

AL. MACANEATA  
14.08.2012  
Calea Regal  
Alina

Nr. 281813/14.08.2012  
EMP. Nr. 330/14.08.2012

Municipiul Bucuresti

Directia Generala de Impozite si Taxe Locale a Sectorului 1

Studiu:

ECDL Complet

2012





UNIUNEA EUROPEANĂ  
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI  
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație  
Programul Operațional "Dezvoltarea  
Capacității Administrative"

## Importanța analizei nevoii de formare

**Formarea profesională** reprezintă un set de *actiuni instructive, dirijate și concordante, care au ca obiective asigurarea unui volum de cunoștințe și a unei experiențe practice și dezvoltarea unui set de aptitudini și a unui patern atitudinal, toate necesare pentru realizarea în condiții de eficiență a cerințelor unei profesii /post.*

Un concept și o practică des utilizate astăzi în această sferă a perfecționării cunoștințelor este **formarea profesională continuă**, care are menirea de a asigura cel mai înalt nivel de pregătire profesională și de a menține nivelul competenței profesionale. În acest scop, angajatul trebuie să-și completeze pregătirea profesională prin actualizarea cunoștințelor în domeniile în care își exercită profesia, urmând o pregătire continuă în raport cu domeniile profesionale de interes. Pregătirea trebuie să aibă un caracter specializat, cu conținut preponderent practic, prin utilizarea cunoștințelor teoretice, în vederea stimulării și formării competențelor profesionale, a capacității de interpretare, dezvoltarea spiritului de analiză și sinteză, însușirea termenilor de specialitate, în vederea utilizării corecte.

Importanța formării și dezvoltării profesionale a crescut considerabil datorită ritmului în care are loc schimbarea în societatea contemporană, între cele două fenomene existând o relație de intercondiționare foarte puternică. Forțele care provoacă schimbarea și care fac presiuni asupra instituțiilor în direcția formării și dezvoltării profesionale sunt (Zorlențan, 1998):

- *Schimbările majore în tehnologie.* Ritmul schimbărilor tehnologice s-a accelerat în ultimele decenii, ceea ce presupune adaptarea continuă la noile tehnologii și noile produse care apar și de a inova permanent pentru a face față diverselor provocări.
- *Uzura morală a cunoștințelor.* Până nu demult, o profesie se învăța o dată pentru întotdeauna, pentru o viață. În societatea actuală și mai ales cea a următorilor ani, cunoștințele profesionale asimilate în școală pot fi deja depășite în momentul în care tânărul ajunge să se angajeze.
- *Schimbări majore ale forței de muncă.* Unele dintre schimbările cele mai importante care afectează forța de muncă sunt cele referitoare la creșterea gradului de educație a salariaților și la nevoia tot mai puternică a acestora de a participa la luarea deciziilor care privesc viața instituției.





UNIUNEA EUROPEANĂ  
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI  
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație  
Programul Operațional "Dezvoltarea  
Capacității Administrative"

Aceste schimbări au un impact direct asupra activității de formare și perfecționare profesională. Așa cum am afirmat mai sus, cerințele formative ale acestor angajați se îndreaptă spre noi teme de formare, cu un caracter mai cuprinzător decât cele „tradiționale”: managementul calitatii totale (TQM, în limba engleză), gestiunea prin obiective, funcționarea echipelor de proiect, strategii de dezvoltare profesională și organizațională.

Reforma managementului sectorului public presupune astăzi crearea unui nou model administrativ, ținând cont de capacitatea redusă a instituțiilor publice de a aplica noile metodologii și de a respecta cadrul legislativ stabilit; de cunoștințele limitate de management care să sprijine luarea deciziei și să evalueze progresul înregistrat. Astfel, caracteristicile noului model au ca elemente comune orientarea spre realizarea și managementul rezultatelor, flexibilitatea sporită în utilizarea instrumentelor de politică publică, managementul resurselor umane, managementul performanței și utilizarea indicatorilor de performanță pentru a orienta managementul organizațiilor publice, utilizarea riguroasă a sistemelor de monitorizare și evaluare a programelor publice, legătura mai strânsă dintre eșaloanele superioare ale funcționarilor publici cu zona politică (Lambriu, [suport de curs], f.a.).

Analiza nevoilor de formare și defășurarea unui program de formare profesională continuă este una din opțiunile de reformă a administrației publice, pentru care instituția care face obiectul prezentei cercetări a optat.

Misiunea instituției vizate, aceea de stabilire, constatare, control, urmărire și încasare a impozitelor și taxelor locale și a altor venituri, dar și obiectivul ei principal de îmbunătățire a serviciilor și relațiilor cu contribuabilii și sprijinirea acestora în ceea ce privește soluționarea cererilor făcute, este necesar ca organizația să aibă un management al resurselor umane bine gestionat, având în vedere că activitatea de bază e lucrul cu publicul.

Noutățile din domeniu, modificările legislative, introducerea în cadrul instituției a tehnologiilor și aplicațiilor informatice, presupune o provocare pentru anagajați și o adaptare rapidă la schimbările apărute, iar în acest sens programele de formare profesională reprezintă o





UNIUNEA EUROPEANĂ  
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI  
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație  
Programul Operațional "Dezvoltarea  
Capacității Administrative"

soluție reală, care va contribui la perfecționarea cunoștințelor și obținerii de performanțe în reforma și capacitatea administrativă.

În acest sens pentru inițierea unui program de formare profesională este extrem de importantă o analiză a nevoilor de formare profesională a anagajaților, pentru ca programul să fie eficient și să dea rezultate.

