



**PROVOCAREA DE A OFERI
SERVICII PUBLICE DE CALITATE**

**Casa Județeană de Pensii Maramureș
Baia Mare, str.Hortensiei nr.1A**

CUPRINS

	pagina
I. INTRODUCERE	3
I.1 Stabilirea și plata pensiilor	3
I.2 Indemnizații prevăzute de legi speciale	6
I.3 Alte drepturi de asigurări sociale	7
II. OBIECTIVE ȘI REALIZĂRI	8
II.1 Îmbunătățirea relațiilor cu publicul și a comunicării cu beneficiarii sistemului public de pensii	9
II.2 Respectarea termenelor legale de emitere a deciziilor prin care se stabilesc drepturi de pensie sau indemnizații prevăzute de legi speciale	10
II.3 Reducerea timpilor de soluționare a dosarelor de pensii comunitare	10
II.4 Realizarea la nivelul Casei Județene de Pensii Maramureș a programului de guvernare pentru anul 2013	11
III. IMPLEMENTAREA NOILOR PROIECTE ALE CASEI NAȚIONALE DE PENSII PUBLICE	12
III.1 Proiectul „Servicii publice online destinate cetățenilor, contribuabili și beneficiari ai sistemului public de pensii și din sistemul accidentelor de muncă și al bolilor profesionale”	12
III.2 Proiectul „Implementarea unui instrument modern de măsurare a performanțelor activității caselor județene de pensii”	16
IV. PROBLEME ÎNTÂMPINATE	18

I. INTRODUCERE

Casa Județeană de Pensii Maramureș este o instituție publică deconcentrată, cu personalitate juridică, aflată în subordinea Casei Naționale de Pensii Publice și este responsabilă la nivel teritorial de administrarea sistemului public de pensii și a sistemului pentru accidente de muncă și boli profesionale, acordând persoanelor asigurate pensii și alte prestații de asigurări sociale, precum și o serie de indemnizații cu caracter reparatoriu, stabilite prin legi speciale.

În cifre, instituția noastră gestionează servicii pentru aproximativ 121000 de pensionari, 16000 beneficiari de indemnizații prevăzute de legi speciale, 107000 salariați și aproximativ 2000 de persoane asigurate facultativ în sistemul public de pensii. Raportând aceste cifre la o populație a județului de 478659 persoane, putem afirma că 51% din populația județului beneficiază în acest moment de serviciile noastre.

În contextul actual, în care schimbarea/modernizarea vizează toate organizațiile, **misiunea de a oferi, cu celeritate, servicii publice de calitate beneficiarilor sistemului public de pensii constituie o provocare pentru managementul Casei Județene de Pensii Maramureș.**

În cele ce urmează, vom face o scurtă prezentare a serviciilor oferite de instituția noastră, cu mențiunea că în secțiunea a III-a a acestei lucrări, vom prezenta noutățile din activitatea noastră.

I.1 Stabilirea și plata pensiilor

Pensia este cea mai importantă prestație de asigurări sociale acordată în sistemul public de pensii. Pensia este o prestație de natură contributivă și reprezintă venit de înlocuire în cazul intervenirii riscurilor asigurate (bătrânețe, invaliditate, deces). În conformitate cu prevederile Legii nr.263/2010, categoriile de pensii care se acordă în sistemul public de pensii sunt: pensia pentru limită de vârstă, pensia anticipată, pensia anticipată parțială, pensia de invaliditate și pensia de urmaș. Nu vom prezenta în cadrul acestei secțiuni în ce constă fiecare categorie de pensie și nici condițiile de acordare, aceste informații fiind disponibile pe pagina noastră de internet (www.pensiimaramures.ro) și pe pagina de internet a Casei Naționale de Pensii Publice (www.cnpp.ro). De asemenea, instituția noastră stabilește și plătește pensii de serviciu pentru magistrați, conform Legii nr.303/2004 privind statutul judecătorilor și procurorilor, republicată, cu modificările și completările ulterioare.

În momentul de față, la nivel național, numărul pensionarilor aflați în plată este de 4.680.990, pensia medie fiind de 811 lei. Pornind de la aceste date,

am considerat util să vă prezentăm, comparativ evoluția numărului de pensionari și pensia medie, pe categorii de pensii la 30.09.2012, 31.12.2012 și 30.09.2013 la nivelul județului Maramureș.

I.1.1.Pensii de asigurări sociale

Categorii de pensii	La 30.09.2012	Pensia medie	La 31.12.2012	Pensia medie	La 30.09.2013	Pensia medie
Total pensionari de stat	113218	762	113320	760	113336	790
<i>Pensionari limită de vârstă</i>	69392	932	69718	929	70578	963
Pensii anticipate	142	859	160	855	191	1075
Pensii anticipate parțiale	1277	613	1245	598	1178	615
Pensii invaliditate, din care :	24487	545	24168	543	23462	557
- gr. I	1343	551	1350	550	1336	564
- gr. II	14136	549	13855	547	13115	561
- gr. III	9005	539	8983	536	9011	550
Pensii urmaș	17859	408	17971	408	17874	427
Ajutoare sociale	61	196	58	196	53	203

I.1.1.Prestații comunitare

CATEGORII DE CERERI	PERIOADA		
	01.01.2012 – 30.09.2012	01.01.2012 – 31.12.2012	01.01.2013 – 30.09.2013
Cereri pentru acordarea unei pensii pentru bătrânețe – E 202	152	188	157
Cereri pentru acordarea unei pensii de urmaș – E 203	61	84	52
Cereri pentru acordarea unei pensii de invaliditate – E 204	71	96	126
Cereri pentru certificarea perioadei de asigurare realizată în România – E 205	164	588	148
TOTAL	468	956	483

1.1.2.Pensii de agricultori

Categorii de pensii	La 30.09.2012	Pensia medie	La 31.12.2012	Pensia medie	La 30.09.2013	Pensia medie
Pensii agricultori, din care:	8609	304	8334	305	7723	318
Pentru limita de varsta	7761	320	7554	320	7042	334
de invaliditate	200	233	156	232	113	234
de urmas	648	131	624	131	568	138

