

AL MACRANIEATA
Manager Proiect



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European

09.10.2012

*Ali Iyab
Masul*



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Administrației și Internelor

Nr. 334392/09.10.2012
EMP 415/09.10.2012



Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

Municipiul Bucuresti

Directia Generala de Impozite si Taxe Locale a Sectorului 1

Studiu:

Specialist relatii publice

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):

- *Schimbarile majore în tehnologie.* Ritmul schimbarilor 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.
- *Schimbari majore ale forței de muncă.* Unele dintre schimbarile 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 desfășurarea 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, urmarire 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 angajați 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:** 40 persoane;
2. **Tipul esantionului:** esantionare aleatoare (probabilista);
3. **Selectia participantilor:** chestionarele au fost distribuite direct participantilor.
Respondentii au completat in mod individual chestionarele urmand instructiunile specificate in chestionar.
4. **Perioada de desfasurare:** Prima grupa 01.08.2012 – 09.08.2012
A doua grupa 03.09.2012 – 11.09.2012





UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Administrației și Internelor



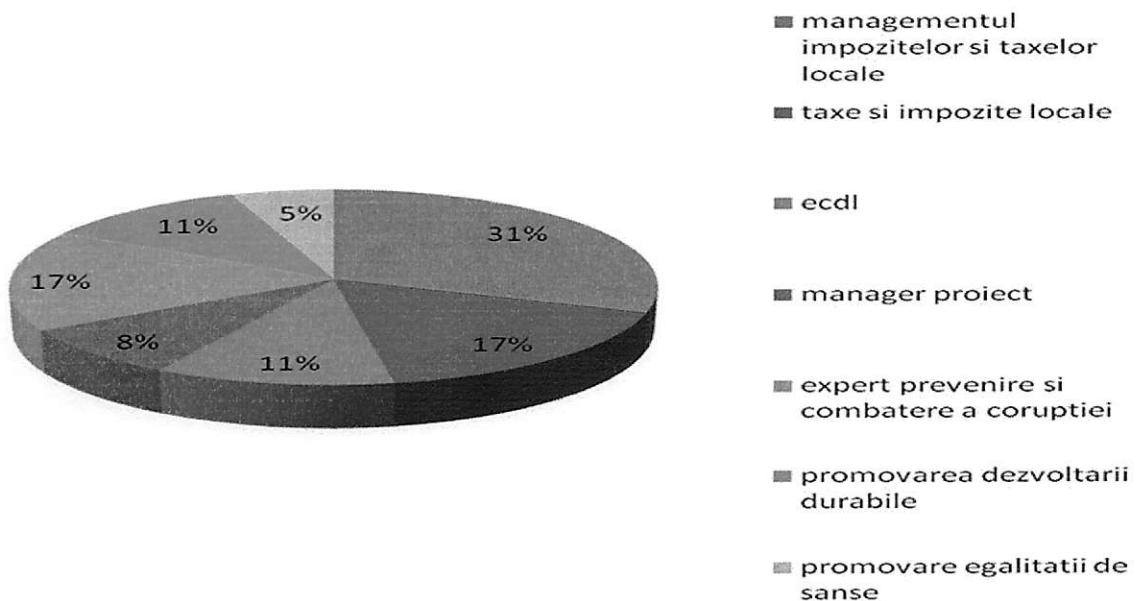
Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

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 5% din repondenti au participat la cursul Promovarea egalitatii de sanse și 8% la Manager proiect, majoritatea repondentilor 31% au mai participat la cursul de formare profesională Managementul impozitelor și taxelor locale.

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"

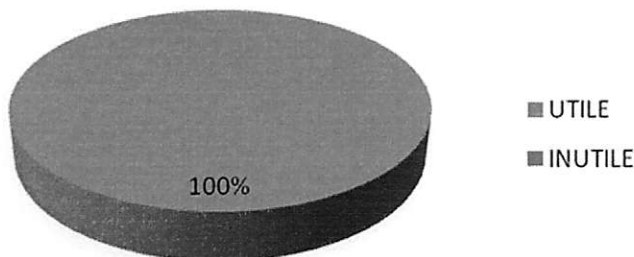
2. Din punctual Dvs. de vedere, considerați activitățile de formare profesională la care ați participat până acum, ca fiind:

Utile

Inutile

Rezultate:

Din punctul dumneavoastră de vedere, considerați activitățile de formare profesională la care ați participat până acum, ca fiind:



100 % 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:

- posibilitatea de a dobândi cunoștințe noi în domeniul de activitate (32%)
- modul de comunicare cu contribuabilii (40%)
- comunicare (12%)
- experiența (8%)
- lucrul în echipă (8%)





UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European

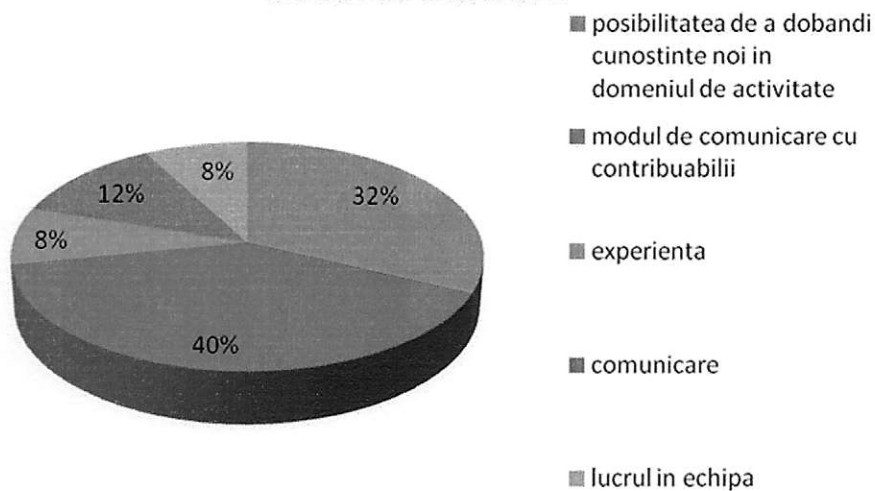


GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

Precizati ce ati schimbat in activitatea dvs. in urma parcurgerii acestor cursuri.



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

Afirmatii	DE ACORD	IMPOTRIVA
A. Formarea profesionala continua contribuie la motivarea personalului	39	1
B. Lipsa de cunostinte si competente e mai costisitoare decat orice tehnologie	40	0





UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Administrației și Internelor

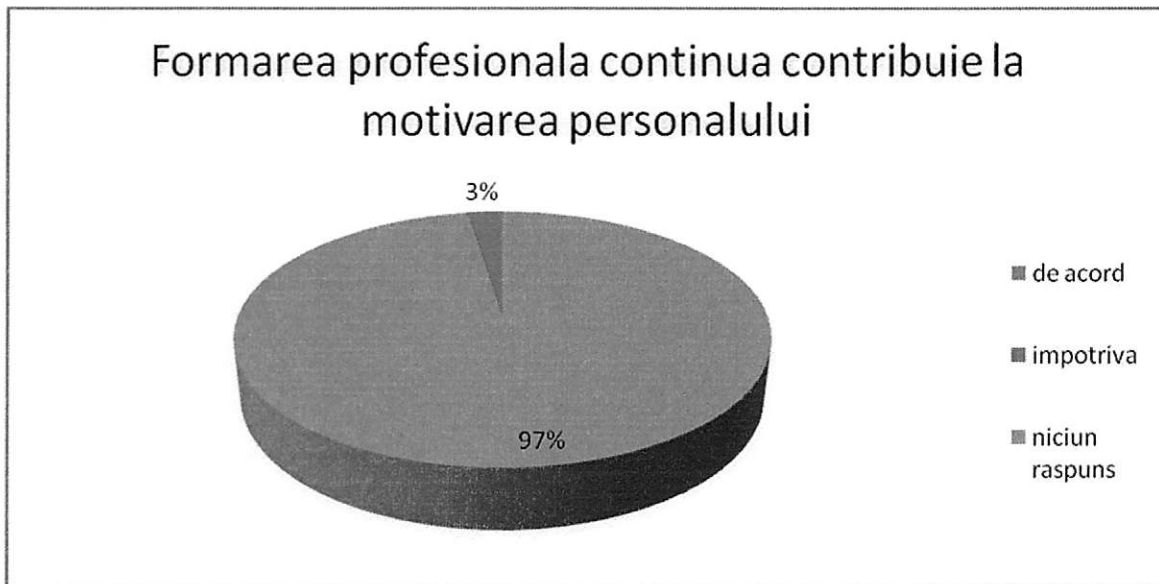


Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

C. Programele de formare profesionala continua destinate angajatilor eficientizeaza activitatile institutiei	39	1
D. Nu au sens programele de formare profesionala pentru ca meseria se fura oricum la locul de munca	0	40
E. Nu am incredere in cursurile de pe piata	5	33

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 (97%), constientizand si faptul ca "lipsa de cunostinte e mai costisitoare decat orice tehnologie(100 %)".





UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European

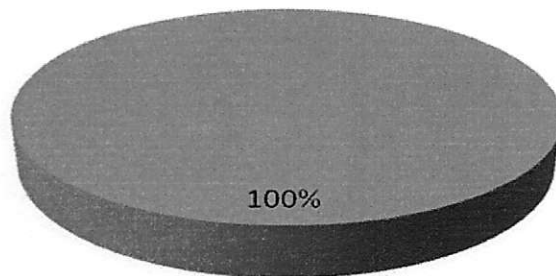


GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Administrației și Internelor



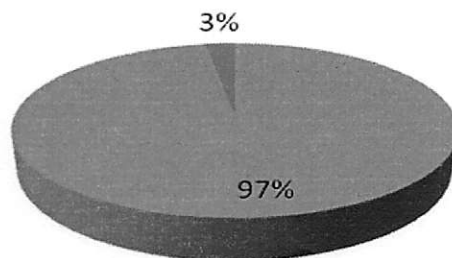
Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

Lipsa de cunostinte si competente e mai costisitoare decat orice tehnologie



- de acord
- impotriva
- niciun raspuns

Programele de formare profesionala continua destinate angjatilor eficientizeaza activitatile institutiei



- de acord
- impotriva
- niciun raspuns





UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European

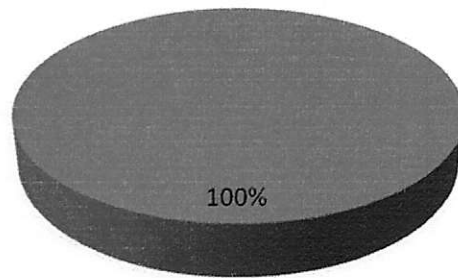


GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Administrației și Internelor