Un aspect important este că instituția va putea desfășura acest program prin absorbția unor fonduri europene destinate acestei zone în vederea dezvoltării capacității administrative și calității serviciilor prestate.





UNIUNEA EUROPEANĂ  
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI  
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație  
Programul Operațional "Dezvoltarea  
Capacității Administrative"

## Descrierea metodologiei

Obiectivul general al studiului este identificarea nevoilor de formare a personalului la nivel instituțional.

Parametrii studiului au constat în:

1. **Volumul esantionului:** 21 persoane;
2. **Tipul esantionului:** esantionare aleatoare (probabilista);
3. **Selectia participantilor:** chestionarele au fost distribuite direct participantilor.

Respondenții au completat în mod individual chestionarele urmând instrucțiunile specificate în chestionar.

4. **Perioada de desfășurare:** Prima grupa 23.04.2012- 11.05.2012

A doua grupa 02.07.2012 – 19.07.2012





UNIUNEA EUROPEANĂ  
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI  
Ministerul Administrației și Internelor



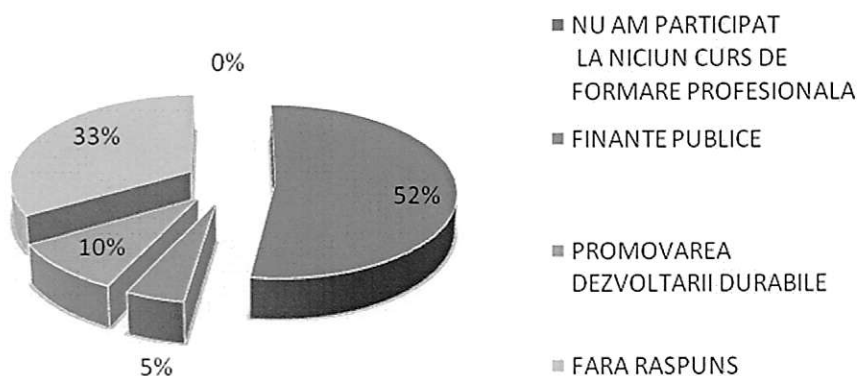
Inovație în administrație  
Programul Operațional "Dezvoltarea  
Capacității Administrative"

## Rezultatele studiului

### 1. **Mentionați programele/cursurile de formare profesională continuă, oferite de instituția dvs., la care ați participat până acum și care v-au fost utile în activitatea profesională.**

Doar 10% din repondenti au participat la cursul Promovarea dezvoltării durabile și 5% la Finanțe publice, majoritatea repondentilor 52% nu au mai participat la niciun curs de formare profesională.

### 1. **Mentionati programele/cursurile de formare profesionala, oferite de institutia dvs., la care ati participat pana acum si care v-au fost utile in activitatea profesionala.**





UNIUNEA EUROPEANĂ  
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI  
Ministerul Administrației și Internelor



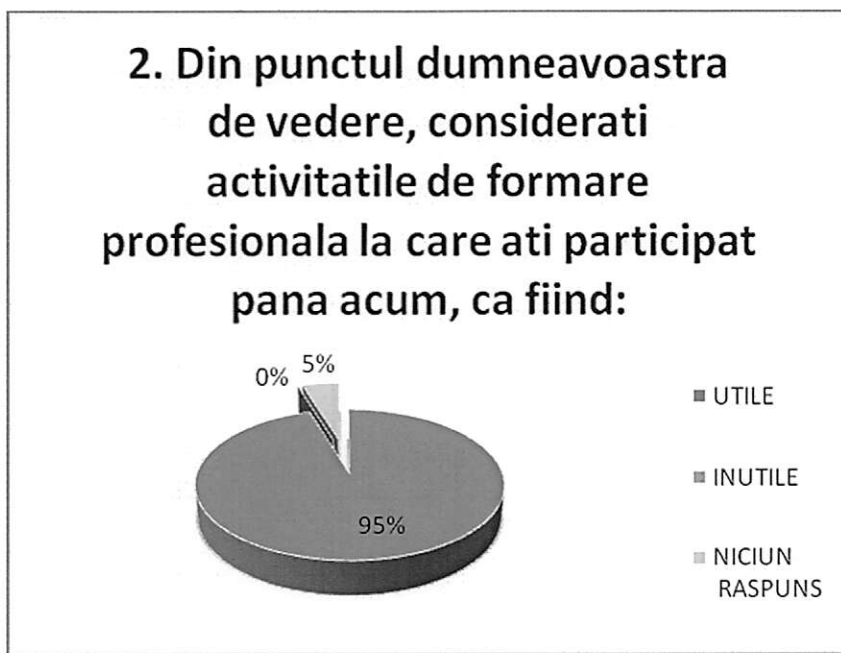
Inovație în administrație  
Programul Operațional "Dezvoltarea  
Capacității Administrative"

**2. Din punctual Dvs. de vedere, considerați activitățile de formare profesională la care ați participat până acum, ca fiind:**

*Utile*

*Inutile*

**Rezultate:**



95 % din respondenți considera programele de formare profesională la care au participat utile pentru activitatea lor.

