



MATERIALE PENTRU PARTICIPANȚI

CURS PRIVIND MANAGEMENTUL PERFORMANȚEI LA NIVEL STRATEGIC

**elaborat în cadrul proiectului „Planificare strategică
și management al performanței la nivelul
Municipiului Arad prin instrumentul Balanced
Scorecard - Tablou de bord echilibrat”,
cod MYSMIS 120637 / cod SIPOCA 86**

CUPRINS

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | <i>Agenda instruirii</i> | 2 |
| 2 | <i>Lista de verificare pentru introducerea unui nou indicator de performanță</i> | 4 |
| 3 | <i>Lista de verificare a modificărilor aduse indicatorilor de performanță</i> | 5 |
| 4 | <i>Harta strategică a PMA - proiect</i> | 6 |
| 5 | <i>Prezentare ppt curs</i> | 11 |
| 6 | <i>Chestionare</i> | 20 |
| 6.1 | Chestionar evaluare curs | 20 |
| 6.2 | Chestionar de intrare | 22 |
| 6.3 | Chestionar evaluare intermediară cursant | 24 |
| 6.4 | Chestionar evaluare finală | 25 |

1 AGENDA INSTRUIRII

Ziua 1:

| Durata | Titlul sesiunii |
|---------------|--|
| 09:00 - 09:20 | Prezentarea participanților și a formatorilor |
| 09:20 - 11:00 | Sesiunea 1. Noțiuni introductive BSC <ul style="list-style-type: none">• Egalitatea de șanse și dezvoltarea durabilă• Managementul performanței - noțiuni generale |
| 11:00 - 11:15 | Pauză |
| 11:15 - 12:45 | Sesiunea 2. Managementul performanței în administrația publică |
| 12:45 - 13:45 | Pauză |
| 13:45 - 14:30 | Sesiunea 3. Elemente ale implementării BSC <ul style="list-style-type: none">• Harta strategică• Obiective• Indicatori |
| 14:30 - 14:45 | Pauză |
| 14:45 - 16:00 | Sesiunea 4. Elemente ale implementării BSC (continuare) <ul style="list-style-type: none">• Activități• Resurse |

Ziua 2:

| Durata | Titlul sesiunii |
|--------------------------|--|
| 09:00 - 10:00 | Sesiunea 1. Prezentarea instrumentului BSC al PMA |
| 10:00 - 11:00 | Sesiunea 2. Aplicație practică privind definirea BSC la nivelul unui departament |
| 11:00 - 11:15 | Pauză |
| 11:15 - 12:45 | Sesiunea 3. Aplicație practică privind definirea BSC la nivelul unui departament (continuare) |
| 12:45 - 13:45 | Pauză |
| 13:45 - 14:30 | Sesiunea 4. Aplicație practică privind definirea BSC la nivelul unui departament (continuare) |
| 14:30 - 14:45 | Pauză |
| 14:45 - 16:00 | Sesiunea 5. Evaluarea cursanților |

2 LISTA DE VERIFICARE PENTRU INTRODUCEREA UNUI NOU INDICATOR DE PERFORMANȚĂ

| Nr. crt. | Criteriul | Este respectat (Da / Nu) |
|----------|---|--------------------------|
| 1. | Indicatorul introdus este relevant pentru activitatea desfășurată de compartiment sau pentru echipa de management | |
| 2. | Indicatorul respectă obligațiile personalului, regulamentele interne ale PMA, legislația relevantă. | |
| 3. | În cazul în care este necesar s-au realizat modificările determinate în anumite documente (de exemplu fișe de post, ROF etc.) | |
| 4. | Există sau au fost identificate sursele informațiilor necesare pentru măsurarea indicatorului respectiv | |
| 5. | Au fost definite mijloacele și instrumentele de culegere a informațiilor necesare | |
| 6. | Au fost stabilite regulile de utilizare a instrumentelor de culegere a informațiilor | |
| 7. | A fost stabilit un proces de monitorizare a procesului de culegere a informațiilor respective, precum și de raportare a lor | |
| 8. | Efortul necesar culegerii informațiilor este justificat de beneficiile măsurării indicatorului respectiv | |
| 9. | Persoanele implicate și / sau afectate au fost informate despre noul indicator | |
| 10. | Au fost stabiliți toți parametrii indicatorului | |

