei informări rapide a petenților cu privire la stadiul dosarelor); 	<p>Permanen t</p> <p>Ianuarie 2010</p>			<p>on-line; Număr persoane care au accesat serviciu on-line;</p> <p>Site-uri actualizate;</p> <p>Sistem electronic de management al documentelor implementat</p>
3.	Dezvoltarea sistemului de management al resurselor umane în vederea diminuării riscurilor asociate fenomenului de corupție	3.1. Creșterea transparenței privind posturile vacante, publicitatea organizării concursurilor, condițiile de recrutare și selecție a personalului din sectoarele vizate de	<p>3.1.1 Extinderea modalităților de informare cu privire la posturile vacante, organizarea concursurilor, condițiilor de recrutare și selecție a personalului;</p> <p>3.1.2.Revizuirea condițiilor de recrutare și selecție a</p>	<p>Permanen t</p> <p>Decembri e 2008</p>	<p>Resurse MIRA</p> <p>Resurse MEF</p> <p>Resurse MECT</p> <p>Resurse MSP</p>	<p>MIRA</p> <p>MEF</p> <p>MECT</p> <p>MSP</p>	<p>Posturi vacante publicate; Nr. de apariții în mass-media;</p> <p>Număr de reclamații cu privire la modul de organizare și desfășurare a concursurilor</p>

		prezenta Strategie, referitor la recrutarea din sursă externă	personalului prin evaluarea și valorizarea criteriilor specifice de competență profesională, în vederea eliminării/ diminuării riscurilor cooptării de personal slab pregătit profesional/incompatibil și deci vulnerabil la săvârșirea actelor/faptelor de corupție (testări specifice, teste de integritate)				Creșterea cu 30% a personalului calificat specializat
		3.2. Creșterea transparenței posturilor vacante, a condițiilor generale și specifice utilizate în vederea ocupării posturilor prin publicitatea organizării concursurilor de promovare	3.2.1 Afișarea condițiilor generale și specifice utilizate în vederea promovării la avizierul instituției și la direcția de resurse umane;	Permanen t	Resurse MIRA Resurse MEF Resurse MECT	MIRA MEF MECT	Condiții generale și specifice afișate;
			3.2.2 Afișarea posturilor vacante în vederea promovării la avizierul instituției și la direcția de resurse umane;	Permanen t	Resurse MSP	MSP	Posturi vacante afișate;
		3.3. Dezvoltarea sistemelor de carieră în sectoarele vulnerabile la corupție prin dezvoltarea și implementarea ghidurilor de carieră	3.3.1 Elaborarea și actualizarea strategiilor de dezvoltare a resurselor umane	Decembrie 2008	Resurse MIRA, MEF, MECT, MSP	MIRA MEF MECT MSP	Strategii elaborate, actualizate și implementate;

			3.3.2 Monitorizare implementării strategiei de dezvoltare a resurselor umane	Permanen t	Resurse MIRA, MEF, MECT, MSP	MIRA MEF MECT MSP	Rapoarte anuale de monitorizare a stadiului de implementare a strategiei;
			3.3.3 Elaborare de planuri de carieră individuale	Iunie 2009	Resurse MIRA, MEF, MECT, MSP	MIRA MEF MECT MSP	Număr planuri de carieră elaborate;
			3.3.4 Elaborare ghiduri de carieră specifice pentru fiecare instituție	Septembr ie 2009	Resurse MIRA, MEF, MECT, MSP	MIRA MEF MECT MSP	Număr de ghiduri de carieră elaborate; Nr sesiuni de instruire desfășurate pentru implementarea acestor ghiduri;
			3.3.5. Rotația/redistribuirea personalului	Permanen t	Resurse MIRA, MEF, MECT, MSP	MIRA MEF MECT MSP	Procent din totalul personalului supus mobilității profesionale

		3.4. Adaptarea programelor de formare profesională a personalului, în funcție de vulnerabilitatea la fapte de corupție specifice fiecărui domeniu și completarea modulelor de formare în mod corespunzător.	3.4.1 Actualizarea curriculei privind cursurile de formare profesională a personalului din sectoarele vulnerabile prin includerea de Programe de instruire distincte care au incidență cu dezvoltarea competenței profesionale și/sau cu conduita și deontologia profesională (achiziții publice, debutul în funcția publică, egalitatea de șanse și tratament, deontologie profesională etc.	Februarie 2009	Resurse MIRA, MEF, MECT, MSP	MIRA MEF MECT MSP	Număr de pachete /programe dezvoltate/implementate; Număr și categorii beneficiari/an; Număr studii privind calitatea ariei curriculare /ofertei; Număr de tematici introduse; Număr sesiuni de instruire derulate; Număr de participanți la aceste sesiuni; Nr sesiuni de instruire derulate pe baza programelor actualizate;
			<ul style="list-style-type: none"> - includerea în programele deja existente a unor module/ teme dedicate analizei domeniilor, cauzelor apariției factorilor de risc specifici care pot genera/favoriza acte și fapte de corupție - program de instruire axat pe conduită, etică și deontologie profesională; 	Februarie 2009			Program de instruire elaborat
			3.4.2 Adaptarea sesiunilor	Februarie			