**3. Precizați ce ați schimbat în activitatea dvs. în urma parcurgerii acestor cursuri**

La această întrebare majoritatea respondenților au precizat schimbări precum:

- aplicarea cunoștințelor nou dobândite (38%)
- utilizarea eficientă a programelor de operare pe calculator (48%)





UNIUNEA EUROPEANĂ  
Fondul Social European

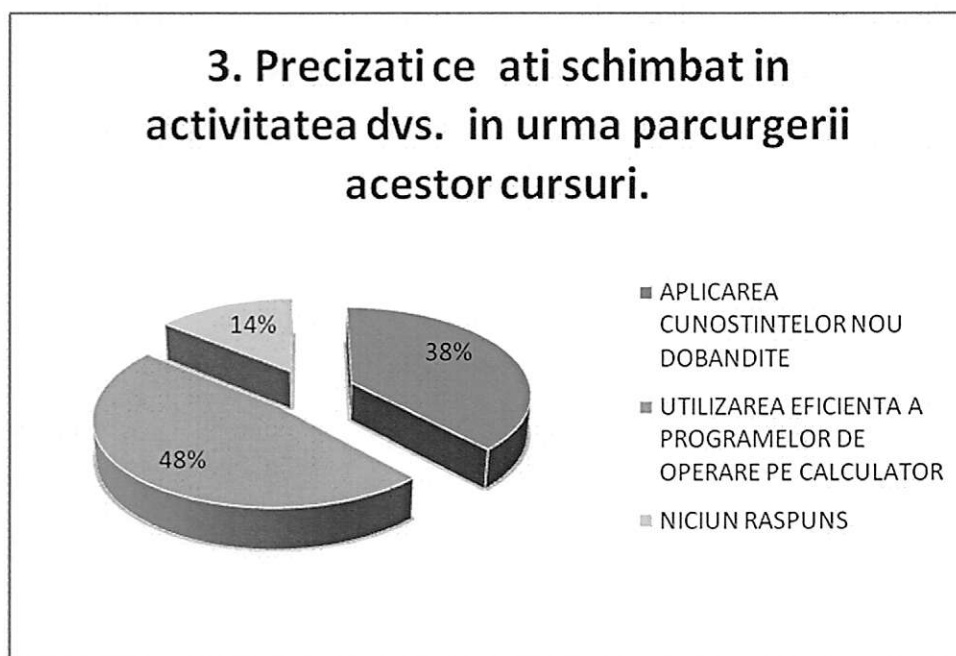


GUVERNUL ROMÂNIEI  
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație  
Programul Operațional "Dezvoltarea  
Capacității Administrative"

- niciun raspuns (14%)



**4. Exprimați-vă opinia în legătură cu afirmațiile de mai jos:**

<i>Afirmatii</i>	DE ACORD	IMPOTRIVA
A. Formarea profesionala continua contribuie la motivarea personalului	20	1
B. Lipsa de cunostinte si competente e mai costisitoare decat orice tehnologie	19	2
C. Programele de formare profesionala continua destinate angajatilor	21	





UNIUNEA EUROPEANĂ  
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI  
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație  
Programul Operațional "Dezvoltarea  
Capacității Administrative"

eficientizeaza activitatile institutiei		
D. Nu au sens programele de formare profesionala pentru ca meseria se fura oricum la locul de munca		21
E. Nu am incredere in cursurile de pe piata		20

### **Rezultate:**

Răspunsurile la această întrebare sugerează faptul ca respondentii pun accent pe necesitatea desfasurarii programelor de instruire ca mijloc de motivare și eficientizare a activității (95%), constientizand si faptul ca "lipsa de cunostinte e mai costisitoare decat orice tehnologie(90 %)" .





UNIUNEA EUROPEANĂ  
Fondul Social European

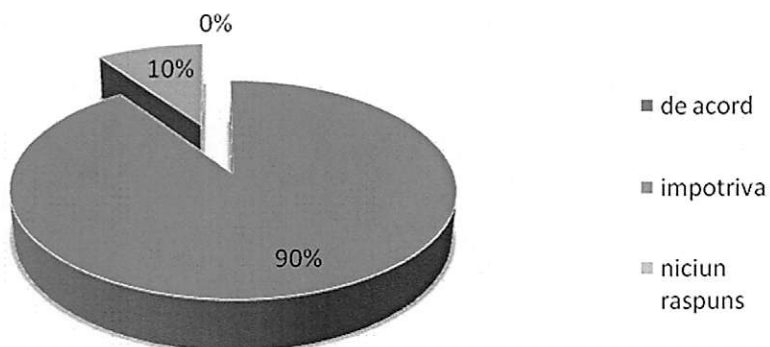


GUVERNUL ROMÂNIEI  
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație  
Programul Operațional "Dezvoltarea  
Capacității Administrative"

### Lipsa de cunostinte si competente e mai costisitoare decat orice tehnologie



### Programele de formare profesionala continua destinate angajatilor eficientizeaza activitatile institutiei:





UNIUNEA EUROPEANĂ  
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI  
Ministerul Administrației și Internelor

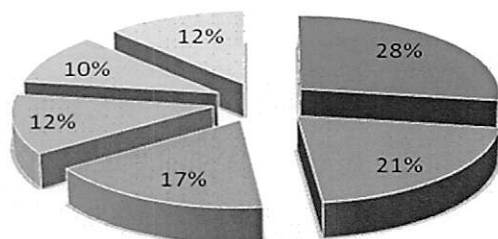


Inovație în administrație  
Programul Operațional "Dezvoltarea  
Capacității Administrative"

**5. Ce așteptări aveți de la postul pe care îl ocupați în prezent raportat la experiența dumneavoastră profesională? Încercuiți răspunsul care vi se potrivește**

- a. Să-mi ofere climatul necesar desfășurării activității în bune condiții (28%)
- b. Să-mi ofere materialele de lucru necesare (21%)
- c. Să ofere recunoașterea meritelor profesionale (17%)
- d. Să nu se desființeze postul (10%)
- e. Să-mi crească salariul dacă mă dezvolt profesional (12%)
- f. Să-mi ofere sprijin atunci când solicit (12%)

**5. Ce asteptari aveti de la postul pe care il ocupati in prezent? Incercuiti raspunsul care vi se potriveste**



- Sa-mi ofere climatul necesar desfasurarii activitatii didactice in bune conditi
- Sa-mi ofere materialele de lucru necesare.
- Sa ofere recunoasterea meritelor.
- Sa-mi creasca salariul daca ma dezvolt profesional.
- Sa nu se desființeze postul
- Sa-mi ofere sprijin atunci cand solicit.





