

Municipiul Bucuresti

Directia Generala de Impozite si Taxe Locale a Sectorului 1

Studiu:

Asistent 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 *acțiuni 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 calității 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 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:** 20 persoane;
2. **Tipul esantionului:** esantionare aleatoare (probabilista);
3. **Selectia participantilor:** chestionarele au fost distribuite direct participantilor.

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

4. **Perioada de desfășurare:** decembrie 2011- februarie 2012





UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Administrației și Internelor

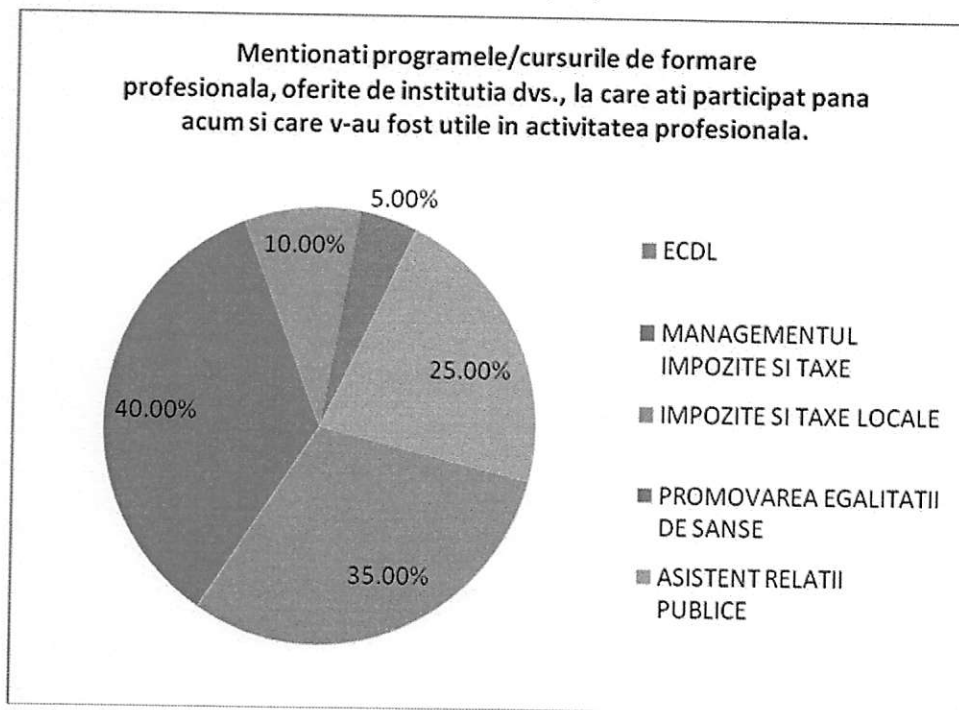


Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

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.**

La această întrebare se poate observa că ponderea cea mai mare a participării la cursurile menționate de respondenți a fost în domeniul Managementul impozitelor și taxelor locale (40%), ECDL (35 %), Asistent relații publice (25%), Impozite și taxe locale (10%), Promovarea egalității de șanse (5%).



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

Utile

Inutile





UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European

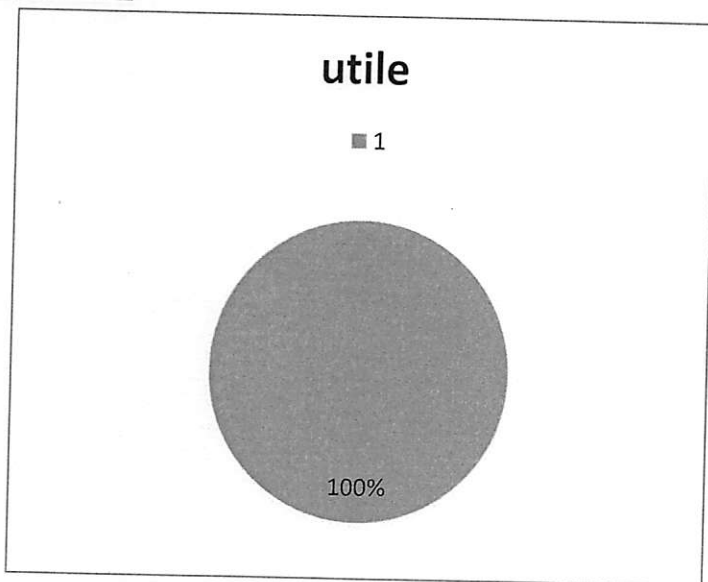


GVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

Rezultate:



100 % din respondenti considera programele de formare profesionala la care au participat utile pentru activitatea lor.