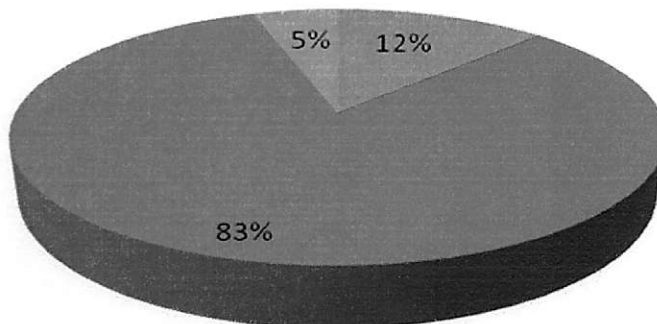
Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

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



- de acord
- impotriva
- niciun raspuns

Nu am
incredere in cursurile de pe piata



- de acord
- impotriva
- niciun raspuns



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 (30%)
- b. Să-mi ofere materialele de lucru necesare (12%)
- c. Să ofere recunoașterea meritelor profesionale (19%)
- d. Să nu se desființeze postul (8%)
- e. Să-mi crească salariul dacă mă dezvolt profesional (18%)
- f. Să-mi ofere sprijin atunci când solicit (13%)





UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European

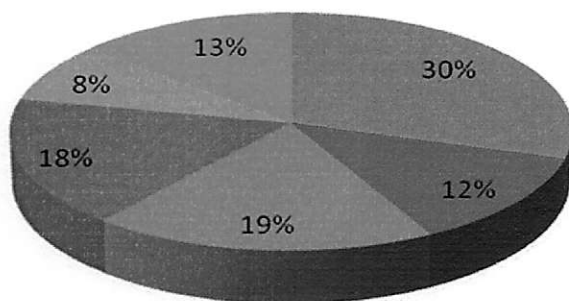


GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

Ce asteptari aveti de la postul pe care il ocupati in prezent? Incercuiți 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 desfiinteze postul
- Sa-mi ofere sprijin atunci cand solicit.

La aceasta intrebare respondentii asteapta de la locul de munca un climat adecvat desfasurarii activitatilor (30%), recunoasterea meritelor(19%), cresteri salariale pentru perfectionarea cunostintelor (18%), sa ofere materiale de lucru necesare (12%), sprijin din partea institutiei (13%), sa nu se desfiinteze postul(8%).



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

5. Gandindu-va la functia/postul pe care il ocupati, in afara de competentele profesionale pe care deja le aveti, ce alte abilitati /competente v-ar mai fi utile (care sa va permita sa lucrati mai bine, mai usor, mai eficient) ? Numiti 4 astfel de abilitati /competente profesionale.

La aceasta intrebare rata de participare a respondentilor a fost de 100% .

Competentele si abilitatile mentionate de respondenti sunt:

- creativitate 25%
- tehnici de comunicare 46 %
- eficacitate 5%
- cunostinte noi 8%
- lucrul in echipa 8%
- imbunatatirea activitatii profesionale 8%





UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European

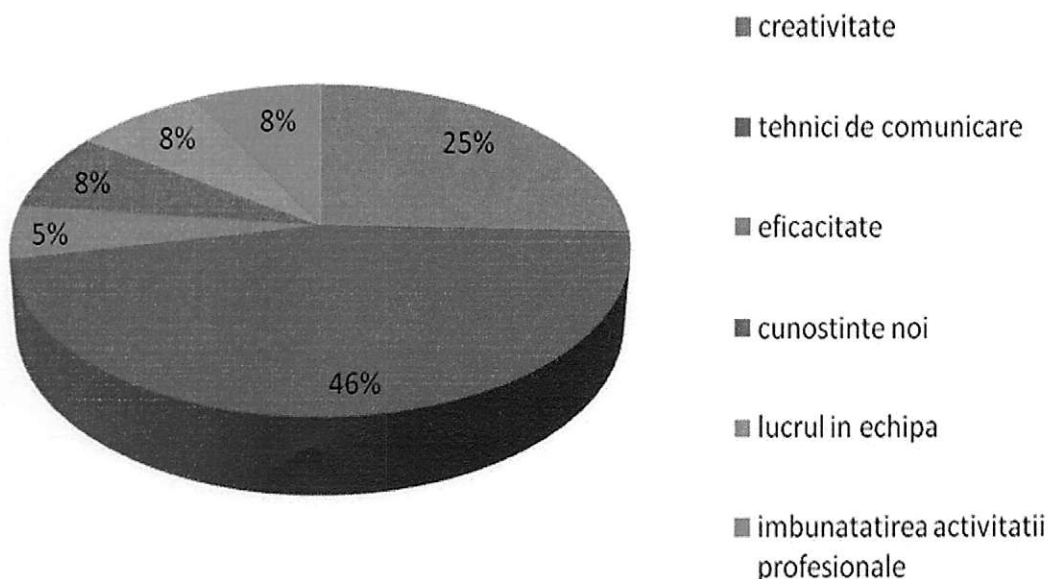


GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

Gandindu-va la functia/postul pe care il ocupati, in afara de competentele profesionale pe care deja le detineti, ce alte abilitati /competente au fost dezvoltate urmand cursul de instruire Specialist relatii publice. Numiti 4 astfel de abilitati /compet





UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Administrației și Internelor

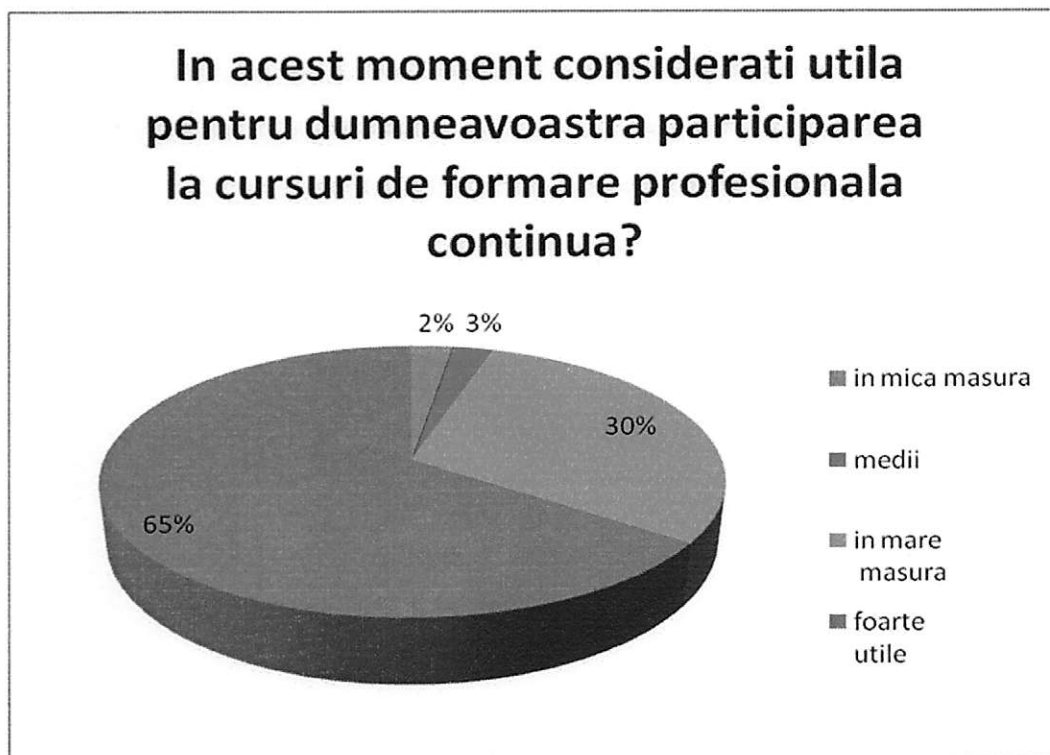


Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

7. In acest moment considerați utilă și necesară pentru dumneavoastră participarea la cursuri de formare profesională continuă?

- a. deloc
- b. în mică măsură
- c. mediu
- d. în mare măsură
- e. foarte utilă

Respondenții consideră la momentul actual destul de important un program de formare profesională. Astfel pentru 65% dintre cei chestionați ar fi foarte util un program de instruire, iar pentru 30% importanța o reprezintă în mare măsură.





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
EXPERT FISCAL	21%
MANAGER PROIECT	8%
MANAGEMENT FINANCIAR	8%
RESURSE UMANE	10%
ECDL	24%
MANAGEMENTUL IMPOZITELOR SI TAXELOR LOCALE	18%
ENGLEZA	13%





UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European

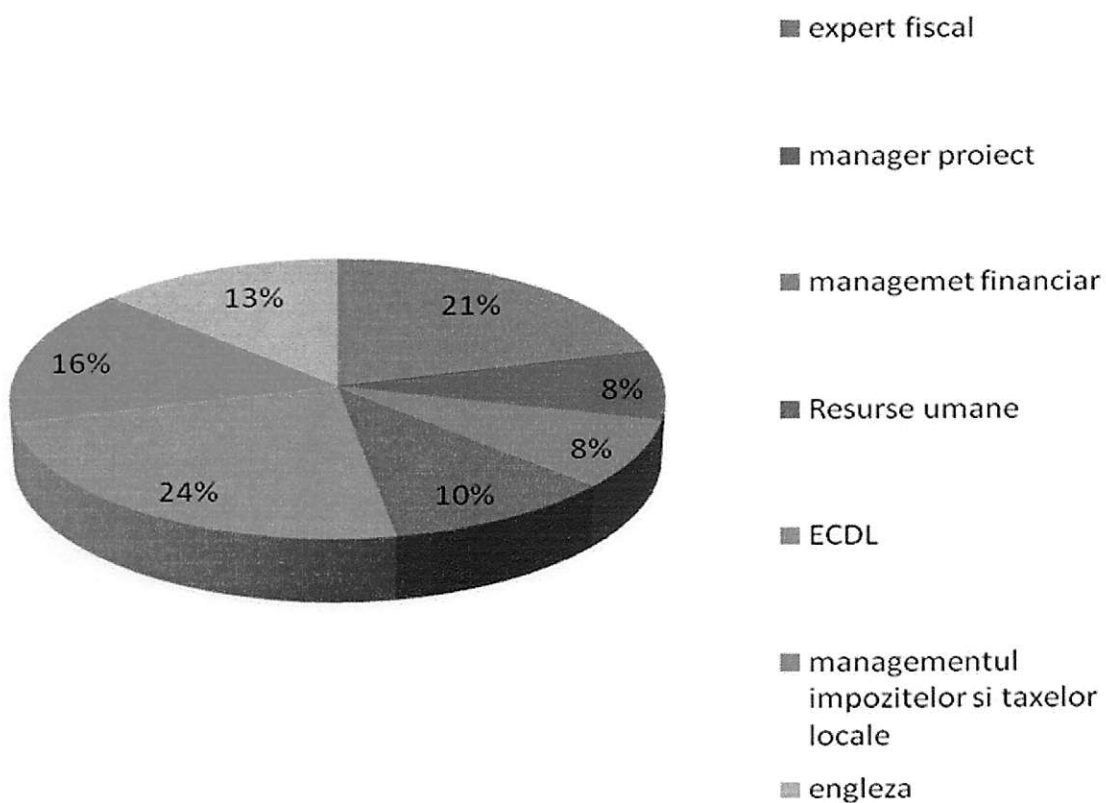


GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

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 considerati ca sunt cele mai eficiente intr-un program de formare profesionala? Evaluati fiecare exemplu de mai jos pe o scala de la 1 la 5, unde 1 reprezinta cel mai puțin eficient, iar 5 cel mai eficient.

Metoda de training	1	2	3	4	5
A.Prezentare stil conferinta/ curs					
B.Conferinta interactiva, cu sesiune de intrebari si raspunsuri					
C.Studii de caz					
D.Ateliere aplicative de lucru/grupuri mici					
E.Rezolvare de probleme in grup					
F.Studiu/lucru individual					
G.Training interactiv/activitati de invatare in grup (maxim 25 persoane)					
H.Team building/ activitati de consolidare a echipei de lucru					
I.Ateliere pe o tema data de gasire de solutii, schimb de experienta, stabilire de proceduri intre participanti					





UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European

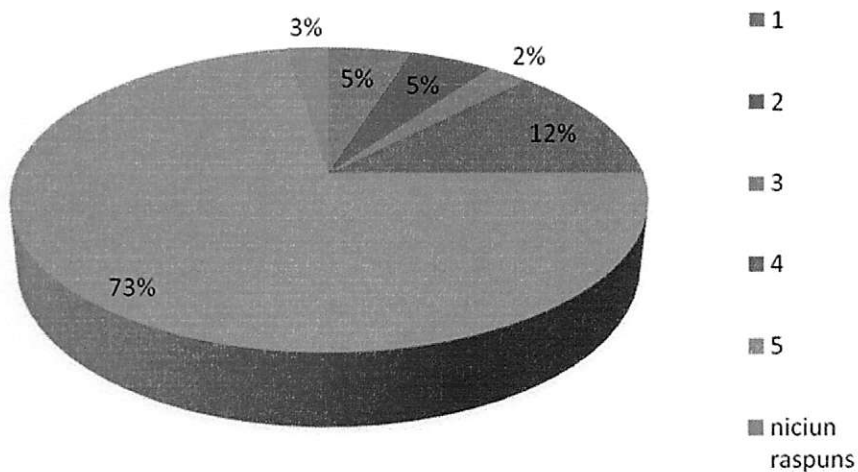


GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Administrației și Internelor

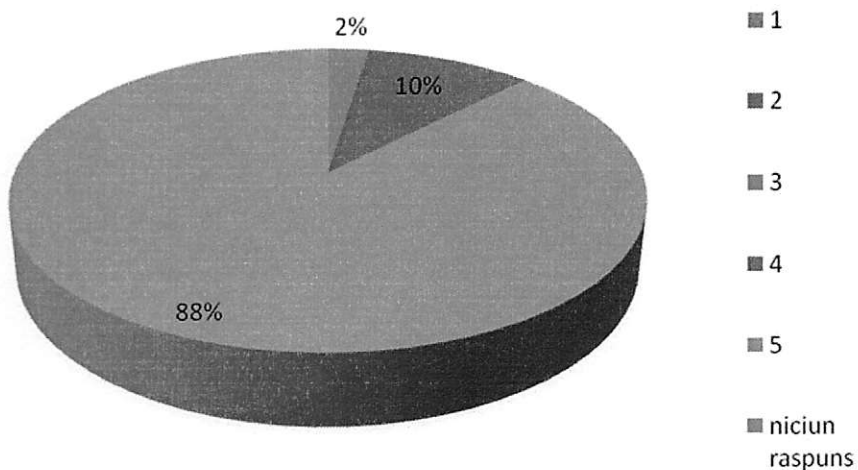


Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

Prezentare stil conferinta/ curs



Conferinta interactiva, cu sesiune de intrebari si raspunsuri





UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European

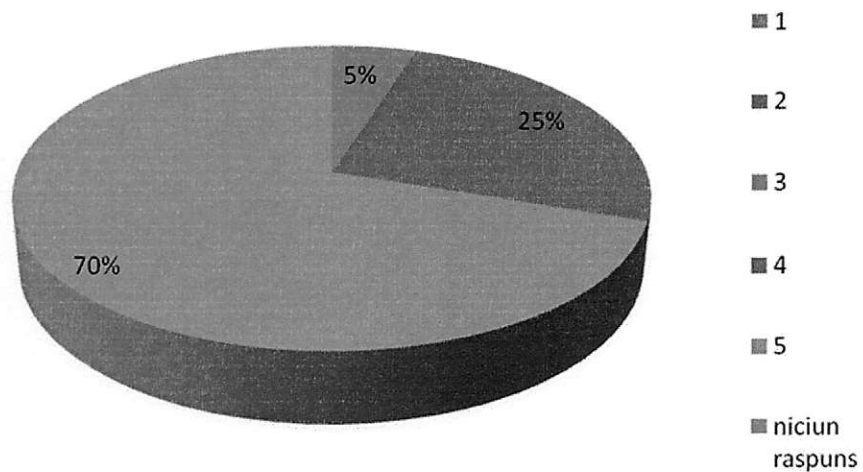


GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Administrației și Internelor