În privința pensionarilor de invaliditate, având în vedere ponderea acestora în totalul pensionarilor la nivel de județ, am prezentat în tabel o evidențiere a acestora pe grade de invaliditate. Considerăm că este relevantă și statistica privind incidența bolilor invalidante în județul nostru, care atestă următoarele cauze principale de pensionare:

- 21 % tulburări mintale și de comportament
- 16% boli ale aparatului circulator
- 15% boli ale sistemului nervos
- peste 10% boli ale aparatului respirator, respectiv digestiv
- 8% boli endocrine, de nutriție și metabolism, fiind urmate de tumori, boli musculare, și tuberculoză, restul principalelor grupe nosologice reprezentând fiecare în jur de 1% din totalul invalizilor.

De asemenea, este important de menționat că, având în vedere incidența invalidității înregistrată la nivelul județului, **începând cu data de 01.09.2013, încadrarea în grade de invaliditate a cazurilor noi se face numai cu avizul comisiilor de avizare și control din cadrul Institutului Național de Expertiză Medicală și Recuperare a Capacității de Muncă**, cu excepția cazurilor grave (cancere, sechele grave post accidente vasculare cerebrale, insuficiență renală cronică cu hemodializă și transplantul).

Este important de subliniat că pentru anul 2013 **valoarea punctului de pensie** este de **762,1 lei**, cu 4% mai mare față de anul 2012 când valoarea lui era de 732,8. Potrivit prevederilor Legii nr. 263/2011 privind sistemul unitar de pensii publice, valoarea punctului de pensie se majorează anual cu 100% din rata medie anuală a inflației, la care se adaugă 50% din creșterea reală a câștigului salarial mediu brut realizat.

În anul 2013 **s-au majorat punctajele lunare ale pensionarilor cu 25% pentru perioadele realizate de către aceștia în condiții deosebite de muncă**. De această majorare beneficiază doar persoanele înscrise la pensie în perioada 01.04.2001- 01.01.2011. Această majorare a fost prevăzută la art. 100 lit. a) și art.169 alin. 6 din Legea nr. 263/2010 privind sistemul unitar de pensii publice,

dar termenul de aplicare a acestora a fost prorogată până la data de 01.01.2013, prin art. 16 din Legea nr. 283/2011. **Au beneficiat de această majorare un număr de 1247 de pensionari.**

Tot cu data de 1 ianuarie 2013, punctajele medii anuale s-au majorat și prin aplicarea **indicelui de corecție**. Acest indice de corecție se aplică o singură dată, la înscrierea inițială la pensie asupra punctajului mediu anual realizat de asigurat. În anul 2013 indicele de corecție este 1,06, așa cum prevede O.U.G. nr. 1/2013. De această prevedere legală au beneficiat și persoanele înscrise la pensie în perioada ianuarie 2011 – decembrie 2012, cu mențiunea că indicele de corecție nu se acordă retroactiv, ci numai pentru viitor, începând cu luna ianuarie 2013. **În județul Maramureș au beneficiat de aplicarea indicelui de corecție un număr de 3.697 de pensionari.**

I.2. Indemnizații prevăzute de legi speciale

Așa cum am menționat deja, Casa Județeană de Pensii stabilește și plătește **indemnizații cu caracter reparatoriu, stabilite prin legi speciale**, după cum urmează:

- indemnizații reparatorii acordate în baza **Legii nr.341/2004** a recunoștinței față de eroii-martiri și luptătorii care au contribuit la victoria Revoluției române din decembrie 1989, precum și față de persoanele care și-au jertfit viața sau au avut de suferit în urma revoltei muncitorești anticomuniste de la Brașov din noiembrie 1987;
- indemnizații acordate veteranilor și văduvelor de război în baza **Legii nr.49/1991** privind acordarea de indemnizații și sporuri invalizilor, veteranilor și văduvelor de război și în baza **Legii nr.44/1994** privind veteranii de război precum și unele drepturi ale invalizilor și văduvelor de război;
- indemnizații acordate în baza **Decretului-Lege nr.118/1990** privind acordarea unor drepturi persoanelor persecutate din motive politice de dictatura instaurată de la 6 marti 1945, precum și celor deportate în străinătate, ori constituite în prizonieri;
- indemnizații acordate în baza **Legii nr.189/2000** privind acordarea unor drepturi persoanelor persecutate de către regimurile instaurate în România cu începere de la 6 septembrie 1940 până la 6 martie 1945 din motive etnice;
- indemnizații acordate în baza **Legii nr.309/2002** privind recunoașterea și acordarea unor drepturi persoanelor care au efectuat stagiul militar în cadrul Direcției Generale a Serviciului Muncii în perioada 1950-1961;
- indemnizații acordate în baza **Legii nr.8/2006**, privind instituirea indemnizației pentru pensionarii sistemului public de pensii, membri ai

uniunilor de creatori legal constituite și recunoscute ca persoane juridice de utilitate publică;

- ajutor lunar pentru soțul supraviețuitor acordat în baza **Legii nr.578/2004** privind acordarea unui ajutor lunar pentru soțul supraviețuitor;
- indemnizația socială pentru pensionari, acordată în baza **O.U.G. nr.6/2009**

Situația comparativă a numărului de beneficiari și indemnizația medie, pentru principalele categorii de indemnizații, se prezintă astfel:

Legea specială - categorii de beneficiari	Număr beneficiari la 30.09.12	Indemnizația medie netă (lei)	Număr beneficiari la 31.12.12	Indemnizația medie netă (lei)	Număr beneficiari la 30.09.13	Indemnizația medie netă (lei)
Legea nr.341/2004	5	1859	11	1696	12	1723
Decretul - Lege nr. 118/1990	818	380	812	379	760	370
Legea nr. 189/2000	4728	108	4683	108	4539	107
Legea 578/2004	6486	113	6186	112	6043	112
O.U.G. nr.6/2009	14837	84.98	15.609	95.58 lei	14286	100
Legea nr.49/1991 și Legea nr.44/1994	1644	108,45	1597	108,40	1463	108,01
Legea nr.309/2002	3778	44,14	3727	44	3578	43,40
Legea nr.8/2006	186	513,44	189	515,11	193	561,68