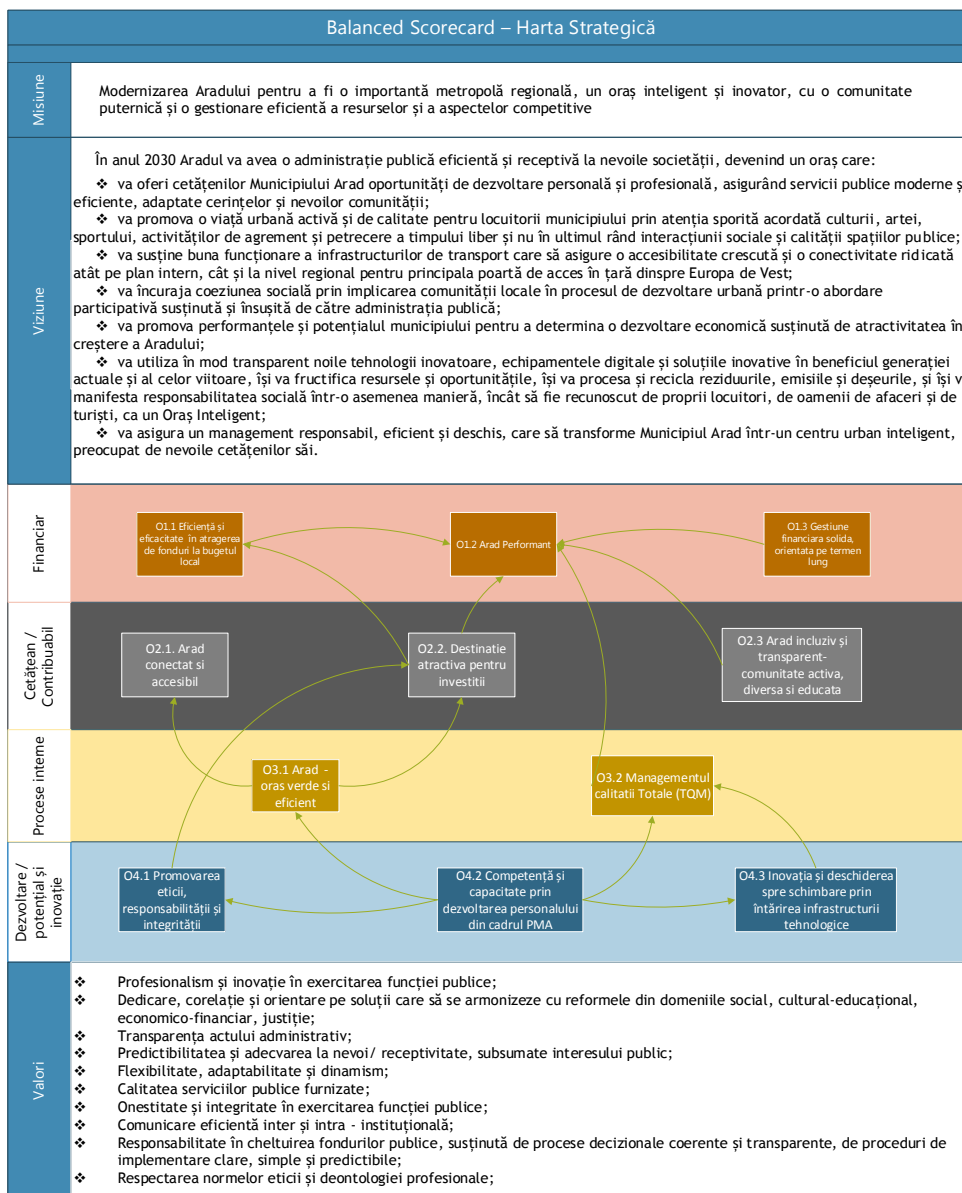
3 LISTA DE VERIFICARE A MODIFICĂRILOR ADUSE INDICATORILOR DE PERFORMANȚĂ

Orice modificare adusă listei de indicatori de performanță ar trebui să respecte următoarea listă de verificare.

| Nr. crt. | Criteriul | Este respectat (Da / Nu) |
|----------|--|--------------------------|
| 1. | Lista de indicatori care rezultă în urma modificărilor reflectă cele mai importante activități derulate în cadrul compartimentului | |
| 2. | Lista de indicatori are acceptul celor afectați (cei responsabili cu culegerea informațiilor, raportarea lor, analiza, monitorizarea) | |
| 3. | Lista de indicatori reflectă așteptările instituțiilor și persoanelor interesate (de exemplu CLMA, cetățenii) | |
| 4. | Obiectivele organizației sunt reflectate complet în lista de indicatori (atingerea obiectivelor propuse poate fi monitorizată complet prin intermediul indicatorilor de performanță stabiliți) | |
| 5. | Obiectivele planificării strategice multianuale privind resursele materiale sunt reflectate complet în lista de indicatori (atingerea obiectivelor propuse poate fi monitorizată complet prin intermediul indicatorilor de performanță stabiliți) | |
| 6. | Obiectivele planificării strategice multianuale privind resursele financiare sunt reflectate complet în lista de indicatori (atingerea obiectivelor propuse poate fi monitorizată complet prin intermediul indicatorilor de performanță stabiliți) | |
| 7. | Obiectivele planificării strategice multianuale privind resursele umane sunt reflectate complet în lista de indicatori (atingerea obiectivelor propuse poate fi monitorizată complet prin intermediul indicatorilor de performanță stabiliți) | |
| 8. | Au fost modificate toate documentele relevante afectate. | |