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

La aceasta intrebare majoritatea respondentilor au precizat schimbari precum:

- îmbunătățirea activității (20%)
- comunicarea cu contribuabilul (40%)
- modul de comunicare cu ceilalti colegi (15%)
- altele (25%)





UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European

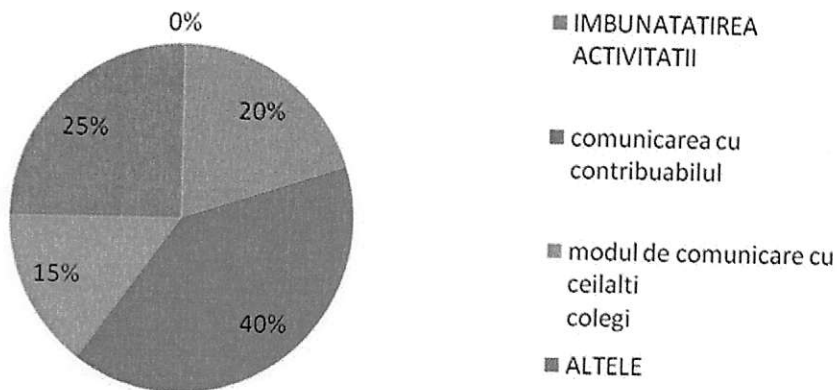


GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

Precizați ce ați schimbat în activitatea dvs. în 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		
B. Lipsa de cunostinte si competente e mai costisitoare decat orice tehnologie		
C. Programele de formare profesionala continua destinate angajatilor eficientizeaza activitatile institutiei		
D. Nu au sens programele de formare profesionala pentru ca		





UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Administrației și Internelor

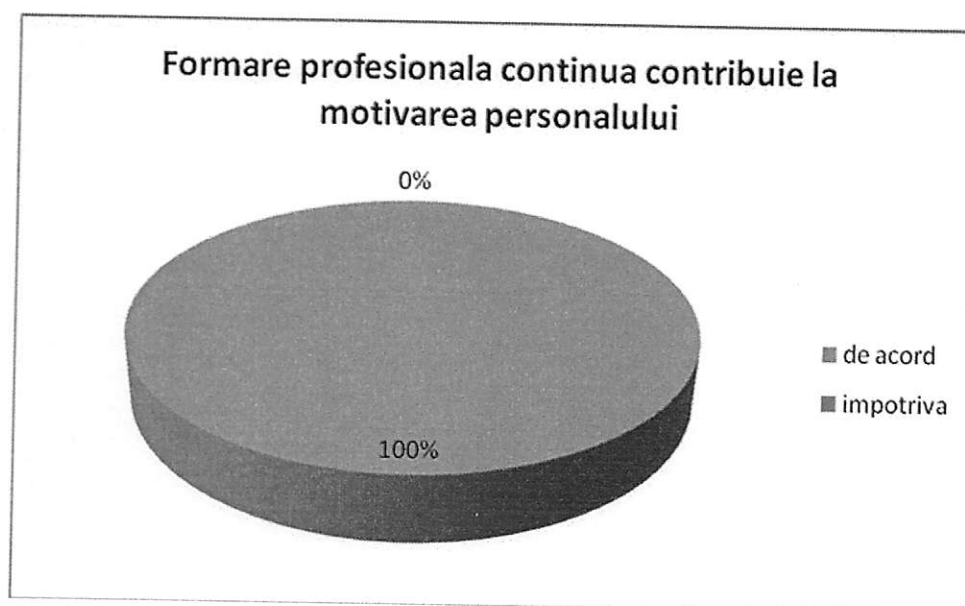


Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

meseria se fura oricum la locul de munca		
E. Nu am incredere in cursurile de pe piata		

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 (100%), constientizand si faptul ca "lipsa de cunostinte e mai costisitoare decat orice tehnologie(85%)".





UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European

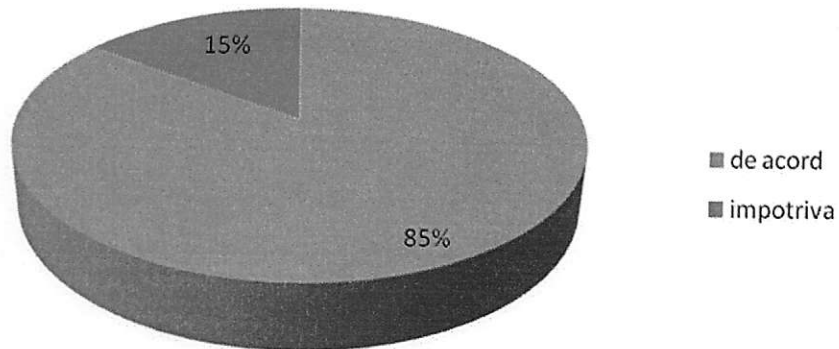


GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Administrației și Internelor