I.3 Alte drepturi de asigurări sociale

În sistemul public de pensii, în afara pensiilor, se mai pot acorda în condițiile Legii nr.263/2010 privind sistemul unitar de pensii publice, și alte prestații de asigurări sociale: tratament balnear, altul decât cel care potrivit legii, se suportă de la bugetul fondului unic de asigurări de sănătate, pentru asigurați și pensionari, ajutoare de deces, în cazul decesului asiguratului, pensionarului sau al unui membru al familiei unuia dintre aceștia.

Având în vedere interesul manifestat de beneficiarii sistemului public de pensii pentru **biletele de tratament balnear**, vom prezenta câteva aspecte privind acordarea acestei prestații de asigurări sociale. În conformitate cu prevederile Legii nr.263/2010, acordarea prestațiilor privind tratamentul balnear se face prin atribuirea de bilete de tratament solicitanților îndreptățiți, în limita numărului de locuri asigurate în unități de tratament din proprietatea Casei Naționale de Pensii Publice, precum și a numărului de locuri contractate cu alte unități de profil și a sumelor alocate pentru această prestație prin legea bugetului asigurărilor sociale de stat. Casa Națională de Pensii Publice contractează locuri la tratament balnear, la începutul fiecărui an, în limita fondurilor aprobate prin bugetul asigurărilor sociale de stat și repartizează numărul total de bilete de tratament pentru fiecare casă județeană de pensii.

Criteriile pe baza cărora se acordă bilete pentru tratament balnear, precum și nivelul contribuției bănești individuale a asiguraților și a pensionarilor se aprobă anual, prin ordin comun al conducătorilor Casei Naționale de Pensii Publice și ai caselor de pensii sectoriale. Numărul biletelor de tratament balnear, inclusiv cele care se acordă gratuit categoriilor de persoane beneficiare ale prevederilor unor legi cu caracter reparatoriu, precum și modul de acordare, de distribuire și de decontare a acestora se stabilesc prin hotărâre a Guvernului.

Biletele de tratament balnear se acordă în funcție de criteriile specifice, în limita locurilor repartizate pe serii, stațiuni și unități de cazare. Pentru anul 2013, criteriile în baza cărora se acordă bilete pentru tratament balnear, cu suportarea unei contribuții sau în mod gratuit sunt disponibile pe pagina de internet a Casei Naționale de Pensii Publice (www.cnpp.ro). Menționăm că data depunerii cererii nu mai constituie un criteriu pentru acordarea biletelor de tratament. **Subliniem importanța criteriului specific referitor la beneficiul biletului de tratament balnear în ultimii doi ani.**

Este important de subliniat că nu pot fi onorate toate cererile de acordare a unui bilet de tratament, numărul cererilor fiind mult mai mare decât numărul de bilete repartizate. De exemplu, pentru anul 2013, instituției noastre **i-au fost repartizate 3936 de bilete de tratament**; având în vedere că în acest an **s-au depus 8431 cereri**, este evident că nu au putut fi onorate toate aceste cereri; până în prezent **au fost acordate 3474 bilete** de tratament (inclusiv în luna octombrie).

II. OBIECTIVE ȘI REALIZĂRI

Ca orice entitate publică, Casa Județeană de Pensii Maramureș, are stabilite obiective generale și specifice, în concordanță cu misiunea sa fundamentală, aceea de a asigura servicii publice de calitate. **În această secțiune vom prezenta doar acele obiective ce au o strânsă legătură cu oferirea unor servicii de calitate**, cu mențiunea că în programul de dezvoltare a sistemului de control intern/managerial – actualizat, se regăsesc toate obiectivele generale și specifice pentru anul 2013, precum și acțiunile/activitățile necesare pentru realizarea acestor obiective, termenele de realizare și persoanele responsabile. Pentru fiecare obiectiv sunt definiți indicatori de performanță asociați. Menționăm că, încă din anul 2003, s-a elaborat și implementat un sistem de evaluare a caselor teritoriale de pensii, pe baza unor indicatori de performanță, revizuiți periodic (ultima dată în anul 2011). Acești indicatori, la care ne vom raporta în prezenta secțiune, măsoară gradul de realizare a activităților specifice desfășurate la nivelul caselor teritoriale de pensii. În secțiunea a treia a prezentei lucrări, vom prezenta noul sistem de evaluare a

performanței caselor teritoriale de pensii, pe baza unui nou set de indicatori de performanță.

De asemenea, vom prezenta și obiectivele cuprinse în planul de acțiuni pentru realizarea la nivelul Casei Județene de Pensii Maramureș a programului de guvernare pentru anul 2013, precum și în planul de acțiuni pentru realizarea la nivelul județului Maramureș a politicilor și documentelor programatice (îndeplinirea angajamentelor asumate de România privind integrarea în Uniunea Europeană și intensificarea relațiilor externe pe anul 2013).

II.1 Îmbunătățirea relațiilor cu publicul și a comunicării cu beneficiarii sistemului public de pensii (persoane fizice și juridice)

Acest obiectiv se regăsește și în planul de acțiuni pentru realizarea la nivelul Casei Județene de Pensii Maramureș a programului de guvernare pentru anul 2013.

Realizarea acestui obiectiv presupune utilizarea unor instrumente de comunicare eficiente (afișare pe site, comunicate de presă, transmiterea materialelor pe suport electronic, etc.).

Indicatorii de performanță asociați acestui obiectiv sunt:

- Gradul de înțelegere a informațiilor de către beneficiari și feedbackul corespunzător serviciilor oferite
- Reducerea numărului de reclamații referitoare la atitudinea și comportamentul funcționarilor, precum și la calitatea informațiilor furnizate la ghișeu.