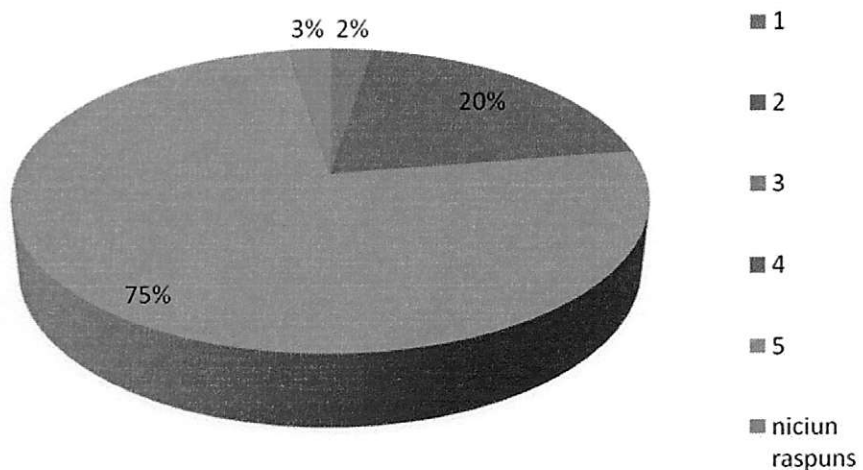


Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

Studii de caz



Ateliere aplicative de lucru/grupuri mici





UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European

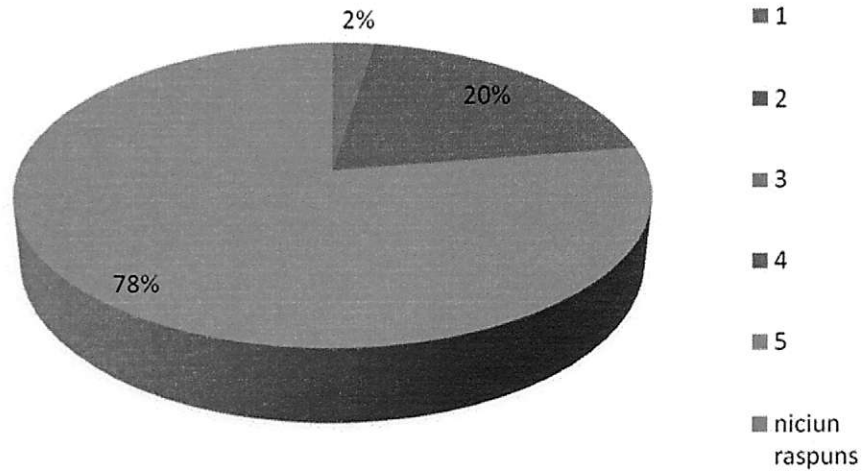


GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Administrației și Internelor

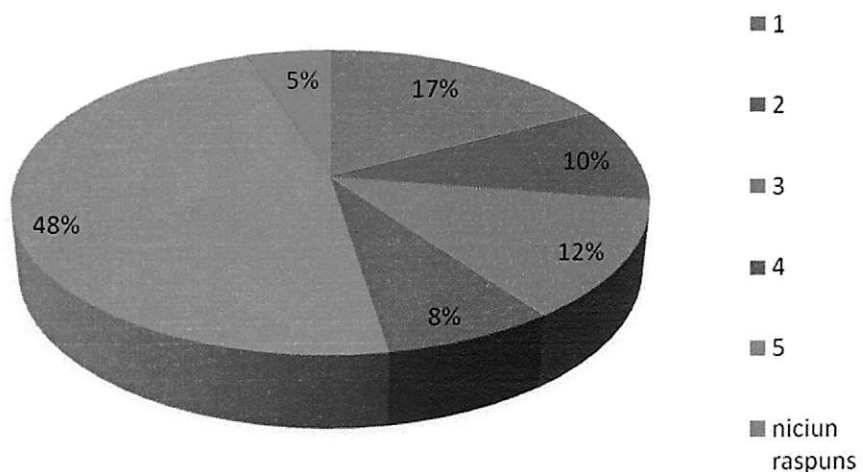


Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

Rezolvare de probleme in grup



Studiu/lucru individual





UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European

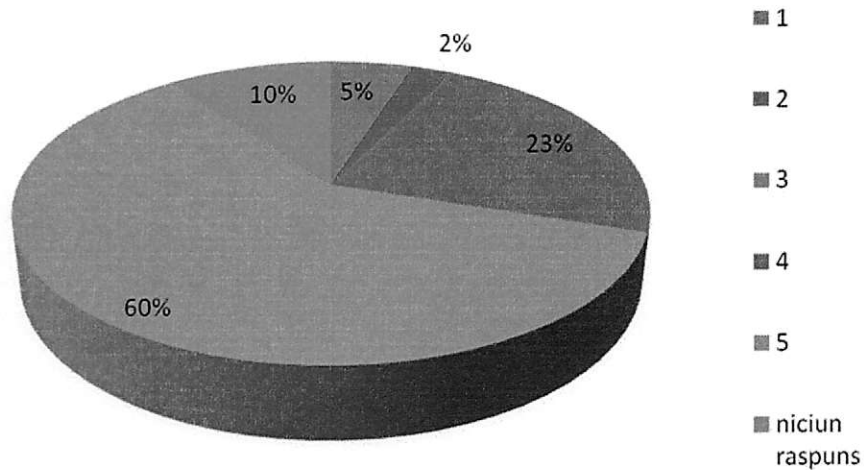


GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Administrației și Internelor