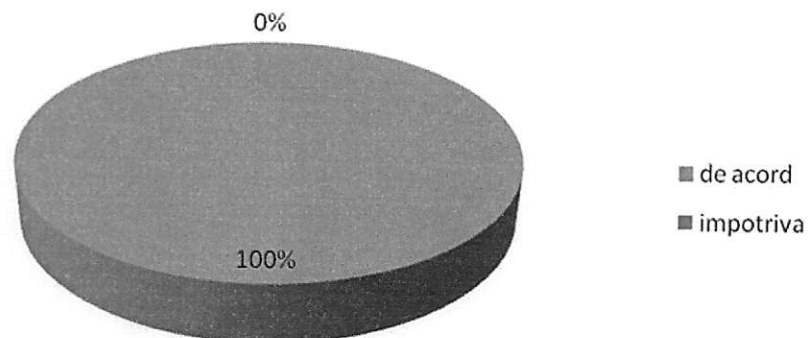


Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

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

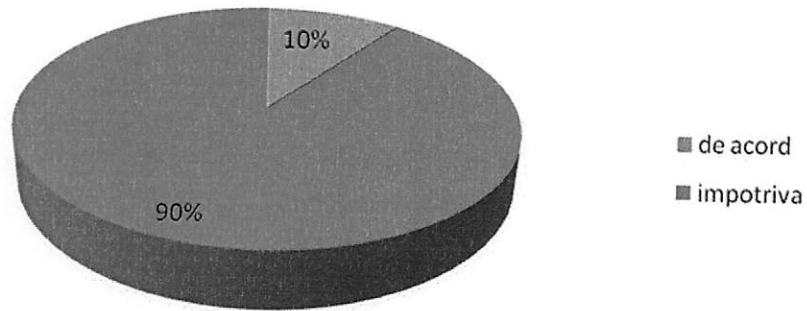


GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Administrației și Internelor

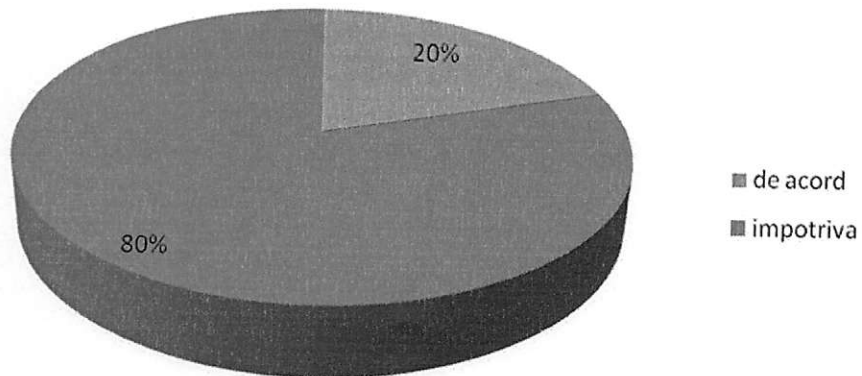


Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

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



Nu am încredere în cursurile de pe piață





UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



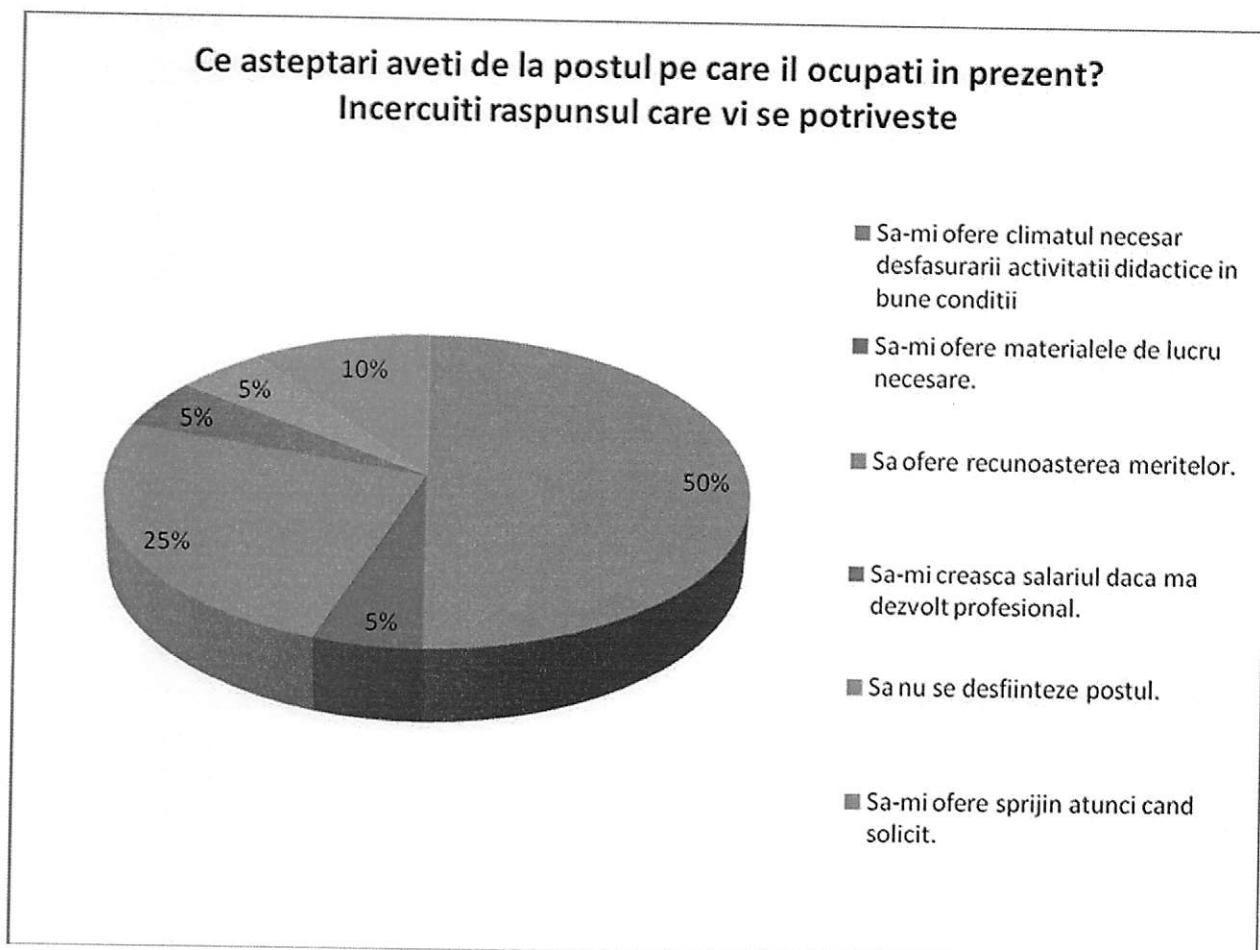
GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Administrației și Internelor