			de instruire anticorupție în funcție de specificul fiecărei structuri, precum și de indicele de predispoziție în implicarea în fapte de corupție ai angajaților acestora	2009			
			3.4.3 Continuarea și dezvoltarea tematicilor specifice anticorupție dezbătute în școlile de formare și perfecționare	Permanen t			
4.	Simplificarea procedurilor administrative în vederea îmbunătățirii serviciilor publice	4.1. Analiza și revizuirea procedurilor interne în vederea eliminării suprapunerilor și procedurilor redundante de la nivelul fiecărei autorități și instituții publice vizate	4.1.1 Analiza mecanismelor interne de lucru în scopul eliminării procedurilor inutile, care reprezintă un factor de corupție și un obstacol pentru activitatea transparentă a instituției sau un cost administrativ nejustificat pentru cetățeni;	Septembrie 2008	Resurse MIRA, MEF, MECT, MSP	MIRA MEF MECT MSP	Rapoarte elaborate cu privire la procedurile interne și care includ recomandări de îmbunătățire a acestora
			4.1.2. Diseminarea concluziilor rezultate din centralizarea chestionarelor	Decembrie 2008	Resurse MIRA, MEF, MECT, MSP	MIRA MEF MECT MSP	Seminarii pe aceste teme; număr angajați participanți la aceste seminarii;

			4.1.3. Elaborarea și implementare de planuri de acțiuni pentru îmbunătățirea procedurilor interne	Martie 2009	Resurse MIRA, MEF, MECT, MSP	MIRA MEF MECT MSP	Planuri de acțiune elaborate și implementate Număr proceduri interne revizuite și simplificate; Reducerea timpului de circulație a documentelor în interiorul instituției cu 30%; Rapoarte cu privire la implementarea noilor proceduri.
			4.1.5. Diseminarea liniilor directoare care stabilesc noile proceduri de lucru și desfășurarea de discuții de grup cu angajații respectivei instituții	Aprilie 2009	Resurse MIRA, MEF, MECT, MSP	MIRA MEF MECT MSP	Seminarii pe aceste teme; număr angajați participanți la aceste seminarii;
		4.2. Analiza și eliminarea factorilor legislativi, organizatorici și tehnologici care limitează calitatea prestării serviciilor	4.2.1. Evaluarea cadrului normativ general, axat pe prevenirea și combaterea corupției, în special a legislației privind prestarea serviciilor publice;	Decembrie 2009	Resurse MJ	MJ	Rapoarte de evaluare asupra cadrului normativ general însoțit de propuneri concrete de îmbunătățire a legislației

		publice	4.2.2. Implementarea propunerilor de îmbunătățire a legislației, de eliminare a suprapunerilor și care să abroge în același timp procedurile speciale care nu mai sunt necesare, sunt depășite sau pot favoriza corupția	Februarie 2010	Resurse MJ, MIRA	MJ MIRA	Acte normative adoptate; Număr proceduri/suprapuneri eliminate;
			4.2.3. Dezvoltarea de proceduri de lucru alternative pentru instituțiile selectate, inclusiv soluții informatice unde este cazul	Mai 2010	Resurse MIRA, MEF, MECT, MSP	MIRA MEF MECT MSP	Număr de proceduri alternative introduse; Grad de informatizare a procedurilor;
		4.3. Elaborarea și actualizarea standardelor referitoare la calitatea, condițiile și termenele prestării serviciilor publice	4.3.1. Analiză în vederea elaborării de standarde referitoare la calitate, condiții și termene	Decembrie 2008	Resurse MIRA, MEF, MECT, MSP	MIRA MEF MECT MSP	Rapoarte de evaluare asupra standardelor de calitate;
			4.3.2. Elaborarea de noi instrumente și mecanisme de management în vederea unei mai bune implementări a măsurilor anticorupție	Martie 2009	Resurse MIRA, MEF, MECT, MSP	MIRA MEF MECT	Instrumente de management pentru prevenirea corupției dezvoltate și implementate;

						MSP	
			4.3.3. Proiectarea și desfășurarea de programe de instruire privind reglementările administrative pentru instituțiile selectate	Mai 2010	Resurse MIRA, MEF, MECT, MSP	MIRA MEF MECT MSP	Programe de formare asupra noilor reglementări administrative elaborate; Număr de cursuri desfășurate; Număr de participanți la aceste cursuri;
		4.4. Dezvoltarea și implementarea unor sisteme de măsurare a satisfacției referitoare la calitatea, condițiile și termenele prestării serviciilor publice	4.4.1 Elaborare de studii și anchete sociologice de măsurare a gradului de satisfacție a cetățenilor referitoare la calitatea, condițiile și termenele prestării serviciilor publice	Mai 2009	Resurse MIRA, MEF, MECT, MSP	MIRA MEF MECT MSP	Studii și anchete elaborate și aplicate; Chestionare /sondaje de opinie interne elaborate și aplicate; Rapoarte asupra concluziilor studiilor și anchetelor cu propuneri de îmbunătățire implementate la nivelul instituțiilor Număr propuneri implementate;

			4.4.2 Ameliorarea transparenței și responsabilității sistemului de reclamații prin stabilirea de proceduri clare, eficiente și simplificate și întărirea mecanismelor de cooperare dintre toate instituțiile implicate;	Martie 2009	Resurse MIRA, MEF, MECT, MSP	MIRA MEF MECT MSP	Proceduri de lucru elaborate; Chestionare /focus grupuri/sondaje de opinie interne elaborate și aplicate
			4.4.3. Elaborarea unui nou circuit de rezolvare a reclamațiilor/petițiilor cetățenilor acolo unde este nevoie	Mai 2009	Resurse MIRA, MEF, MECT, MSP	MIRA MEF MECT MSP	Rapoarte asupra modului de rezolvare a reclamațiilor cetățenilor;