

- METODOLOGIE FOCUS - GRUP -
pentru reprezentanții instituțiilor publice participante în cadrul proiectului
„Asigurarea managementului performanței și calității în Municipiul Ploiești ”

DATA:	5, 6 iunie 2018
LOCUL:	Ploiești
SCOPUL:	<i>Promovarea unui sistem de management al calității și motivarea personalului din cadrul Municipiului Ploiești și a serviciilor descentralizate și subordonate pentru implementarea/ certificarea/ recertificarea SMC la instituțiile pe care le reprezintă</i>
OBIECTIVELE CERCETĂRII:	<ol style="list-style-type: none"> 1. colectarea și prelucrarea de informații specifice pentru realizarea obiectivelor generale ale proiectului ; 2. identificarea problemelor și necesităților la nivelul administrației publice locale în general, și al fiecărei instituții reprezentate la cercetare în special; 3. evaluarea și ierarhizarea riscurilor identificate; 4. identificarea direcțiilor și modalităților de intervenție pentru îmbunătățirea proceselor;
NR. APLICĂRI:	2 focus-grupuri
PARTICIPANȚI:	40 persoane (câte 20 persoane / eveniment)
CRITERII DE SELECȚIE :	<ul style="list-style-type: none"> - Să fie angajați ai aparatului de specialitate al Municipiului Ploiești, precum și ai serviciilor descentralizate și subordonate, - Să aibă o vechime în instituție de minim 3 ani; - Să lucreze în administrația publică de minim 5 ani; - Să fie implicată în activități privind sistemele de management (sistem de management al calității, sistem de control intern/ managerial etc); - Ulterior finalizării proiectului, să poată fi utilizați ca și persoane-resursă pentru instituțiile din care fac parte în vederea menținerii/ extinderii certificărilor ISO;
DURATA:	3 ore/ eveniment
GHID TEMATIC:	<ul style="list-style-type: none"> • Sisteme de management • ISO • Context instituțional • Angajamentul managementului • Risc/ gândire pe bază de risc • Dificultati vs. solutii
DEMERSUL INTEROGATIV:	
<i>Prezentarea moderatorului</i>	<p>Buna ziua! Numele meu este RS, consilier in cadrul Primariei Municipiului Ploiesti din anul 2003 in cadrul compartimentului care se ocupa de managementul calitatii. Ma aflu in fata dvs. in calitate de expert cercetare si auditare in cadrul proiectului derulat de Municipiul Ploiesti in parteneriat cu firma PARTNET „Asigurarea managementului performantei si calitatii in municipiul Ploiesti.</p> <p>Dupa cum stiti, am demarat o ampla actiune de diagnoza printr-un audit desfasurat dupa regulile impuse de procedura privind Auditul intern, ne-am deplasat la fiecare institutie in parte si am aplicat setul de chestionare, am colectat informatiile relevante ale fiecarui domeniu de activitate si am elaborat rapoarte de audit tocmai in ideea identificarii problemelor specifice fiecarei institutii publice.</p> <p>O subactivitate in cadrul acestui proiect o reprezinta realizarea acestui focus-grup ca metoda de cercetare pentru identificarea problemelor si necesitatilor la nivelul administratiei publice locale, identificarea si ierarhizarea riscurilor identificate, precum si a modalitatilor de interventie pentru imbunatatirea proceselor.</p> <p>Cum dvs. sunteti persoane cu vechime in administratie si ati mai fost implicati in activitati ce tin de sistemele de management, experienta dvs. Ne va ajuta pe parcursul urmatoarelor 3 ore sa identificam problemele cu care v-ati confruntat in activitatile dvs. curente, precum si modalitatile pe care le-ati gasit pentru depasirea acestora. Intregul demers ne va ajuta pe toti sa invatam unii de la altii si sa descoperim cai de imbunatatire a serviciilor publice.</p>