În acest sens, subliniem scăderea numărului de persoane care s-au prezentat în audiențe (69 în luna septembrie 2013).

În prezent, Casa Județeană de Pensii Maramureș gestionează un site propriu pe care postează informații actualizate privind activitatea instituției în general și informații specifice destinate anumitor categorii de beneficiar (de exemplu situații privind biletele de tratament). De asemenea, pe site sunt postate formularele necesare publicului și o serie de informații legate de liberul acces la informațiile de interes public.

Instituția noastră a dezvoltat, de asemenea, comunicarea prin poșta electronică, serviciu promovat în mod special în relația cu beneficiarii din străinătate, oferind 440 de răspunsuri pe aceasta cale. De asemenea, Casa Județeană de Pensii Maramureș este una dintre puținele instituții din țară care gestionează o rubrică de întrebări frecvente, prin care, de exemplu, în acest an s-a răspuns la peste 300 de întrebări.

În secțiunea a treia a prezentei lucrări vom prezenta informații legate de **serviciile electronice oferite beneficiarilor sistemului, prin Portalul sistemului informatic integrat.**

II.2 Respectarea termenelor legale de emitere a deciziilor prin care se stabilesc drepturi de pensie sau indemnizații prevăzute de legi speciale

Acest obiectiv se regăsește și în planul de acțiuni pentru realizarea la nivelul Casei Județene de Pensii Maramureș a programului de guvernare pentru anul 2013. Precizăm că în conformitate cu prevederile art.106 alin.(1) din Legea nr.263/2010, termenul de soluționare a cererilor de pensionare este de 45 de zile de la data înregistrării cererii.

Realizare acestui obiectiv constă în:

1. Soluționarea în termenul prevăzut de lege a cererilor de stabilire/modificare a drepturilor de pensie;
2. Soluționarea în termenul prevăzut de lege a cererilor de acordare a indemnizațiilor prevăzute de legi speciale.

Indicatorul de performanță asociat acestui obiectiv este:

- Gradul de soluționare în termen a cererilor de stabilire/modificare a drepturilor de pensie și a cererilor de acordare a indemnizațiilor prevăzute de legi speciale.

II.3 Reducerea timpilor de soluționare a dosarelor de pensii comunitare

Realizarea acestui obiectiv presupune inițierea unor demersuri în vederea unei mai bune comunicări cu instituțiile corespondente din străinătate. În cadrul acestui obiectiv general se înscrie și obiectivul specific privind îndeplinirea angajamentelor asumate de România privind integrarea în Uniunea Europeană și intensificarea relațiilor externe pe anul 2013, obiectiv înscris în Planul de acțiuni pentru realizarea la nivelul județului Maramureș a politicilor și documentelor programatice. Acțiunile desfășurate pentru realizarea acestui obiectiv specific sunt:

1. Urmărirea rezolvării legale și în termen a solicitărilor de la instituțiile dinafara țării privind prestațiile acordate lucrătorilor migranți;
2. Asigurarea plății corecte și la timp a drepturilor de pensii și indemnizații stabilite în baza reglementărilor comunitare;
3. Emiterea, cu celeritate, a formularelor prevăzute de Acordurile Bilaterale (negatii, certificate de stagiu).

Stadiul realizărilor acestor acțiuni se raportează trimestrial la Instituția Prefectului Județului Maramureș.

Indicatorul de performanță asociat acestui obiectiv general este:

- Numărul de dosare finalizate în faza de schimb de date cu instituția corespondentă din străinătate raportat la numărul total de dosare

În anul 2013 au fost emise **259 de decizii de pensie comunitară** și au fost transmise în străinătate **452 de formulare E 205 RO** privind certificarea carierei de asigurat în România. Restul solicitărilor sunt în curs de soluționare, prin

așteptarea formularelor comunitare. În momentul de față, instituția noastră gestionează peste **3000 de dosare comunitare**.

Dintre țările membre ale Uniunii Europene, cele mai multe solicitări provin din Germania (aproximativ 36%), urmată de Ungaria (23%), Italia (13%), Spania (12%) și Austria (sub 10%). De asemenea, precizăm că 584 de persoane beneficiază de transferul pensiei în străinătate.

Ca o noutate, subliniem faptul că în aplicarea noilor regulamente în domeniul coordonării sistemelor de securitate socială va interveni o schimbare importantă prin **trecerea la schimbul electronic de date la nivelul statelor membre**. Această trecere se va realiza treptat, până la data de 30 aprilie 2014, și va permite instituțiilor de securitate socială să efectueze schimburi de informații prin mijloace electronice, **în cadrul unei rețele informatice securizate, denumită "EESSI" – schimbul electronic de informații privind securitatea socială**, printr-un proiect inițiat de Comisia Europeană, care implică toate statele membre.

Este important de subliniat că în prezent majoritatea schimburilor de informații se fac pe suport de hârtie, iar implementarea sistemului informatic EESSI va ajuta organismele de securitate socială din Uniunea Europeană să facă schimb de informații mai rapid și mai sigur.

Realizarea și implementarea proiectului EESSI va avea avantaje atât pentru public, cât și pentru administrațiile publice:

- **Pentru public:**
 - instrumentarea mai rapidă a cererilor
 - calcularea și plata mai rapidă a prestațiilor sociale

- **Pentru administrațiile publice:**
 - un flux de informații standardizat
 - o comunicare multilingvă mai bună, datorită utilizării documentelor comune structurate
 - o mai bună verificare și colectare a datelor.