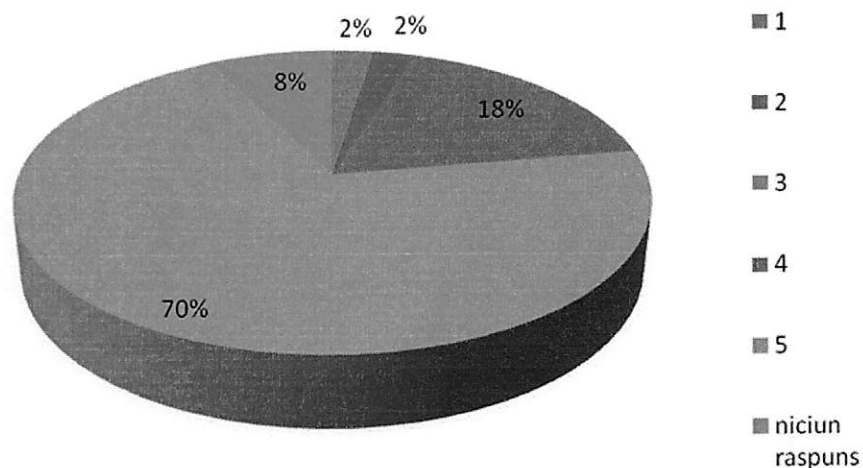


Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

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



Team building/ activitati de consolidare a echipei de lucru





UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European

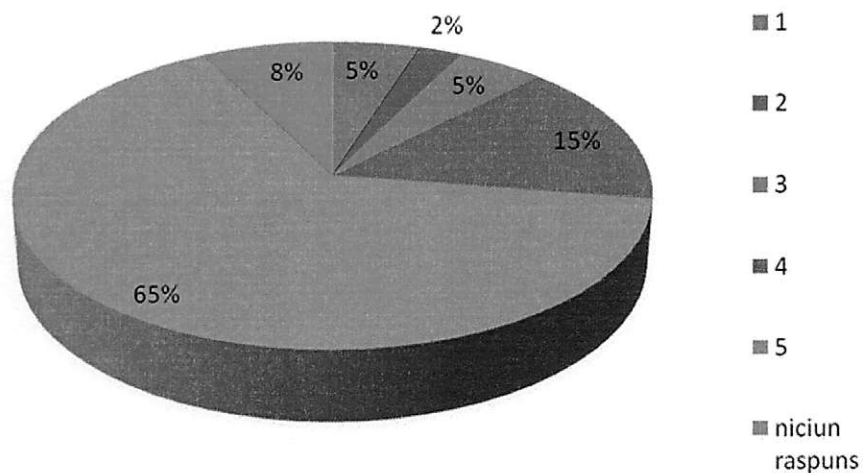


GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

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





UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



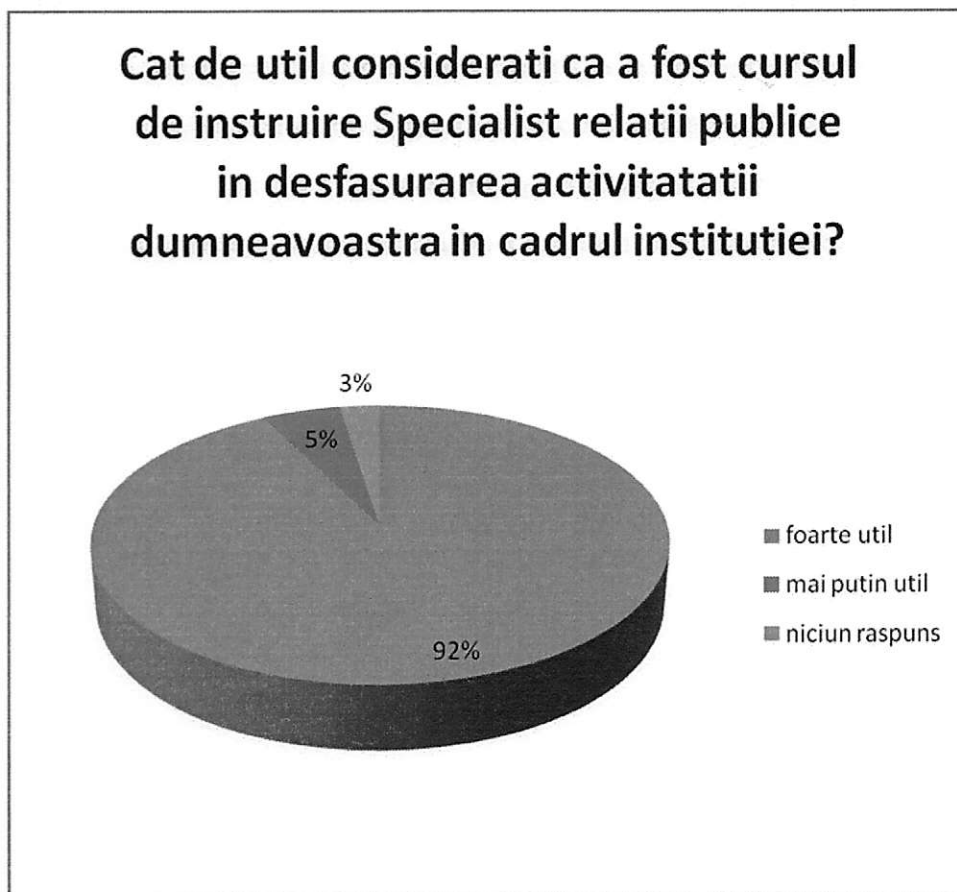
GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