În cazul în care prin modificările ce se aduc listei de indicatori se dorește includerea unui nou indicator, acesta trebuie să respecte cerințele minimale aferente *listei de verificare pentru introducerea unui nou indicator de performanță*.

4 HARTA STRATEGICĂ A PMA - PROIECT



| PERSPECTIVĂ | PROIECT - OBIECTIVE STRATEGICE | PROIECT - INDICATORI |
|---|--|--|
| Financiară | O1.1 Eficiență și eficacitate în atragerea de fonduri la bugetul local | I1.1.1. Creșterea valorii fondurilor nerambursabile atrase |
| | | I.1.1.2. Creșterea % taxelor locale încasate online |
| | | I.1.1.3. Scăderea % timpului de colectare a taxelor la bugetul local |
| | O.1.2 Arad performant | I.1.2.1 Sistem de parcări inteligent, cu informare în timp real - parțial / zona pilot în centru |
| | | I.1.2.2 Număr de locuri noi de parcare în parcaje multietajate în zona centrală |
| | O.1.3 Gestiune financiară solidă, orientată pe termen lung | I.1.3.1 Păstrarea gradului de îndatorare a primăriei sub valoarea de 30% |
| | | I.1.3.2 Scăderea % privind valoarea actelor adiționale de majorare a valorii contractului |
| | | I.1.3.3 Scăderea % privind numărul de acte adiționale încheiate |
| | Cetățean / Contribuabil | O.2.1 Arad conectat și accesibil |
| I.2.1.2 Extinderea % rețelei WIFI utilizată în spațiile publice | | |
| I.2.1.3 Creșterea % numărului de utilizatori ai serviciilor electronice/on-line oferite de primărie | | |
| O2.2 Destinație atractivă pentru investiții | | I.2.2.1 Plăți electronice online |
| | | I.2.2.2 Reducerea % infracțiunilor |

| PERSPECTIVĂ | PROIECT - OBIECTIVE STRATEGICE | PROIECT - INDICATORI |
|--|--|---|
| | | I.2.2.3 Creșterea % PIB / locuitor |
| | | I.2.2.4 Creșterea ponderii investițiilor în CDI, % din PIB, din care 2/3 în mediul privat |
| | O.2.3 Arad incluziv și transparent - comunitate activă, diversă și educată | I.2.3.1 Sporirea și consolidarea încrederii cetățeanului / contribuabilului în PMA și serviciile furnizate de PMA - evaluare bianuală |
| | | I.2.3.2 Publicarea cu celeritate a hotărârilor de consiliu local aprobate |
| | | I.2.3.3 Publicarea online a raportului privind starea economică, socială și de mediu a Municipiului Arad |
| | | I.2.3.4 Numărul de vizitatori la târguri / expoziții / conferințe / evenimente de anvergură |
| | Procese interne | O.3.1 Arad - oraș verde și eficient |
| I.3.1.2 Numărul de domenii în care comunicarea internă și / sau cetățean / contribuabil se realizează exclusiv electroni / on-line | | |
| I.3.1.3 Suprafața spațiu verde / locuitor | | |
| O.3.2 Managementul calității totale (TQM) | | I.3.2.1 Realizarea unui studiu de evaluare a tuturor proceselor intra și inter serviciu / departament / birou / compartiment în |