II.4 Realizarea la nivelul Casei Județene de Pensii Maramureș a programului de guvernare pentru anul 2013

Pe lângă cele două obiective specifice enunțate deja (II.1 și II.2), pentru realizarea la nivelul Casei Județene de Pensii Maramureș a programului de guvernare pentru anul 2013, instituția noastră are stabilite, ca obiective specifice:

1. **Predarea către organele ANAF a activității de administrare a contribuțiilor de asigurări sociale datorate de persoanele fizice asigurate în sistemul public de pensii pe baza declarațiilor de asigurare;**

Intrucât prin O.U.G.nr. 71/2013, termenul de predare a colectării contribuțiilor către ANAF a fost prorogat până la 31 decembrie 2013, s-a continuat activitatea de luare în evidența a debitorilor, transmițându-se un număr de 973 înștiințări de plată către potențialii contribuabili.

2. **Reducerea numărului de contestații a deciziilor de pensie, ca urmare a audiențelor și a buneii comunicări;** de exemplu, în perioada 01.01.2013 – 30.09.2013 au fost înregistrate 46 de contestații, față de 67 de contestații în aceeași perioadă a anului 2012.
3. **Implementarea sistemului informatic integrat al Casei Naționale de Pensii Publice** (obiectiv asupra căruia vom reveni în secțiunea a treia).

Stadiul realizării acestui obiectiv se raportează trimestrial la Instituția Prefectului Județul Maramureș.

III. IMPLEMENTAREA NOILOR PROIECTE ALE CASEI NAȚIONALE DE PENSII PUBLICE

Desfășurarea activității oricărei instituții presupune o activitate managerială nu doar constantă, ci și în continuă adaptare. În derularea procesului managerial la nivelul Casei Naționale de Pensii Publice s-a conturat necesitatea unei serioase evaluări, urmată de stabilirea unei strategii de lucru pe termen lung, precum și necesitatea realizării unei evaluări calitative a serviciilor oferite de instituție, deplasându-se accentul de pe efort (volum) pe rezultate (calitate). Casa Națională de Pensii Publice a derulat în acest sens mai multe proiecte finanțate din fonduri europene, acestea urmând să fie continuate și completate.

În cele ce urmează, ne vom referi la două dintre aceste proiecte, cu mare impact asupra activității instituției noastre.

III.1 Prin proiectul „Servicii publice online destinate cetățenilor, contribuabili și beneficiari ai sistemului public de pensii și din sistemul accidentelor de muncă și al bolilor profesionale” s-a implementat un sistem informatic, complet integrat, care permite aplicarea coerentă și unitară a reglementărilor legale în vigoare în domeniul sistemului public de pensii și al asigurărilor pentru accidente de muncă și boli profesionale și prin care se oferă publicului (contribuabili, pensionari, angajatori) acces on-line la derularea serviciilor instituției, în scopul eficientizării și transparentizării procesului, cât și a decongestionării activităților la ghișeele instituției prin oferirea documentelor în sistem electronic.

Prin implementarea acestui proiect, Casa Națională de Pensii Publice *a creat sistemul informatic integrat "Orizont"*, sistem compus din mai multe module, ce răspund fiecare în parte și solicitărilor referitoare la actualizarea datelor din bazele informatice ale CNPP. De asemenea, prin prelucrarea informațiilor cuprinse în sistemul informatic integrat se pot obține diverse situații statistice din domeniu propriu de activitate.

Modulele sistemului informatic "*Orizont*" sunt:

- **Modulul EPBAS – Evidența pensiilor și altor beneficii de asigurări sociale**, ce are ca principal scop asistarea procesului de stabilire, calcul și plată a pensiilor, precum și a altor beneficii corespunzătoare legilor speciale – modul asupra căruia vom reveni cu detalii;
- **Modulul SICA – Sistemul Integrat al Contribuțiilor de Asigurări Sociale**, ce oferă servicii pe zona de evidență contribuabili (declarații de asigurare, contracte de asigurare, evidență declarații nominale, stagii de cotizare, etc.);
- **Modulul SPA- "Sanitas per aquam"**, ce are ca principal scop evidența biletelor de tratament și de odihnă, oferind proceduri și mecanisme de înregistrare a informațiilor și de alocare a biletelor prin utilizarea bazelor de date actualizate existente în sistem;
- **Modulul AMBP – Accidente de Muncă și Boli Profesionale**, ce oferă servicii de înregistrare a accidentelor de muncă, de gestiune a documentelor primare înregistrate de un angajator, a documentelor atașate la o cerere;
- **Portalul – Platforma de servicii electronice pentru cetățeni**, ce oferă servicii electronice pe zona celorlalte patru module, constituind interfața sistemului integrat cu utilizatorul extern – modul asupra căruia vom reveni cu detalii.

În ceea ce privește **modulul EPBAS**, acesta este în curs de implementare la nivelul instituției noastre, prin trecerea treptată de la sistemul informatic actual al CNPP utilizat pentru stabilirea și plata pensiilor și a celorlalte drepturi de asigurări sociale la noul sistem informatic integrat "*Orizont*". Așa cum am menționat deja, acest modul **are ca principal scop asistarea procesului de stabilire, calcul și plată a pensiilor, precum și a altor beneficii corespunzătoare legilor speciale.**

Prin implementarea sistemului informatic integrat în domeniul stabilirii și plății pensiilor și altor drepturi de asigurări sociale s-a realizat:

1. **Simplificarea operațională și scurtarea timpului de lucru**, în sensul că operatorul nu trebuie să introducă manual absolut toate datele referitoare la solicitant, la vechime, salarii, sporuri și grupă de muncă. Aceste date sunt preluate automat prin sistemul informatic din baza de date de la Serviciul de

Evidență a Populației, Ministerul Finanțelor, din baza de date privind stagiul de cotizare al asiguraților. Baza de date privind asigurații a fost creată prin preluarea datelor din carnetele de muncă, până la 01.04.2001, iar după această dată prin depunerea lunară a declarațiilor nominale depuse de angajatori. Calculul stagiului de cotizare și al punctajului se efectuează automat prin program.

Verificatorul analizează corectitudinea preluării datelor tot în sistemul informatic și apoi, în același mod, se aplică viza C.F.P.