UNIUNEA EUROPEANĂ  
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI  
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație  
Programul Operațional "Dezvoltarea  
Capacității Administrative"

**Nu au sens programele de formare profesională pentru ca meseria se fura oricum de la locul de munca**

0%

0%

100%

- de acord
- impotriva
- niciun raspuns

**Nu am incredere in cursurile de pe piata**

5% 0%

95%

- de acord
- impotriva
- niciun raspuns





UNIUNEA EUROPEANĂ  
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI  
Ministerul Administrației și Internelor

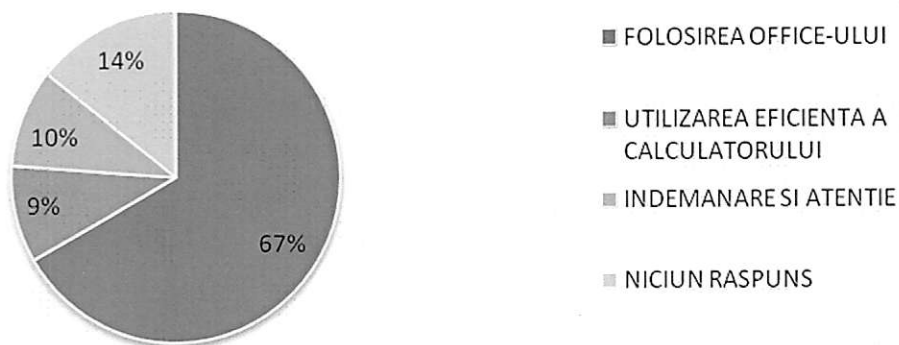


Inovație în administrație  
Programul Operațional "Dezvoltarea  
Capacității Administrative"

La aceasta întrebare respondenții așteaptă de la locul de muncă un climat adecvat desfășurării activităților (28%), recunoașterea meritelor(17%), creșteri salariale pentru perfecționarea cunoștințelor (12%), să ofere materiale de lucru necesare (21%), sprijin din partea instituției (12%), să nu se desființeze postul(10%).

**6. Gândindu-va la funcția/postul pe care îl ocupați, în afara de competențele profesionale pe care deja le aveți, ce alte abilități /competențe v-ar mai fi utile (care să vă permită să lucrați mai bine, mai ușor, mai eficient) ? Numiți 4 astfel de abilități /competențe profesionale.**

**Gândindu-va la funcția/postul pe care îl ocupați, în afara de competențele profesionale pe care deja le dețineți, ce alte abilități /competențe au fost dezvoltate urmând cursul de instruire Expert prevenire și combaterea corupției. Numiți 4 astfel de abil**



La această întrebare rata de participare a respondenților a fost de 86% .

Competențele și abilitățile menționate de respondenți sunt:





UNIUNEA EUROPEANĂ  
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI  
Ministerul Administrației și Internelor



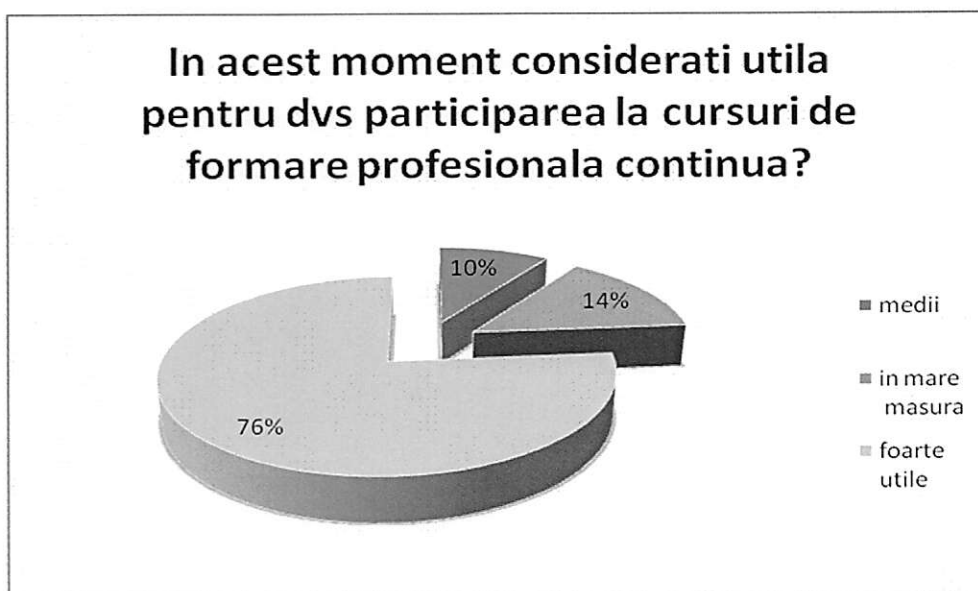
Inovație în administrație  
Programul Operațional "Dezvoltarea  
Capacității Administrative"

- folosirea office-ului 67%
- utilizarea eficientă a calculatorului 9 %

**7. In acest moment considerati utila și necesară pentru dumneavoastra participarea la cursuri de formare profesionala continua?**

- a. deloc
- b. in mica masura
- c. mediu
- d. in mare masura
- e. foarte utila

Respondentii considera la momentul actual destul de important un program de formare profesionala. Astfel pentru 76% dintre cei chestionați ar fi foarte util un program de instruire, iar pentru 10% importanta o reprezinta in cote medii.