| PERSPECTIVĂ | PROIECT - OBIECTIVE STRATEGICE | PROIECT - INDICATORI |
|------------------------------------|---|--|
| | | vederea eficientizării lor |
| | | I.3.2.2 Scăderea numărului de acțiuni în instanță împotriva Municipiului Arad -3% / an |
| | | I.3.2.3 Audit European Award (performanța sistemului) |
| | | I.3.2.4 Implementarea și certificarea unui sistem integrat de management calitate - mediu - sănătate și securitate ocupațională la nivelul Consiliului Local |
| Dezvoltare potențial inovație / și | O4.1 Promovarea eticii, responsabilității și integrității | I.4.1.1 Scăderea numărului de reclamații / acțiuni cu privire la existența unui conflict de interese, încălcarea conduitei și / sau a eticii în exercitarea atribuțiilor de serviciu |
| | | I.4.1.2 Creșterea % a numărului de persoane angajate care fac parte din categorii defavorizate |
| | | I.4.1.3 Actualizarea politicii publice de confidențialitate pentru protejarea datelor personale ale cetățenilor |
| | O.4.2 Competență și capacitate prin dezvoltarea personalului din cadrul Primăriei Municipiului Arad | I.4.2.1 Existența unei sesiuni de instruire / an privind etica, responsabilitatea și integritatea în administrația publică |
| | | I.4.2.2 Participarea anuală a întregului personal la activități de învățare pe tot parcursul vieții (cursuri de formare și / sau perfecționare) |
| | | I.4.2.3 Creșterea numărului de persoane care urmează cursuri de nivel minim ISCED 5 |

| PERSPECTIVĂ | PROIECT - OBIECTIVE STRATEGICE | PROIECT - INDICATORI |
|-------------|---|---|
| | | I.4.2.4 Creșterea numărului de persoane implicate în activități inter departamentale |
| | O.4.3 Inovația și deschiderea spre schimbare prin întărirea infrastructurii tehnologice | I.4.3.1 Extinderea soluției de document management (modul nou) la încă 1 departament / compartiment / birou / serviciu > 1 / an |
| | | I.4.3.2 Integrarea a două dintre aplicațiile IT existente |
| | | I.4.3.3 Creșterea gradului de utilizare a sistemului BSC (Balanced Scorecard) - ședințe de analiză |

5 PREZENTARE PPT CURS







Managementul performanței

"Singurul test corect aplicat unui angajat este legat de modul cum lucrează și nu la ce școală a învățat și cât timp a lucrat!"

Peter Drucker

Egalitatea de șanse și dezvoltarea durabilă

Egalitatea de șanse

- Vizează nediscriminarea și egalitatea de gen prin asigurarea egalității de șanse între femei și bărbați, a egalității de șanse pentru toți, fără discriminare în funcție de gen, rasă, origine etnică, religie, handicap, vârstă, orientare sexuală.

Dezvoltarea durabilă

- asigurarea unui nivel decent de trai pentru generația actuală din punct de vedere ecologic (pune accentul pe preservarea mediului înconjurător), economic (se preocupă de asigurarea bunăstării) și social (subliniază importanța investițiilor în educație și sănătate).

Performanța

Performanța

- gradul de îndeplinire a sarcinilor care definesc postul ocupat de un angajat și se referă la contribuția pe care o aduce acesta la îndeplinirea obiectivelor instituției publice

Managementul performanței

- o abordare strategică și integrată a asigurării succesului de durată în activitatea organizațiilor, prin îmbunătățirea performanței organizației, echipei și indivizilor

Evaluarea performanțelor

- procesul prin care se decide cât de bine lucrează angajații unei instituții publice în raport cu obiectivele și criteriile de evaluare / standardele stabilite.

Exemple de mecanisme pentru implementarea SCAP
(Strategia pentru consolidarea capacității administrației publice)

BSC

- un instrument de măsurare a performanței organizaționale prin coorodarea strategiei cu obiective, inițiative, ținte și măsuri. / instrumentul de management esențial care face legătura dintre Planul strategic instituțional și managementul operațional.

CAF

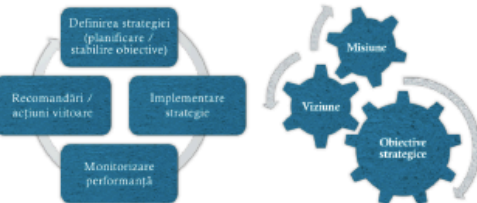
- Cadrul de autoevaluare a modului de funcționare a instituțiilor administrației publice

Abordarea strategică a organizației



- definește scopul fundamental al unei organizații. Misiunea descrie scopul de ce există organizația și ceea ce face pentru realizarea viziunii sale. Misiunea răspunde la întrebarea *«Ce facem?»*
- definește modul în care organizația se vede sau se transpune în viitor. Viziunea descrie modul în care organizația ar vrea să ajungă, într-o perioadă delimitată de timp.
- date de măsură în care angajații unei organizații participă la funcționarea și îmbunătățirea organizației prin intermediul experiențelor de viață, profesionale și spirituale