10. Cat de util considerati ca a fost cursul de instruire Specialist relatii publice in desfasurarea activitatatii dumneavoastra in cadrul institutiei?

- foarte util 92%
- mai puțin util 5%
- niciun raspuns 3%





UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Administrației și Internelor

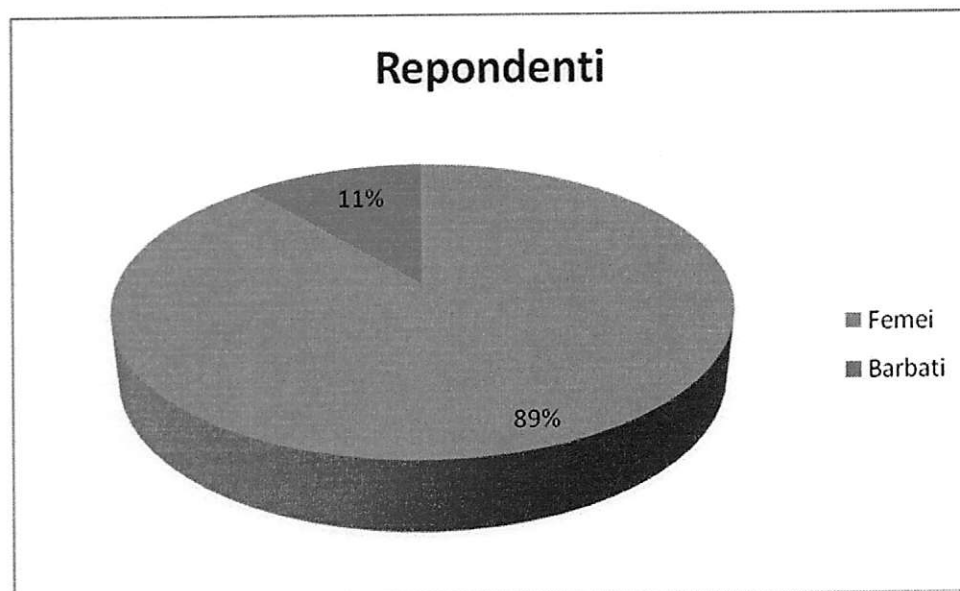


Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

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

98% dintre respondenti nu au avut nici un comentariu, doar 2% din repondenti au afirmat : Multumiri lectorilor, doar unul din repondenti ar fi vrut un timp mai indelungat pentru fiecare modul al cursului.

Datele personale ale respondentilor:





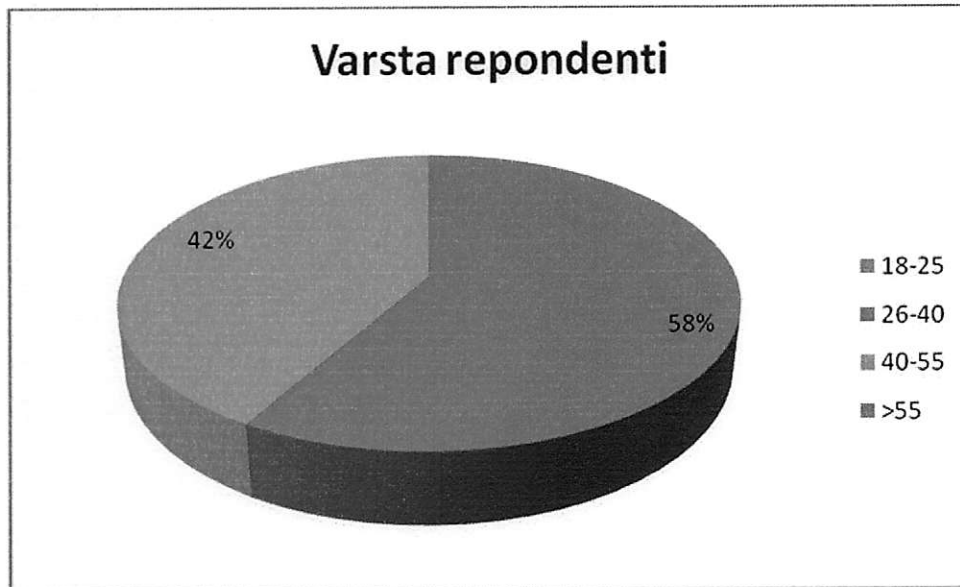
UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"





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