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

- Să-mi ofere climatul necesar desfășurării activității în bune condiții
- Să-mi ofere materialele de lucru necesare
- Să ofere recunoașterea meritelor profesionale
- Să evoluez din punct de vedere profesional
- Să-mi crească salariul dacă mă dezvolt profesional
- Să-mi ofere sprijin atunci când solicit





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 o mai bună recunoaștere a meritelor (25%), un climat adecvat desfășurării activităților (50%), creșteri salariale pentru perfecționarea cunoștințelor (5%), sprijin din partea instituției și materiale necesare pentru postul pe care îl ocupă (10%), să ofere material de lucru necesare (5%), să nu se desființeze postul (5%).

6. 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 întrebare rata de participare a respondenților a fost de 100% .

Competențele și abilitățile menționate de respondenți sunt:

- abilitati de comunicare 65%
- solutionarea problemelor contribuabililor 20%
- incurajarea lucrului in echipa 15%





UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European

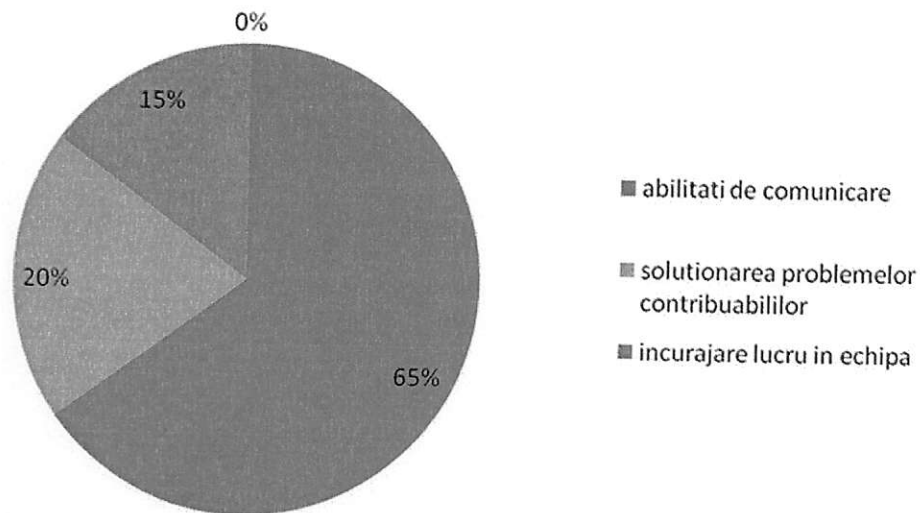


GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Administrației și Internelor



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 ASISTENT RELATII PUBLICE. Numiti 4 astfel de abilitati /competent