Managementul performanței / procese



Obiective. Indicatori


| | |
|-----------------------------|---|
| Obiective strategice | <ul style="list-style-type: none"> • componenta principală a unui Balanced Scorecard • definește scopul organizației pe termen lung și vizază modul în care organizația își poate îndeplini misiunea și viziunea. |
| Indicatori | <ul style="list-style-type: none"> • unitatea de măsură a obiectivului strategic. Prin stabilirea sistemului de indicatori se poate răspunde la întrebarea „În ce măsură îmi îndeplinesc obiectivul strategic propus?” |
| Ținte | <ul style="list-style-type: none"> • valoarea atribuită fiecărui indicator, valoarea care trebuie să fie atinsă în cadrul indicatorului, care o valoare planificată. |
| Activități | <ul style="list-style-type: none"> • modalitatea de a daore la îndeplinire obiectivul propus, prin-o sumă de acțiuni, de măsuri. |

Obiective. Caracteristici

| | |
|-------------------|--|
| Specifice | <ul style="list-style-type: none"> • să fie specific acțiunii / activităților ce trebuie realizate pentru atingerea lui |
| Măsurabile | <ul style="list-style-type: none"> • trebuie să indice o cantitate și o unitate de măsură pentru ceea ce își propune a fi atins |
| Adecvate | <ul style="list-style-type: none"> • trebuie să existe un interval de timp clar definit în care ne propunem atingerea unui obiectiv |
| Realiste | <ul style="list-style-type: none"> • să poată fi atins cu resursele disponibile și în intervalul de timp stabilit |
| Tangibile | <ul style="list-style-type: none"> • trebuie să indice cât mai clar și indubitabil unde ne propunem să ajungem. |



Exemple de bună practică



- Definierea unui număr redus de indicatori, maxim 5 indicatori per obiectiv, ajută în procesul de luare a deciziilor
- Obiectivul este îndeplinit doar atunci când toți indicatorii sunt atinși
- Indicatorii trebuie să fie definiți astfel încât cei implicați în îndeplinirea/monitorizarea acestora să aibă aceeași înțelegere
- Indicatorii trebuie să fie măsurați în mod regulat, independent și credibil

Tipuri de indicatori


Indicatori de realizare

- Reflectă ceea ce s-a produs ca urmare a activității desfășurate. Mai precis, se consideră realizare tot ceea ce se achiziționează din fondurile publice.
- Indicatorii de realizare măsoară ceea ce s-a produs / achiziționat.

Indicatori de rezultat

- Ilustrează avantajele imediate ale activității (sau, în mod excepțional, dezavantajele) obținute de beneficiarii direcți. Un avantaj este imediat dacă se manifestă cât timp beneficiarul se află în contact direct cu activitatea.
- Indicatorii de rezultat măsoară avantajele restrinse de beneficiari

Tipuri de indicatori (continuare)



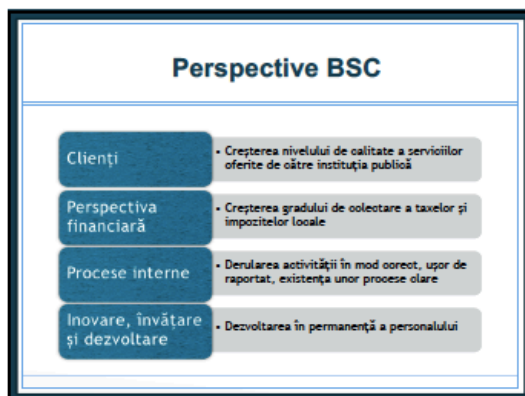
Indicatori cantitativi

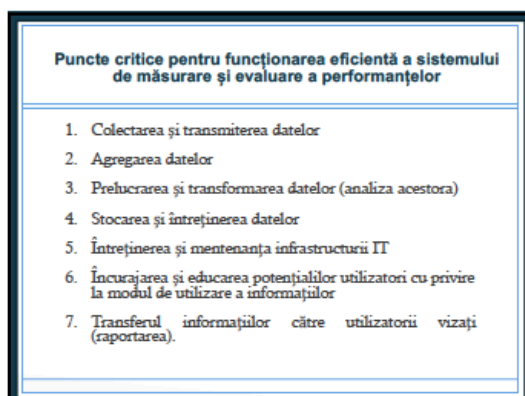
- utilizați pentru a evidenția dimensiunea rezultatelor obținute

Indicatori calitativi

- utilizați pentru a măsura percepția și a ajuta la descrierea comportamentelor







Instrumente și mecanisme de monitorizare, evaluare și raportare

- Definirea obiectivelor
- Definirea indicatorilor de performanță
- Definirea puntelor și identificarea problemelor
- Măsurarea impactului (pentru evaluare ex-post)
- Analiza, interpretarea și, dacă este cazul, evaluarea impactului investiției.