UNIUNEA EUROPEANĂ  
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI  
Ministerul Administrației și Internelor

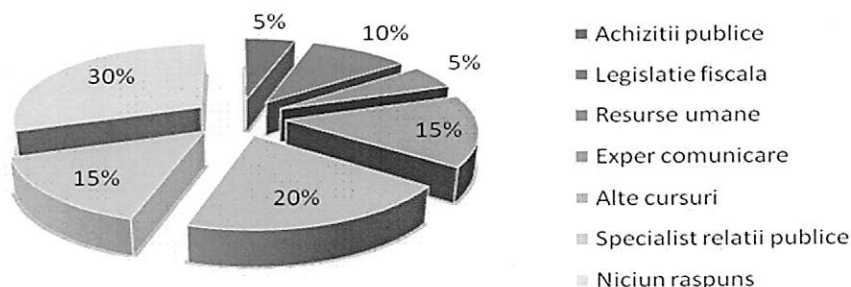


Inovație în administrație  
Programul Operațional "Dezvoltarea  
Capacității Administrative"

8. Ce alte cursuri v-ar interesa în vederea perfecționării și obținerii de noi competențe în domeniul de activitate?

Denumire curs	Grad de interes
ACHIZITII PUBLICE	5%
LEGISLATIE FISCALA	10%
RESURSE UMANE	5%
EXPERT COMUNICARE	15%
SPECIALIST RELATII PUBLICE	15%
ALTE CURSURI	20%
NICIUN RASPUNS	30%

8. Ce alte cursuri v-ar interesa în vederea perfecționării și obținerii de noi competențe în domeniul de activitate?





UNIUNEA EUROPEANĂ  
Fondul Social European



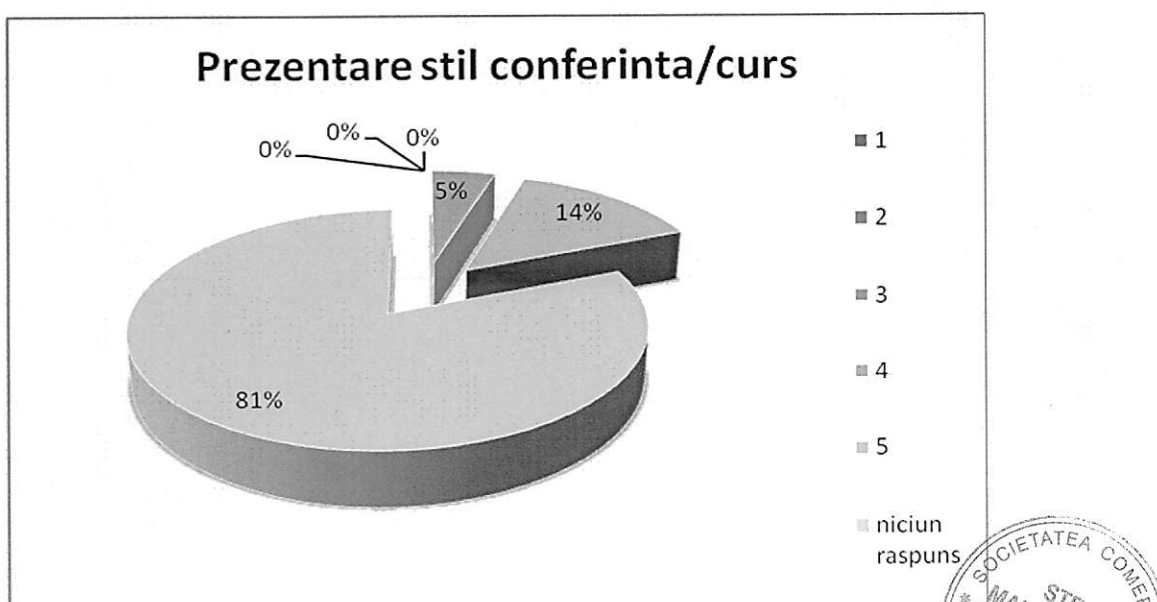
GUVERNUL ROMÂNIEI  
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație  
Programul Operațional "Dezvoltarea  
Capacității Administrative"

9. Care dintre metodele de training de mai jos considerați ca sunt cele mai eficiente într-un program de formare profesională? Evaluați fiecare exemplu de mai jos pe o scală de la 1 la 5, unde 1 reprezintă cel mai puțin eficient, iar 5 cel mai eficient.

Metoda de training	1	2	3	4	5
A. Prezentare stil conferință/ curs					
B. Conferință interactivă, cu sesiune de întrebări și răspunsuri					
C. Studii de caz					
D. Ateliere aplicative de lucru/grupuri mici					
E. Rezolvare de probleme în grup					
F. Studiu/lucru individual					
G. Training interactiv/activități de învățare în grup (maxim 25 persoane)					
H. Team building/ activități de consolidare a echipei de lucru					
I. Ateliere pe o temă dată de găsit soluții, schimb de experiență, stabilire de proceduri între participanți					