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





UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European

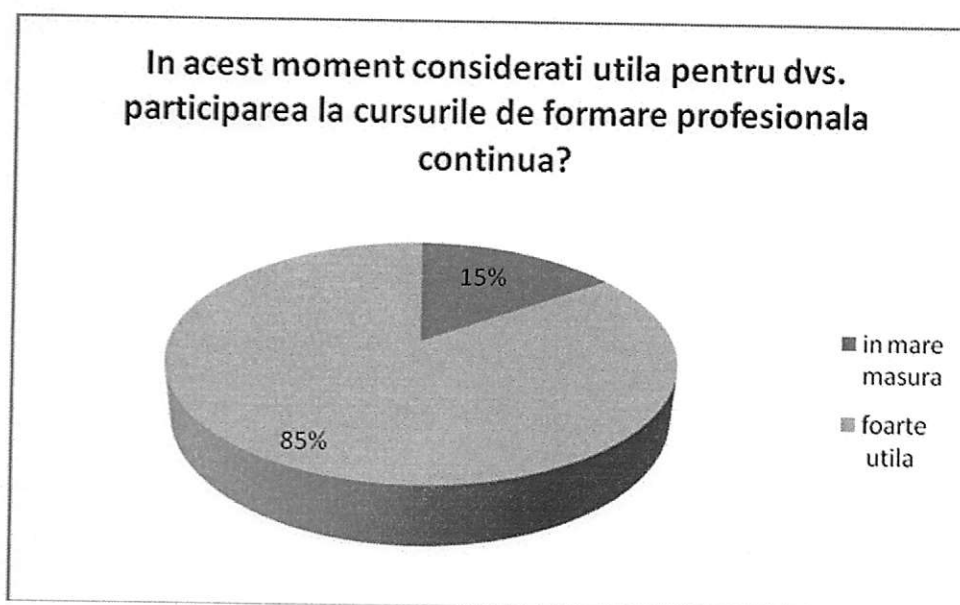


GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

Respondentii considera la momentul actual destul de important un program de formare profesionala. Astfel pentru 85% dintre cei chestionați ar fi foarte util un program de instruire, iar pentru 15% importanta o reprezinta în mare masura.



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

Denumire curs	Grad de interes
RESURSE UMANE	10%
MANAGER DE PROIECT	15%
ECDL COMPLET	45%
EXPERT PREVENIREA CORUPTIEI	15%
PROMOVAREA EGALITATII DE SANSE	15%





UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European

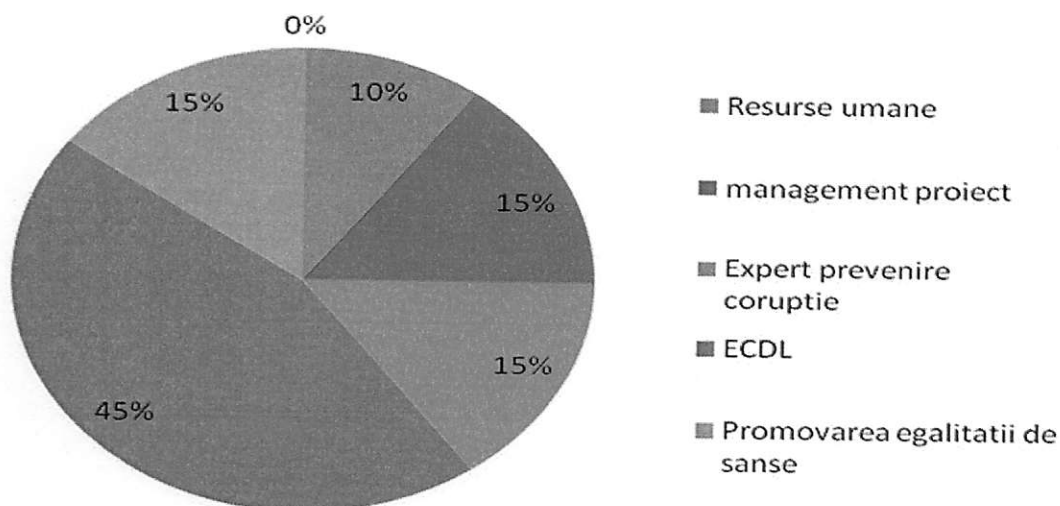


GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

**Ce alte cursuri v-ar interesa în vederea
perfectionării și obținerii de noi competențe
în domeniul de activitate?**



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					





UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European

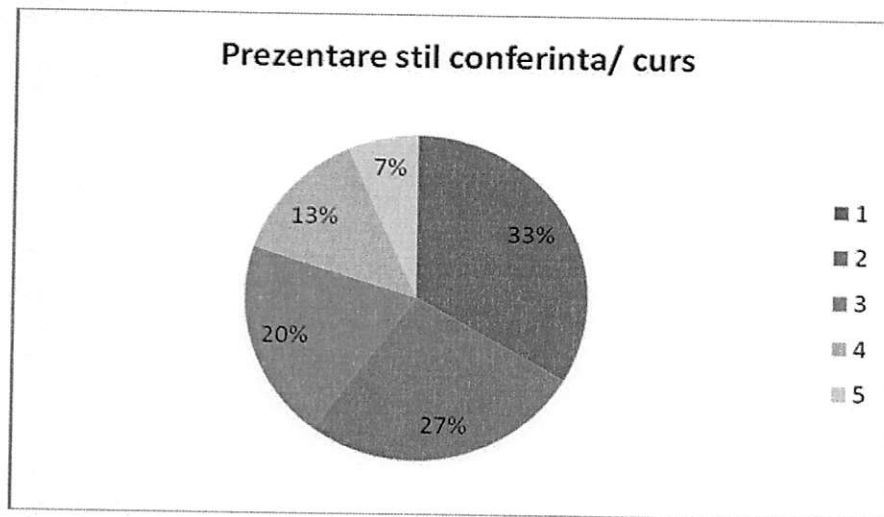


GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

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					





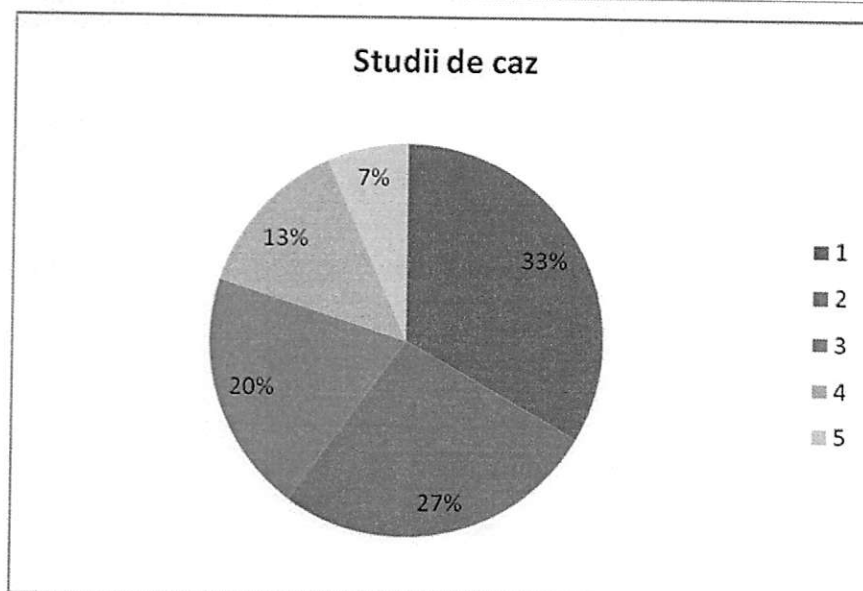
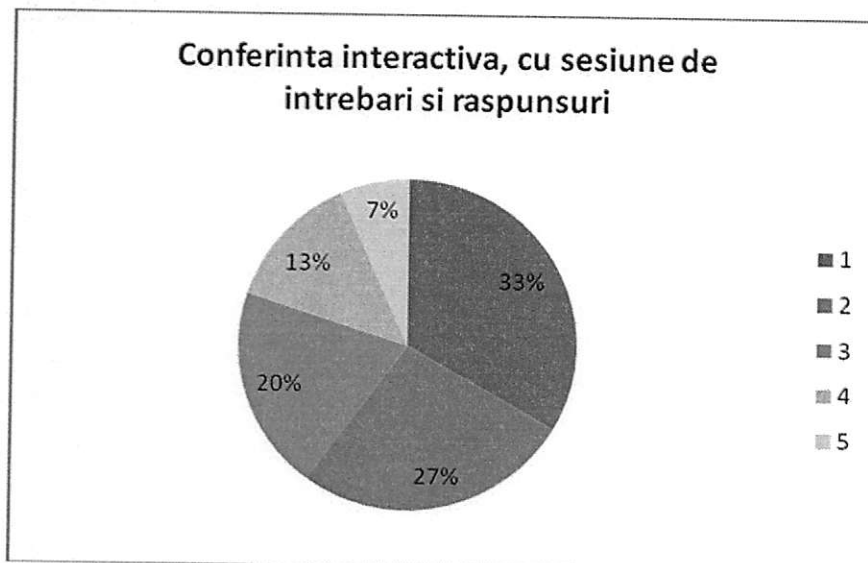
UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"





UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European

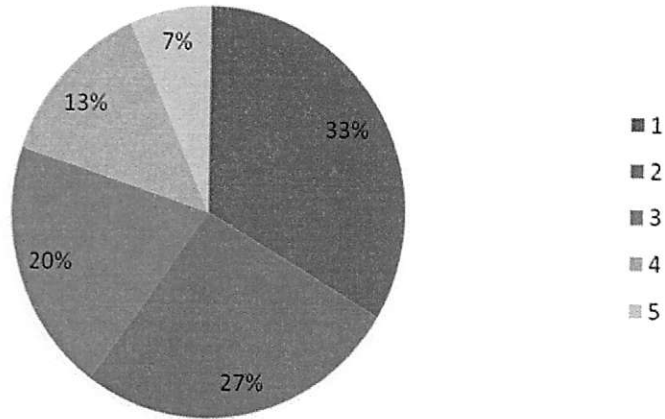


GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Administrației și Internelor

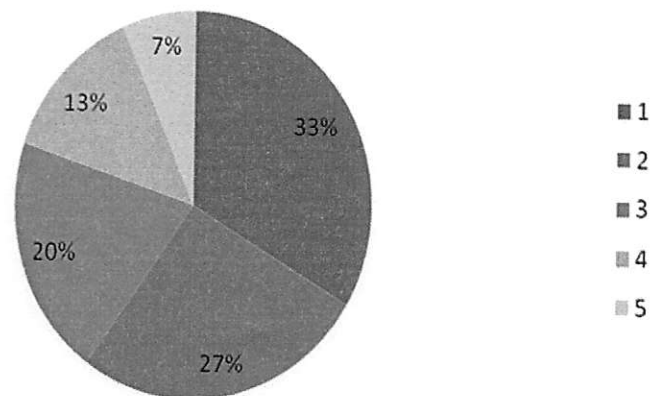


Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

Ateliere aplicative de lucru/grupuri mici



Rezolvare de probleme in grup





UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European

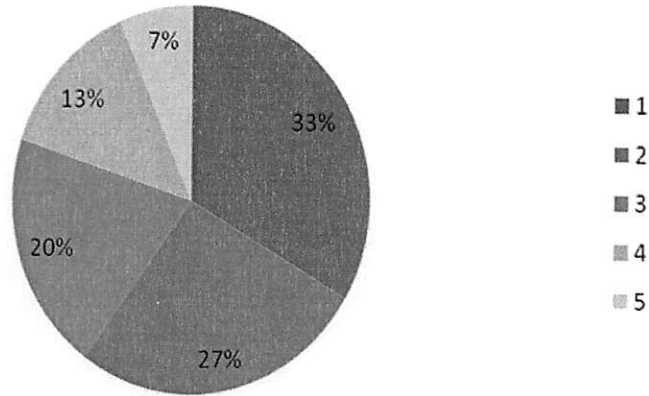


GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Administrației și Internelor