• Faza de planificare: se planifică schimbările;
 • Faza de efectuare: se adoptă schimbările în scop limitat;
 • Faza de examinare (Studiu): se analizează rezultatele experimentului de îmbunătățire;
 • Faza de acțiune: se implementează acele elemente care au adus beneficii sau se derulează un nou ciclu.

Tablou de bord BSC

Perspective – Obiective - Indicatori

| Obiectiv | Indicator | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|-------------------------|------|------|------|------|
| 1.1.1. Măsurarea și monitorizarea în timp real a performanței financiare și a costurilor de operare | Costul mediu pe unitate | 1.1 | 1.2 | 1.3 | 1.4 |
| 1.1.2. Măsurarea și monitorizarea în timp real a performanței financiare și a costurilor de operare | Costul mediu pe unitate | 1.1 | 1.2 | 1.3 | 1.4 |
| 1.1.3. Măsurarea și monitorizarea în timp real a performanței financiare și a costurilor de operare | Costul mediu pe unitate | 1.1 | 1.2 | 1.3 | 1.4 |
| 1.1.4. Măsurarea și monitorizarea în timp real a performanței financiare și a costurilor de operare | Costul mediu pe unitate | 1.1 | 1.2 | 1.3 | 1.4 |
| 1.1.5. Măsurarea și monitorizarea în timp real a performanței financiare și a costurilor de operare | Costul mediu pe unitate | 1.1 | 1.2 | 1.3 | 1.4 |
| 1.1.6. Măsurarea și monitorizarea în timp real a performanței financiare și a costurilor de operare | Costul mediu pe unitate | 1.1 | 1.2 | 1.3 | 1.4 |
| 1.1.7. Măsurarea și monitorizarea în timp real a performanței financiare și a costurilor de operare | Costul mediu pe unitate | 1.1 | 1.2 | 1.3 | 1.4 |
| 1.1.8. Măsurarea și monitorizarea în timp real a performanței financiare și a costurilor de operare | Costul mediu pe unitate | 1.1 | 1.2 | 1.3 | 1.4 |
| 1.1.9. Măsurarea și monitorizarea în timp real a performanței financiare și a costurilor de operare | Costul mediu pe unitate | 1.1 | 1.2 | 1.3 | 1.4 |
| 1.1.10. Măsurarea și monitorizarea în timp real a performanței financiare și a costurilor de operare | Costul mediu pe unitate | 1.1 | 1.2 | 1.3 | 1.4 |

Monitorizare BSC

| FMA - Balanced Scorecard | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------------|------------------------|-------------|----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--|--|--|
| Monitorizare activitate strategica | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Proiect | Măsurătoare Strategice | Indicator | Perioada | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 | | | |
| Proiect 1 | Măsurătoare 1 | Indicator 1 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Măsurătoare 2 | Indicator 2 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Măsurătoare 3 | Indicator 3 | | | | | | | | | | | | | | | |

Perspective – Abiective - Activități

| FMA - Balanced Scorecard | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------------|------------------------|-------------|----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--|--|--|
| Monitorizare activitate strategica | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Proiect | Măsurătoare Strategice | Indicator | Perioada | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 | | | |
| Proiect 1 | Măsurătoare 1 | Indicator 1 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Măsurătoare 2 | Indicator 2 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Măsurătoare 3 | Indicator 3 | | | | | | | | | | | | | | | |







UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

6 CHESTIONARE

6.1 CHESTIONAR EVALUARE CURS

Titlu proiect: Planificare strategică și management al performanței la nivelul Municipiului Arad prin instrumentul Balanced Scorecard – Tablou de bord echilibrat, cod MYSMIS 120637 / cod SIPOCA 86

Curs: Managementul performanței la nivel strategic

Structural Management Solutions S.R.L. dorește să își îmbunătățească continuu serviciile de formare oferite și pentru aceasta este foarte important să cunoaștem opinia dumneavoastră. Acest chestionar este anonim și vă invită la sinceritate. La majoritatea întrebărilor vă rugăm să încercuiți sau să marcați cu X, pe o scală de la 1 la 5, cifra care corespunde cel mai bine părerii dumneavoastră, 5 reprezentând un nivel maxim de mulțumire a dumneavoastră.

Dacă și unde vi se pare relevant, aveți loc și pentru comentarii suplimentare în legătură cu diversele aspecte ale instruirii.