UNIUNEA EUROPEANĂ  
Fondul Social European

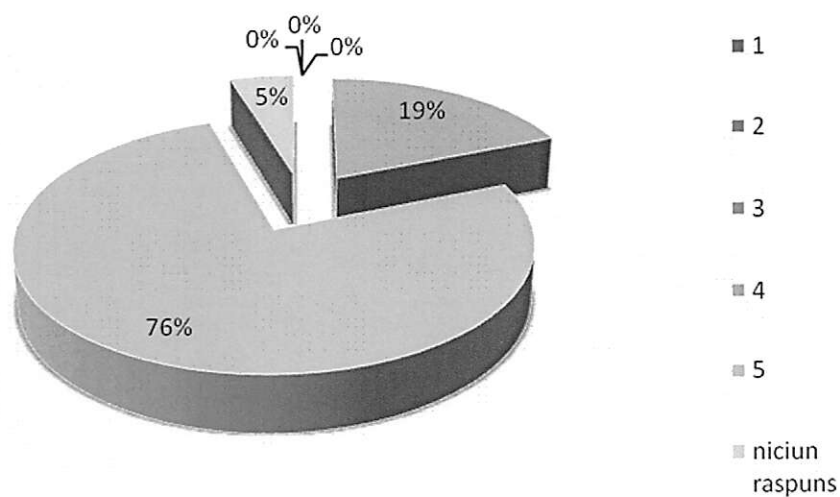


GUVERNUL ROMÂNIEI  
Ministerul Administrației și Internelor

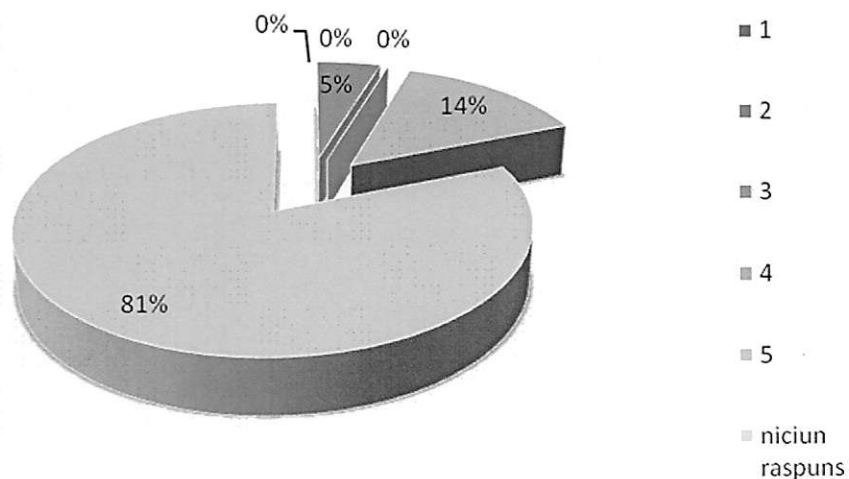


Inovație în administrație  
Programul Operațional "Dezvoltarea  
Capacității Administrative"

### Conferinta interactiva, cu sesiune de intrebari si raspunsuri



### Studii de caz





UNIUNEA EUROPEANĂ  
Fondul Social European

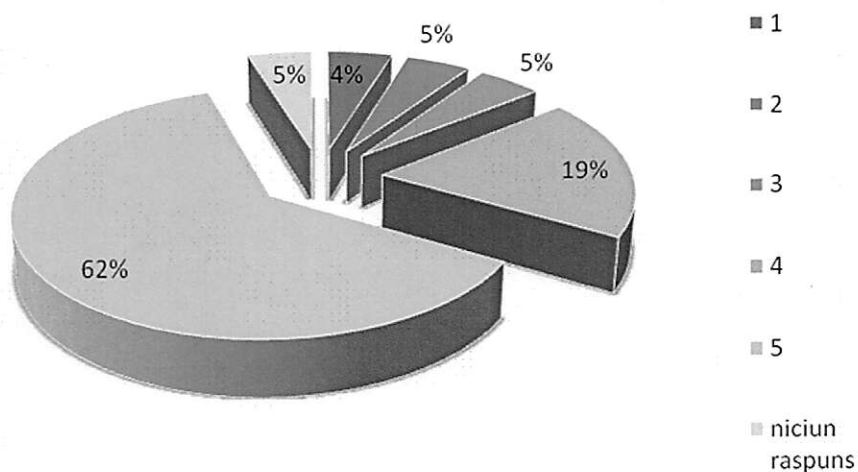


GUVERNUL ROMÂNIEI  
Ministerul Administrației și Internelor

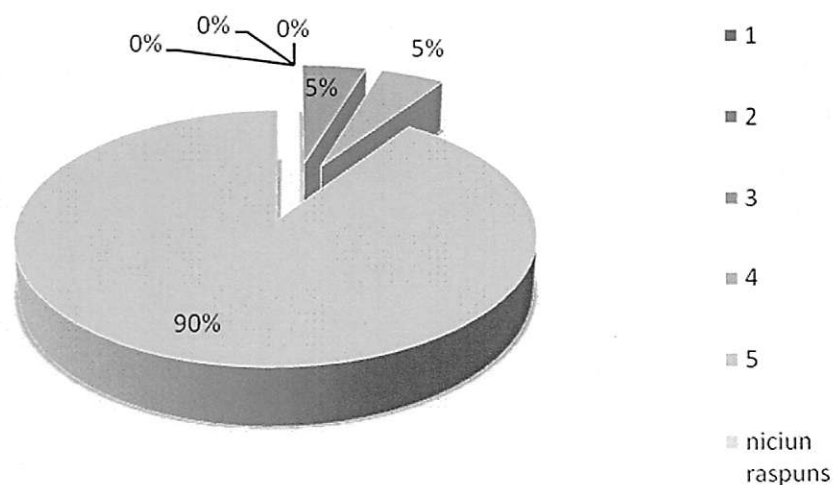


Inovație în administrație  
Programul Operațional "Dezvoltarea  
Capacității Administrative"