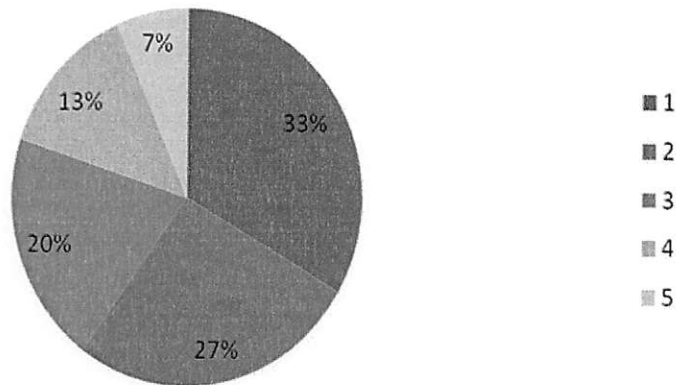


Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

Studiu/lucru individual



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





UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European

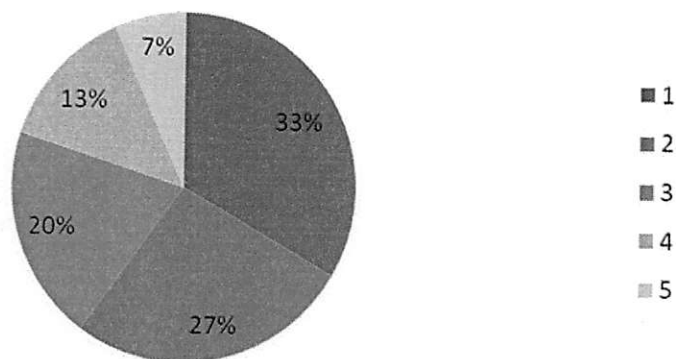


GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Administrației și Internelor

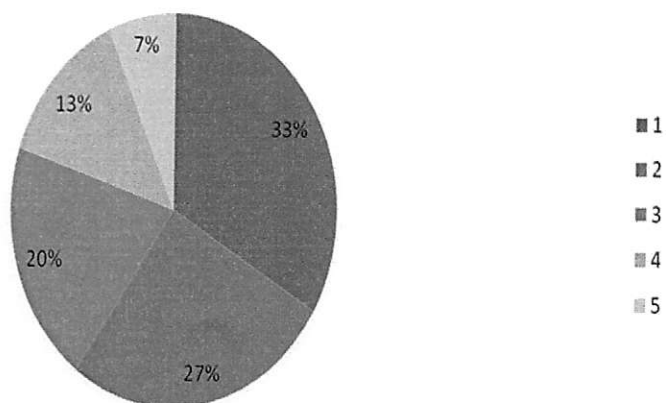


Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"

Team building/ activitati de consolidare a echipei de lucru



Ateliere pe o tema data de gasire de solutii, schimb de experienta, stabilire de proceduri intre participanti



**10. Cat de util considerati ca a fost cursul de instruire ASISTENT RELATII PUBLICE
in desfasurarea activitatatii dumneavoastra in cadrul institutiei?**
- foarte util 100%





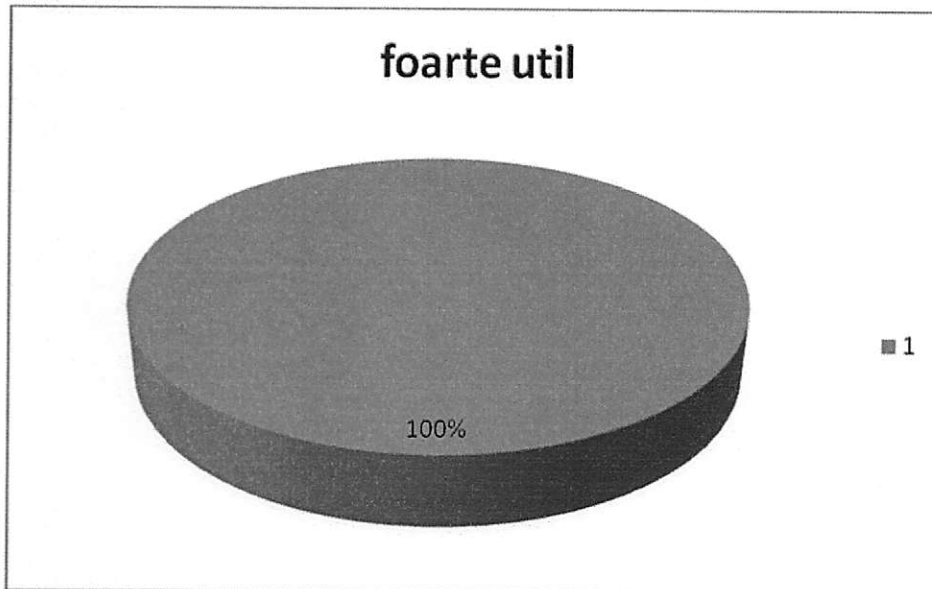
UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Administrației și Internelor



Inovație în administrație
Programul Operațional "Dezvoltarea
Capacității Administrative"



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

75% dintre respondenti nu au avut nici un comentariu.