1. Scopul principal al instruirii a fost atins în mod:

Nesatisfăcător Complet

Comentarii privind obiectivele instruirii:

2. Așteptările dumneavoastră privind această sesiune de instruire au fost îndeplinite

Nesatisfăcător Complet

3. În ce măsură considerați că formatorul / formatorii a(u) prezentat conținutul cursului într-o formă concisă și atrăgătoare:

Nesatisfăcător Complet

Comentarii privind activitatea formatorilor:



4. Tematica abordată vi s-a părut:

Irelevantă Relevantă

5. Exercițiile practice au fost:

Irelevante Relevante

6. Cum apreciați materialele de curs furnizate, inclusiv suportul de curs primit:

Irelevant Relevant

7. Ce vi s-a părut util în acest curs pentru activitatea dumneavoastră de zi cu zi?

8. Vă rugăm să ne oferiți alte comentarii sau recomandări pentru viitor:

Mulțumim pentru completarea chestionarului!

Data



6.2 CHESTIONAR DE INTRARE

Titlu proiect: Planificare strategică și management al performanței la nivelul Municipiului Arad prin instrumentul Balanced Scorecard – Tablou de bord echilibrat, cod MYSMIS 120637 / cod SIPOCA 86

Curs: Managementul performanței la nivel strategic

Prin acest chestionar dorim să determinăm natura grupei de participanți la instruire și aspectele de interes în vederea adaptării sesiunii de instruire la nevoile reale. El este anonim și își dorește să vă invite la sinceritate.

1. Considerați că termenul de performanță poate fi asociat / folosit în cadrul unei instituții publice?
2. Dacă da, ce înseamnă performanța și care sunt criteriile după care se poate determina aceasta raportându-se la activitatea unei instituții publice (oferiți-ne un exemplu, pozitiv sau negativ, care să indice cum ar trebui să fie analizată performanța în cadrul Primăriei Municipiului Arad sau a departamentului unde vă desfășurați activitatea?
3. Care considerați că este contribuția / influența pe care o are personalul angajat la performanța unei instituții cum este Primăria Municipiului Arad?
 - mai puțin de 25%
 - între 25% și 50%
 - între 50% și 75%
 - mai mult de 75%



4. Considerați că personalul angajat din cadrul Primăriei Municipiului Arad este motivat să obțină performanță?

da

nu

5. Care este cel mai important demers pe care ar trebui să îl facă personalul angajat al Primăriei Municipiului Arad pentru ca aceasta să devină mai performantă?

6. Care este cel mai important aspect care doriți / vă așteptați să fie abordate în cadrul sesiunii de instruire?

7. Care este cea mai importantă așteptare a dumneavoastră în legătură cu această sesiune de instruire?

8. Din ce categorii faceți parte?

Funcție conducere

Funcție de execuție

Funcționar public

Personal contractual

Data

6.3 CHESTIONAR EVALUARE INTERMEDIARĂ CURSANT

Titlu proiect: Planificare strategică și management al performanței la nivelul Municipiului Arad prin instrumentul Balanced Scorecard – Tablou de bord echilibrat, cod MYSMIS 120637 / cod SIPOCA 86

Curs: Managementul performanței la nivel strategic

Prin acest chestionar dorim să evaluăm nivelul de cunoștințe dobândit pe parcursul derulării cursului. Astfel vă invităm să încadrați corespunzător următoarele enumerări de mai jos:

| Nr. Crt. | Denumire | Obiectiv | Indicator | | Acțiune |
|----------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | | | Cantitativ | Calitativ | |
| 1 | Îmbunătățirea în fiecare an a calității și rapidității prestării serviciilor către public | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 | Scăderea cu 20% față de anul anterior a numărului de persoane care solicită informații la ghișeu | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 | Creșterea anuală cu 10% a numărului de vizitatori ai paginii web | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 | Actualizarea continuă a conținutului aferent paginii web a PMA | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 | Implementarea în anul 2019 a instrumentului Balanced Scorecard la nivelul PMA | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6 | Înființarea în anul 2019 unui centru de informare la nivelul PMA | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7 | Dublarea bugetului de investiții pentru anul 2020 prin atragerea de finanțări nerambursabile pentru proiectele PMA | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8 | Minim 20 de cereri de finanțare depuse în anul 2019 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9 | Minim 80% din cererile de finanțare depuse în anul 2019 să fie eligibile | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10 | Întocmirea rapoartelor către finanțator | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Mulțumim pentru completarea chestionarului!

Data



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!