### Ateliere aplicative de lucru/grupuri mici



### Rezolvarea de probleme in grup





UNIUNEA EUROPEANĂ  
Fondul Social European

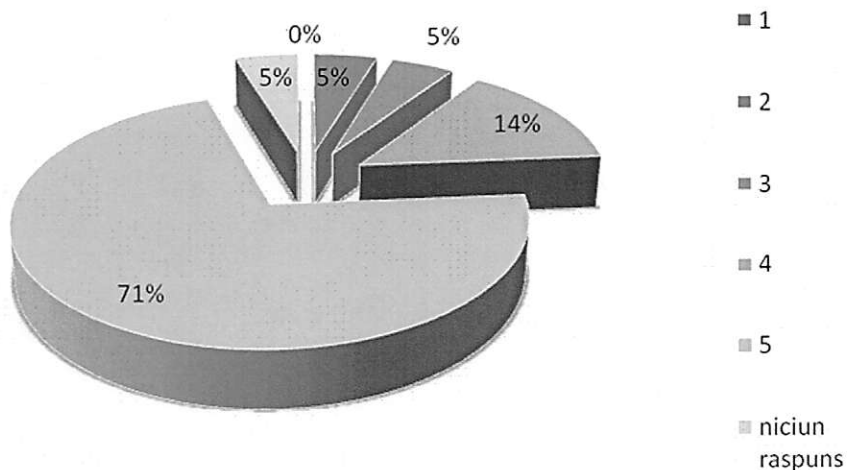


GUVERNUL ROMÂNIEI  
Ministerul Administrației și Internelor

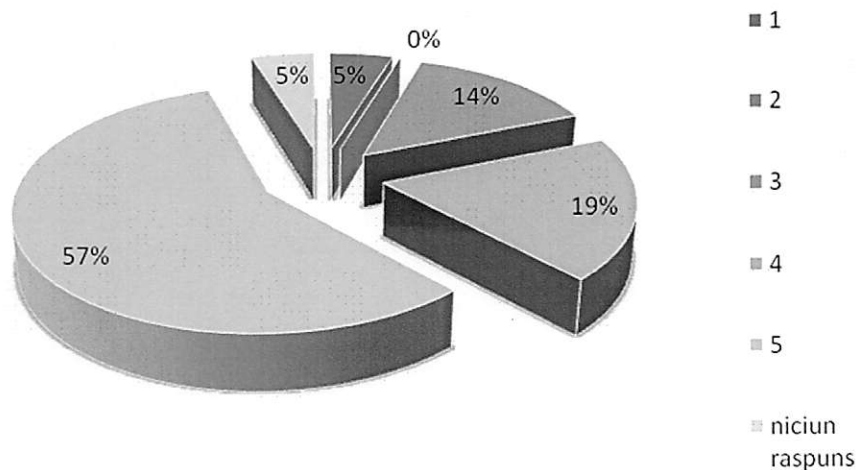


Inovație în administrație  
Programul Operațional "Dezvoltarea  
Capacității Administrative"

### Training interactiv/activitati de invatare in grup(maxim 25 persoane)



### Team building/activitati de consolidare a echipei de lucru





UNIUNEA EUROPEANĂ  
Fondul Social European

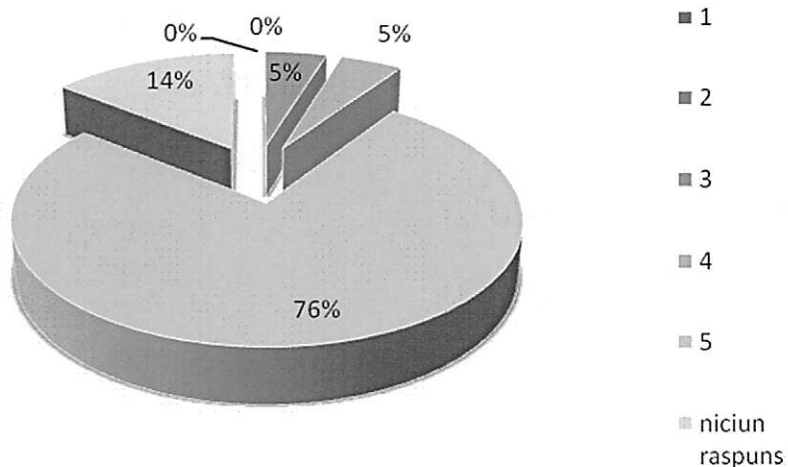


GUVERNUL ROMÂNIEI  
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație  
Programul Operațional "Dezvoltarea  
Capacității Administrative"