Comunicarea la plată se face într-un timp mai scurt.

2. Acordarea corectă și la timp a prestațiilor (pensii, alte drepturi prevăzute de legi speciale se realizează prin:

- Reducerea numărului de cereri soluționate peste termenul legal;
- Scăderea timpului mediu legal de soluționare a cererilor;
- Mai puține erori de calcul.

3. Realizarea unui Parteneriat cu cetățeanul prin:

- comunicarea cu beneficiarii sistemului public, aceștia având atât posibilitatea să urmărească starea soluționării cererii, pe internet accesând portalul C.N.P.P., cât și de a solicita informații la ghișeele Casei Județene de Pensii;

- transparența instituțională, având în vedere posibilitatea beneficiarilor de a vizualiza stadiul soluționării cererii de acordare a drepturilor, stagiul de cotizare și punctajul realizat;

- îmbunătățirea imaginii instituției prin serviciile de calitate oferite cetățeanilor.

O realizare deosebită a sistemului informatic integrat "Orizont" o reprezintă noul Portal, o platformă de servicii electronice pentru cetățeni.

Acest Portal oferă servicii electronice:

- pe zona de pensii și alte drepturi de asigurări sociale
- pe zona de evidență contribuabili
- pe zona de accidente de muncă și boli profesionale.

Serviciile electronice oferite pe zona de pensii și alte drepturi de asigurări sociale sunt:

- managementul cererilor de acordare a drepturilor de pensie (întocmire, urmărire și vizualizare stadiu cerere);

- managementul cererilor de încasare a sumelor neîncasate (întocmire, urmărire și vizualizare stadiu cerere);

- managementul cererilor de modificare a datelor personale (întocmire, urmărire și vizualizare stadiu cerere);

- managementul cererilor de acordare a indemnizațiilor prevăzute de legile speciale (întocmire, urmărire și vizualizare stadiu cerere).

Serviciile electronice pe zona de evidență contribuabili sunt:

- evidența contractelor de asigurare (întocmire, modificare, adăugare act adițional, reziliere contract de asigurare, vizualizare fișă financiară);
- evidența declarațiilor de asigurare (întocmire, comunicare de modificare, retragere, vizualizare fișă financiară);
- evidența declarațiilor nominale A11 și A12 / D112;
- vizualizarea informațiilor centralizate: stagii, viramente pilonul 2, istoricul carierei;
- serviciul electronic de completare a cererii pentru bilete de tratament: întocmire, vizualizare stadiu cerere.

Serviciile electronice oferite pe zona de accidente de muncă și boli profesionale sunt:

- completare on-line a cererii-tip privind solicitarea drepturilor de asigurări pentru accidente de muncă și boli profesionale;
- completare on-line a cererii de participare la curs de recalificare sau reconversie profesională;
- completare on-line a cererii de rambursare a cheltuielilor;
- completare on-line a cererii pentru acordarea de dispozitive medicale;
- completare on-line a cererii pentru obținerea compensației pentru atingerea integrității;
- completare on-line a cererii-tip privind solicitarea drepturilor de asigurări pentru accidente de muncă și boli profesionale – indemnizații.

Prin **Portalul** sistemului informatic integrat se oferă publicului (contribuabili, pensionari, angajatori) acces on-line la derularea serviciilor instituției, în scopul eficientizării și transparentizării procesului, cât și a decongestionării activităților la ghișeele instituției prin oferirea documentelor în sistem electronic. Prin implementarea sistemului informatic integrat asigurații au posibilitatea să obțină informații privind:

- datele din carnetul de muncă;
- accidentele de muncă și bolile profesionale;
- fișa participant fondul pensii PILON II;
- debite executare silită;
- stagii anuale după 01.04.2001;
- fișa financiară;
- stagii lunare după 01.04.2001;
- declarații nominale depuse de angajatorii solicitantului;
- informații pensie comunitară.

Aceste informații se pot obține prin accesarea portalului www.cnpp.ro unde solicitantul se autentifică cu adresa proprie de e-mail și parola aferentă. **Anterior primei accesări a portalului, solicitantul trebuie să se adreseze**

Casei Județene de Pensii Maramureș cu o cerere, în vederea creării contului de utilizator.

III.2 Prin proiectul „*Implementarea unui instrument modern de măsurare a performanțelor activității caselor județene de pensii*”, CNPP a urmărit îmbunătățirea managementului performanței, prin crearea premizelor **utilizării elementelor moderne de management strategic** în cadrul **sistemului public de pensii** din România. Prin acest proiect s-au realizat: o strategie în domeniul evaluării caselor județene de pensii, un set nou de indicatori de performanță standard, o aplicație informatică specifică activității de colectare, transmitere, verificare și raportare a indicatorilor de performanță.

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 unor servicii publice de calitate.

Avantajele implementării unui sistem modern de evaluare a activității în sistemul public de pensii sunt următoarele:

- creșterea eficacității instituției, prin faptul că asigură posibilitatea urmăririi concrete a realizării obiectivelor sale;

- alinierea tuturor activităților și resurselor disponibile la strategia instituției;

- monitorizarea realizării obiectivelor și strategiei, prin **indicatori de performanță stabiliți**.

Strategia privind evaluarea activității caselor teritoriale de pensii a stabilit următoarele **priorități generale ale sistemului public de pensii** :

- **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 acivității 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.

Evaluarea caselor teritoriale de pensii se face, în prezent, pe baza unui set de indicatori de performanță aprobați în anul 2011. Întrucât acest sistem nu mai corespunde obiectivelor curente ale instituției, a fost necesară o nouă abordare, prin adoptarea unui nou sistem de evaluare a performanței managementului, prin **elaborarea unor indicatori de performanță relevanți**, deplasându-se accentul de pe efort (volum) pe rezultate (calitate).

Noul set de indicatori de performanță va facilita procesul de analiză și stimulare a performanței în activitate și, ca noutate, **va cuprinde și o evaluare externă periodică a imaginii publice a instituției** (sondaje de opinie și recepționarea feedback-ului beneficiarului final – pensionarul, precum și monitorizarea imaginii publice – raportul de mass-media).