Instrumente Structurale
2014-2020

6.4 CHESTIONAR EVALUARE FINALĂ

Titlu proiect: Planificare strategică și management al performanței la nivelul Municipiului Arad prin instrumentul Balanced Scorecard – Tablou de bord echilibrat, cod MYSMIS 120637 / cod SIPOCA 86

Curs: Managementul performanței la nivel strategic

Pentru a ne asigura că noțiunile prezentate în cadrul cursului au fost asimilate de către dumneavoastră, conform metodologiei de lucru a Structural Management Solutions S.R.L., dar și a standardelor și regulilor generale acceptate în ceea ce privește organizarea cursurilor, vă rugăm să răspundeți la următoarele întrebări.

Pentru a răspunde la întrebările de mai jos vă rugăm să marcați cu "X" varianta corectă de răspuns. Precizăm faptul că doar o variantă de răspuns este corectă.

1. Egalitatea de șanse se referă:
 - a. doar la egalitatea dintre bărbați și femei
 - b. doar la egalitatea dintre persoane din categorii de vârstă diferite
 - c. doar la egalitatea dintre persoane cu dizabilități și restul angajaților / clienților
 - d. la egalitatea dintre persoane, indiferent de vârstă, gen, opțiune politică, naționalitate, apartenență la categorii defavorizate etc.

2. Termenul de SCAP se referă la:
 - a. o strategie națională relevantă pentru administrația publică din România
 - b. o strategie la nivelul întregii Uniuni Europene
 - c. un sistem comparativ privind achizițiile publice
 - d. o structură de coordonare a administrației publice de la nivelul Guvernului României

3. Managementul performanței reprezintă:
 - a. un sistem de management al calității
 - b. un set de proceduri ce reglementează activitatea derulată
 - c. un sistem informatic ce monitorizează echipamentele IT din instituție
 - d. un sistem de definire, monitorizare și evaluare a calității activităților instituției

4. Misiunea, viziunea și valorile se stabilesc:
- la nivelul întregii administrații publice din România
 - la nivel de instituție (de exemplu, Primăria Municipiului Arad)
 - la nivel de departament
 - la nivel de persoană sau funcție
5. Indicatorii sunt:
- interni sau externi
 - cantitativi sau calitativi
 - pozitivi sau negativi
 - măsurabili sau nu
6. Modificarea obiectivelor se face:
- atunci când ele sunt greu de atins
 - în fiecare lună
 - când evaluarea realizată arată că acestea au fost nerealiste sau neadaptate resurselor disponibile
 - nu pot fi modificate niciodată
7. Indicatorii reflectă în mod direct:
- realizarea unei / unor strategii
 - realizarea unui / unor obiectiv(e)
 - execuția bugetului
 - îndeplinirea misiunii organizației
8. Pentru atingerea unui obiectiv ne stabilim un set de activități pe care urmează să le derulăm. Aceste activități:
- trebuie să fie independente una de cealaltă (să nu depindă de alte activități)
 - pot să fie doar activitățile pe care organizația le derulează în permanență
 - trebuie să aibă în mod obligatoriu alocate resurse financiare pentru achiziția de bunuri / servicii / execuția de lucrări
 - trebuie să fie clare și bine definite în timp
9. Resursele alocate în vederea atingerii unui obiectiv pot fi:
- reale sau virtuale (în sensul de potențiale)
 - financiare, umane, materiale
 - online și offline
 - strategice sau organizaționale
10. Termenul BSC:
- este legat strict de activitățile comerciale (B - business)
 - se referă strict la alocarea fondurilor (B - buget)
 - se referă doar la evaluarea satisfacției utilizatorilor (B - beneficiar)
 - este un sistem integrat de managementul performanței



11. Perspectivele BSC sunt:

- a. clienți, financiar, procese interne, inovație, învățare și dezvoltare
- b. pozitive și negative
- c. generale și specifice
- d. monetare și non-financiare

12. Harta strategică reprezintă:

- a. relația dintre perspective, obiective, indicatori, ținte și activități
- b. harta cu drumurile strategice din județ
- c. strategia de dezvoltare urbană la nivelul municipiului Arad
- d. strategia de resurse umane a PMA

Mulțumim pentru completarea chestionarului!

Numele

Semnătura

Data



Titlul proiectului: Planificare strategică și management al performanței la nivelul Municipiului Arad prin instrumentul Balanced Scorecard - Tablou de Bord Echilibrat, cod MySMIS 120637 / cod SIPOCA 86

Editorul materialului: Municipiul Arad

Data publicării: Decembrie 2018

Material gratuit

**Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional
Capacitate Administrativă 2014 - 2020**

**Conținutul acestui material nu reprezintă în mod obligatoriu poziția oficială a
Uniunii Europene sau a Guvernului României.**