### Ateliere pe o tema data de gasire de soluții, schimb de experiență, stabilite de proceduri între participanți





UNIUNEA EUROPEANĂ  
Fondul Social European



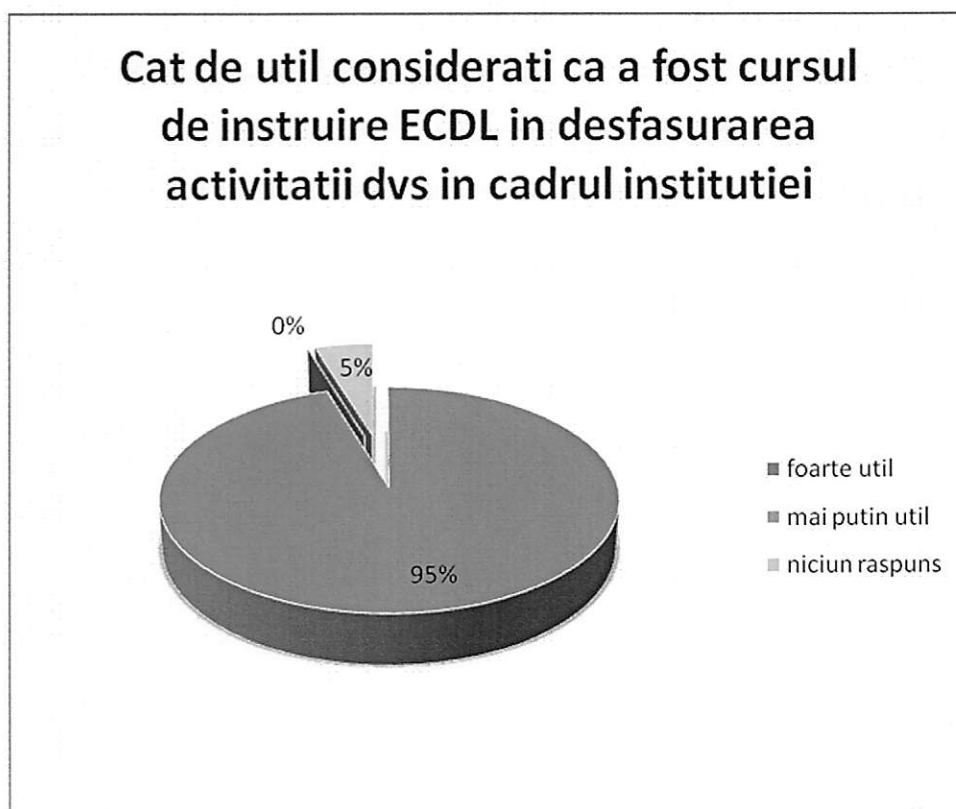
GUVERNUL ROMÂNIEI  
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație  
Programul Operațional "Dezvoltarea  
Capacității Administrative"

**10. Cat de util considerati ca a fost cursul de instruire ECDL Complet in desfasurarea activitatatii dumneavoastra in cadrul institutiei?**

- foarte util 95%



**11. Alte comentarii/ pareri pe care doriti sa le exprimati:**





UNIUNEA EUROPEANĂ  
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI  
Ministerul Administrației și Internelor

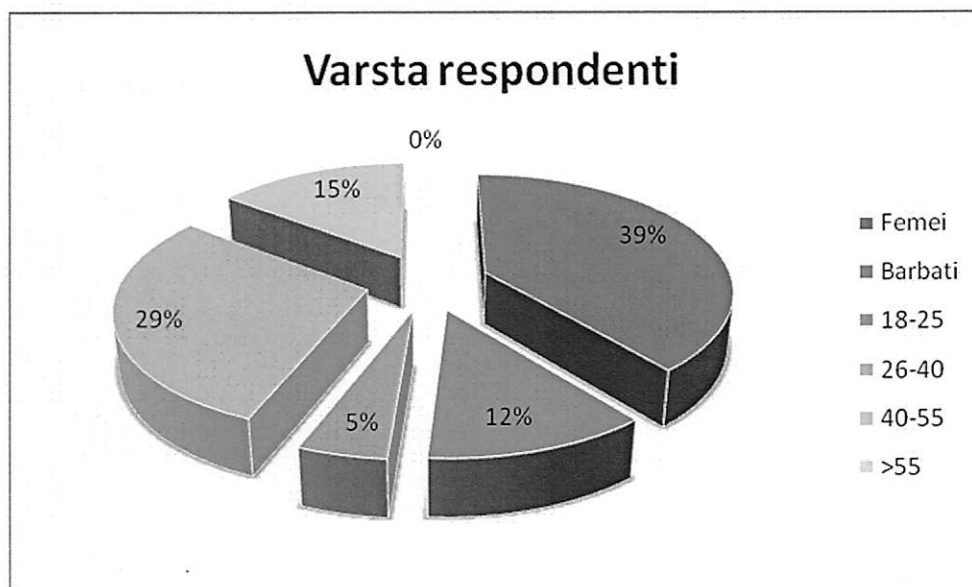


Inovație în administrație  
Programul Operațional "Dezvoltarea  
Capacității Administrative"

86% dintre respondenti nu au avut nici un comentariu, doar 14% din repondenti au afirmat : Multumiri lectorilor, cursul a fost sistematizat foarte bine, dar unul din repondenti ar fi vrut un timp mai indelungat pentru fiecare modul al cursului.

\*\*\*

### Datele personale ale respondentilor:





UNIUNEA EUROPEANĂ  
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI  
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație  
Programul Operațional "Dezvoltarea  
Capacității Administrative"

### Concluzii:

În urma acestui studiu privind analiza nevoilor de formare în rândul angajaților Direcției Generale de Impozite și Taxe Locale a Sectorului 1, s-a putut remarca că angajații chestionați se arată interesați de programele de formare profesională și în special de cursurile date ca opțiuni, unde rata de completare a fost cea mai mare. Grupul țintă consideră formarea profesională drept un mijloc de eficientizare a activităților întreprinse și de motivare a angajaților.

Respondenții se arată extrem de interesați de relațiile lor cu publicul, de mijloacele de comunicare și comportament, nu întâmplător pentru cursurile de relații publice și comunicare au optat cei mai mulți dintre chestionați. De asemenea își doresc să aprofundeze cunoștințele privind legislația națională și europeană în vigoare, și de a se specializa în domeniile de activitate și domeniile conexe acestora. În urma acestei analize se poate concluziona că angajații chestionați pun accent pe dezvoltarea lor profesională și implicit, pe îmbunătățirea performanțelor și activităților instituției.

Director General Adjunct,

Mihaela ISPAS