Tot ca o noutate, a fost implementată o aplicație informatică, care permite preluarea automată a datelor și calcularea indicatorilor de performanță. În continuare vom prezenta **noul set de indicatori de performanță**:

1. Ponderea cererilor de înscrieri noi la pensie soluționate în termenul legal, în totalul cererilor de înscrieri noi soluționate;
2. Ponderea cererilor de înscrieri noi la pensie nesoluționate în termenul legal, în totalul cererilor înregistrate în perioada de raportare;
3. Ponderea cererilor de recalculare a pensiei soluționate în termenul legal în totalul cererilor de recalculare soluționate;
4. Ponderea cererilor de recalculare a pensiei soluționate în termenul legal, în totalul cererilor de recalculare înregistrate în perioada de raportare;
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;
6. Timpul mediu de soluționare a cererilor de înscriere nouă la pensie;
7. Ponderea deciziilor cu drepturi stabilite eronat în totalul deciziilor contestate la Comisia Centrală de Contestații;
8. Gradul de creștere a numărului de contracte de asigurare socială active;
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;
12. Ponderea beneficiarilor care primesc prestații prin cont bancar în totalul beneficiarilor de prestații;
13. Numărul de apariții pozitive în mass-media locală;
14. Durata de depunere a diferitelor cereri în opinia beneficiarilor;
15. Gradul de soluționare a diferitelor cereri peste termenul legal (în opinia beneficiarilor);
16. Gradul de mulțumire a beneficiarilor față de durata de soluționare a diferitelor cereri;
17. Gradul de mulțumire a beneficiarilor față de diferite aspecte privind activitatea caselor teritoriale de pensii;

18. Ponderea personalului care a absolvit o formă de pregătire profesională cu diplomă recunoscută;
19. Numărul de zile/om de concediu medical.

Începând cu luna iulie 2013, pentru o trecere mai facilă și eficientă la noul set de indicatori, aceștia au fost raportați în paralel cu vechii indicatori; **începând cu luna ianuarie 2014, raportarea se va face doar pe baza noilor indicatori de performanță.**

De exemplu, pentru **evaluarea** activității de stabilire și plată a pensiilor, indicatorii stabiliți pentru luna septembrie 2013 (raportați în paralel cu vechii indicatori) se prezintă astfel:

Indicator	Realizat	Ținta CNPP
1. Ponderea cererilor de înscrieri noi la pensie soluționate în termenul legal, în totalul cererilor de înscrieri noi soluționate	97,08 %	75 %
2. Ponderea cererilor de recalculare a pensiei soluționate în termenul legal în totalul cererilor de recalculare soluționate	98,15 %	90 %
3. 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	98,90 %	90 %
4. Timpul mediu de soluționare a cererilor de înscriere nouă la pensie	30,65 zile	45 zile
5. Ponderea beneficiarilor care primesc prestații prin cont bancar în totalul beneficiarilor de prestații	27,81 %	25 %

IV. PROBLEME ÎNTÂMPINATE

În această secțiune nu ne-am propus să ne referim la problemele curente, inerente oricărei instituții publice. Având în vedere prestațiile acordate de instituția noastră, categoriile de beneficiari ai acestor prestații, precum și numărul de acte normative (173) cu impact asupra activității instituției, ne confruntăm cu o serie de probleme generate de cauze externe activității noastre efective.

Astfel, în conformitate cu prevederile art.119 din Legea nr.263/2010, pensionarii sistemului public de pensii sunt obligați să comunice Casei Județene de Pensii Maramureș orice schimbare în situația proprie, de natură să conducă la

modificarea condițiilor în funcție de care i-a fost stabilită sau i se plătește pensia, în termen de 15 zile de la data apariției acesteia.

Motivat de faptul că tot mai mulți pensionari nu ne comunică aceste modificări, ajungem în situația în care aceștia **sunt descoperiți**, prin verificările periodice pe care le facem și prin intersecția bazelor de date obținute de la alte instituții, **cu drepturi încasate necuvenit** pentru anumite perioade de timp. În urma acestor constatări, instituția noastră este obligată să recupereze sumele încasate necuvenit de la beneficiari prin executare silită.

Activitatea de recuperare a acestor drepturi încasate necuvenit, prin executare silită, este mult îngreunată de faptul că persoanele care au beneficiat de acestea sunt plecate din țară, domiciliul din actul de identitate nu mai este actual, nu realizează venituri care să poată fi supuse popririi și nici bunuri care să poată fi supuse sechestrului.

Printre situațiile care generează debite sunt și cele în care pensionarii cumulează pensia cu alte venituri obținute din diverse activități, **cumul interzis de prevederile Legii nr. 263/2010** și pe care le prezentăm în continuare :

- **pensionarul**, beneficiar al unei **pensii anticipate sau al unei pensii anticipate parțiale și pensionarul de invaliditate, încadrat în gradul I sau II**, cu excepția consilierilor locali și județeni, nu poate cumula pensia cu venituri obținute din desfășurarea unei activități în baza unui contract individual de muncă, dacă este funcționar public, dacă realizează venituri de natură profesională din drepturi de autor și drepturi conexe, dacă își desfășoară activitatea în funcții electivă sau care sunt numite în cadrul autorităților executive, legislative sau judecătorești. De asemenea, nu pot cumula pensia cu alte venituri în cazul realizează un venit brut pe an calendaristic echivalent cu cel puțin de 4 ori câștigul salarial mediu brut și sunt administratori sau manageri, membri ai întreprinderilor individuale, persoane fizice autorizate;
- **pensionarul de invaliditate, încadrat în gradul III** nu poate cumula pensia cu venituri obținute din desfășurarea unei activități în baza unui contract individual de muncă, dacă este funcționar public, dacă realizează venituri de natură profesională din drepturi de autor și drepturi conexe, dacă își desfășoară activitatea în funcții electivă sau care sunt numite în cadrul autorităților executive, legislative sau judecătorești **dacă depășește jumătate din programul normal de lucru al locului de muncă respectiv**;
- **soțul supraviețuitor, beneficiar al unei pensii de urmaș** nu poate cumula pensia cu venituri din activități profesionale pentru care asigurarea este obligatorie, potrivit legii, dacă acestea sunt mai mari de 35% din câștigul salarial mediu brut.
De asemenea, **soțul supraviețuitor, beneficiar al unei pensii de urmaș** nu mai poate beneficia de pensia de urmaș dacă s-a recăsătorit.