Ceilalti au facut o serie de mentiuni precum:

- cursul este foarte util si consider ca ar fi fost bine daca era urmat de toti angajatii institutiei;
- parerea mea este ca toti angajatii institutiei sa participe la cursul Asistent relatii publice;
- cursul sa se fi desfasurat pe o perioada mai mare de timp;
- cat mai multe training-uri;
- am invatat foarte multe, cursul fiind interactiv;

Datele personale ale respondentilor





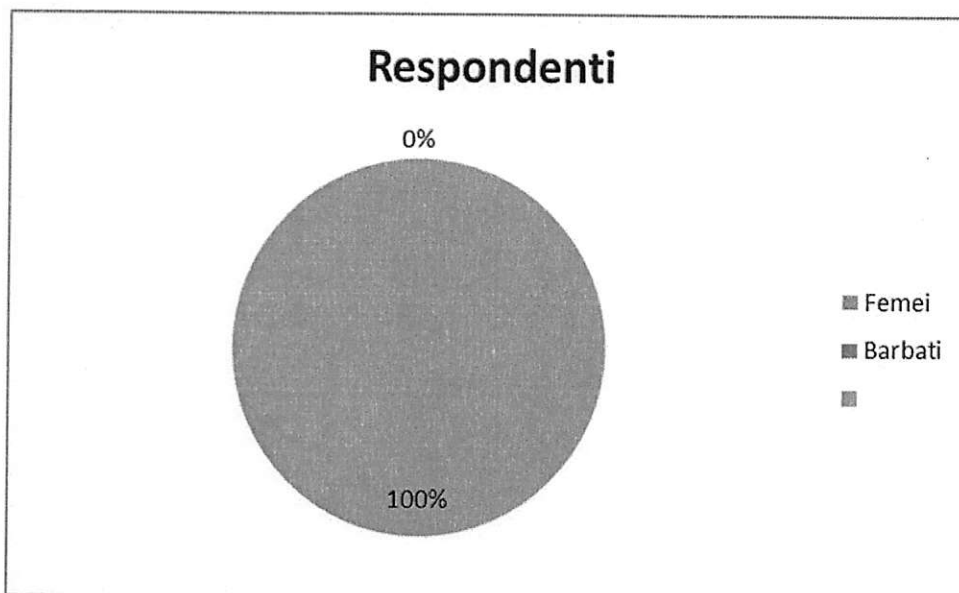
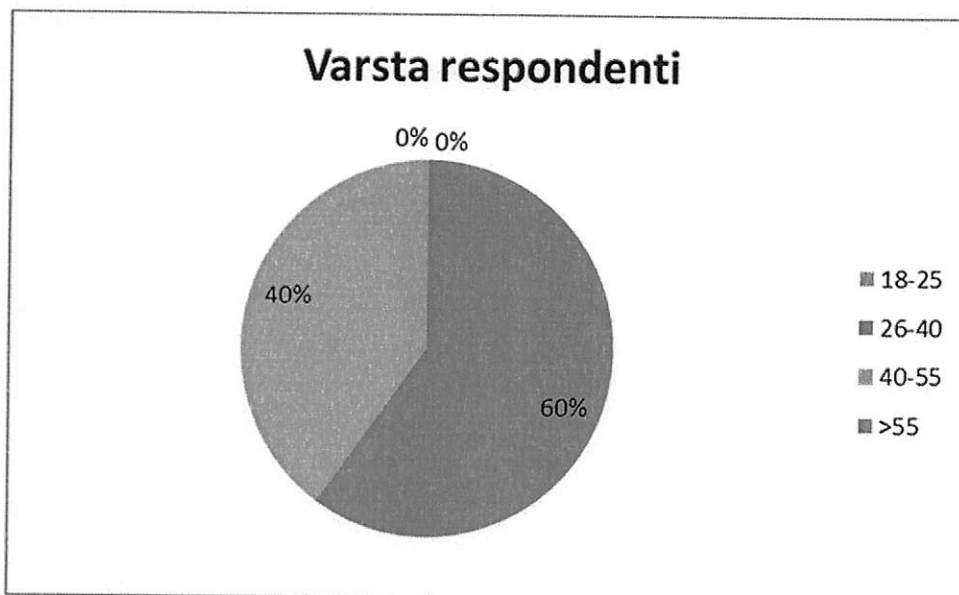
UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



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,
Gabriela Dragan