O altă problemă cu care se confruntă instituția noastră este confuzia care se face cu privire încadrarea unei persoane în grad de invaliditate și încadrarea în grad de handicap.

Beneficiarii unei pensii de invaliditate sunt persoanele care și-au pierdut total sau cel puțin jumătate din capacitatea de muncă, din cauza accidentelor de muncă și bolilor profesionale, neoplaziilor, schizofreniei și SIDA, bolilor obișnuite și accidentelor care nu au legătură cu munca.

Persoanele cu handicap sunt acele persoane cărora mediul social, neadaptat deficiențelor lor fizice, senzoriale, psihice, mentale și/sau asociate, le împiedică total sau le limitează accesul cu șanse egale la viața societății, necesitând măsuri de protecție în sprijinul integrării și incluziunii sociale.

Evaluarea capacității de muncă în vederea stabilirii gradului de invaliditate, se face, la cerere, de către medicul specializat în expertiză medicală a capacității de muncă din cadrul CNPP, denumit medic expert al asigurărilor sociale. În raport cu gradul reducerii capacității de muncă, invaliditatea este de gradul I, II și III. Cuantumul indemnizației pentru însoțitor la pensia de invaliditate de gradul I este de 80 % din valoarea unui punct de pensie, în prezent fiind de 610 lei.

Încadrarea în grad și tip de handicap a adulților se face de comisia de evaluare a persoanelor adulte cu handicap, care este organ de specialitate al consiliului județean, cu activitate decizională în materia încadrării persoanelor adulte în grad și tip de handicap. Gradele de handicap sunt: ușor, mediu, accentuat și grav. Tipurile de handicap sunt: fizic, vizual, auditiv, surdocecitate, somatic, mintal, psihic, HIV/SIDA, asociat, boli rare.

Părinții sau reprezentanții legali ai copilului cu handicap grav, adulții cu handicap grav ori reprezentanții legali ai acestora, cu excepția celor cu handicap vizual grav, **pot opta între asistent personal și primirea unei indemnizații lunare**. Indemnizația lunară este în cuantum egal cu salariul net al asistentului social debutant cu studii medii din unitățile de asistență socială din sectorul bugetar, adică 610 lei. **Plata indemnizației lunare se asigură de primăriile** în a căror rază teritorială își are domiciliul sau reședința persoana cu handicap grav.

Persoanele cu handicap grav care au și calitatea de pensionari de invaliditate gradul I pot opta pentru indemnizația pentru însoțitor prevăzută de Legea nr. 263/2010 sau pentru asistent personal. Dreptul de opțiune se menține și în cazul trecerii pensionarilor de invaliditate la pensia pentru limită de vârstă.

Persoanele care au realizat un stagiul de cotizare în condiții de handicap preexistent calității de asigurat beneficiază de reducerea vârstelor standard de pensionare prevăzute în anexa nr. 5, în funcție de gradul de handicap, după cum urmează:

a) cu 15 ani, în situația asiguraților cu handicap grav, dacă au realizat, în condițiile handicapului preexistent calității de asigurat, cel puțin o treime din stagiul complet de cotizare;

b) cu 10 ani, în situația asiguraților cu handicap accentuat, dacă au realizat, în condițiile handicapului preexistent calității de asigurat, cel puțin două treimi din stagiul complet de cotizare;

c) cu 10 ani, în situația asiguraților cu handicap mediu, dacă au realizat, în condițiile handicapului preexistent calității de asigurat, stagiul complet de cotizare.

O altă problemă cu care dorim să vă reținem atenția, este una de natură administrativă. După cum știți, imobilul în care ne desfășurăm activitatea, ne-a fost dat în administrare în anul 2002. De la data preluării, imobilul nu a mai suferit nici o reparație sau îmbunătățire, iar o reabilitare a acestuia este absolut necesară. În prezent, avem și un proiect pentru reamenajarea parterului clădirii, prin care dorim să creăm un spațiu adecvat primirii publicului. Încă din anul 2011 am solicitat fonduri pentru realizarea acestui proiect, dar până în prezent nu ne-au fost alocate fondurile necesare.

Pe de altă parte, implementarea sistemului public integrat presupune echipamente performante, tehnica de lucru pe care noi avem în dotare fiind depășită. Prin urmare, avem nevoie de o înnoire a stațiilor de lucru.

De asemenea, parcul auto al instituției este unul învechit și la rândul său are nevoie de o înnoire. În prezent, avem în dotare un autoturism Dacia Solenza achiziționat în anul 2004 și două autoturisme Dacia Logan achiziționate în anul 2007, autoturisme care au durată normală de funcționare depășită.

Trebuie să înțelegem cu toții, că pentru a ne îndeplini misiunea asumată, aceea de a oferi, cu celeritate, servicii publice de calitate beneficiarilor sistemului public de pensii, avem nevoie și de resurse, inclusiv materiale și financiare.

*
* *

Există multe alte activități desfășurate în Casa Județeană de Pensii Maramureș, însă, în această material, le-am prezentat pe cele de bază, aflate în strânsă legătură cu tema acestei informări, activități față de care se manifestă un interes mai mare din partea publicului. De asemenea, am considerat util să vă prezentăm noutățile în domeniu, dar și problemele cu care ne confruntăm.

DIRECTOR EXECUTIV,

Pop Lucica