	<p>De aceea, va rog sa manifestati cea mai mare deschidere si sa raspundeti cu cea mai mare sinceritate intrebarilor lansate in discutie, sa interactionati atunci cand simtiti nevoia de a interveni in discutie, intrucat nu exista raspunsuri corecte sau gresite, ci doar interpretari personale ale unor evenimente. Nu urmarim sa obtinem consensul, ci schimbul de idei si experiente.</p> <p>De asemenea, va rog sa acceptati sa inregistrez pe caseta audio discutia noastra, deoarece astfel e sigur ca nu voi uita nimic din ceea ce veti spune. Va asigur ca nimeni din afara celor ce facem acest studiu, participanti in proiect, nu va avea acces la inregistrarea discutiei noastre de astazi, iar ceea ce vom discuta nu va fi folosit decat exclusiv pentru a identifica problemele cu care se confrunta institutiile publice si in ce masura un sistem de management ar ajuta la diminuarea acestora.</p>
<i>Întrebări de deschidere</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ As dori sa va prezentati pe rand fiecare si sa ne spuneti cateva date despre dvs.: - cum va numiti? - cati ani aveti? - ce institutie reprezentati? - de cati ani lucrati in administratia publica? - ce proiecte personale va definesc? - care este cea mai importanta realizare personala?
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dupa parerea dvs.care credeti ca este motivul pentru care ati fost desemnati/ selectati sa participati la acest focus-grup?
<i>Intrebari introductive</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Care sunt primele cuvinte care va vin in minte cand va ganditi la orasul Ploiesti? ➤ Pe o scala de la 1 la 10, pe ce loc plasati Ploiestiul in randul municipiilor resedinta de judet din Romania?
<i>Intrebari-cheie</i>	
1	<p>Care sunt principalele probleme cu care se confrunta administratia locala?</p> <p><u>Relansari:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Care sunt cele mai stringente? ➤ Cum le putem prioritiza/ ierarhiza?
2	<p>Puteti sa formulati cateva solutii pentru rezolvarea problemelor pe care le-ati enumerat?</p> <p><u>Relansari:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Care credeti ca ar trebui sa fie proiectele de dezvoltare ale municipiului Ploiesti? Ce se poate face in mod real pentru a creste eficienta administrativa?
3	<p>Cine credeti ca este responsabil pentru realizarea demersului administrativ?</p> <p><u>Relansari:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Daca ati fi la conducere, care ar fi primele masuri pe care le-ati lua?
4	<p>Pe ce va bazati in formularea raspunsurilor dvs anterioare? Care sunt sursele dvs de informare?</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ De ce le folositi pe acestea?
5	<p>Cat de bine considerati ca autoritatile administratiei publice locale comunica cetatenilor proiectele de dezvoltare/ investitii pe care le initiaza / desfasoara ?</p> <p><u>Relansari:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Dar comunicarea inter-institutionala si inter-departamentala este eficienta?
6	<p>In ce masura implicarea civica, pe grupe de varsta si in functie de mediile sociale direct interesate in diferite proiecte derulate in parteneriat public-privat ar conduce la responsabilizarea cetatenilor si implicit la rezolvarea unor probleme?</p> <p><u>Relansari:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Care este gradul de implicare al cetatenilor in rezolvarea acestor probleme?
7	<p>In opinia dvs ca si cetateni, nu ca si angajati, adica beneficiari ai actului administrativ, care credeti ca ar fi elementele-cheie care trebuie imbunatatite in administratia locala ploiesteana?</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cunoscand aceste lucruri, cum ati integrat in activitatea dvs aceste asteptari?
8	<p>Imaginati-va ca sunteti in anul 2030. Cum ar arata Ploiestiul in viziunea dvs.? Dar institutiile publice in care va desfasurati activitatea?</p>
9	<p>In opinia dvs., cu ce oras v-ar placea sa semene orasul Ploiesti din punct de vedere al eficientei administrative?</p> <p><u>Relansari:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Prin ce este orasul mentionat superior Ploiestiului? ➤ Ce bune practici am putea implementa si la noi?
<i>Intrebari de legatura</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ce deosebeste o institutie publica (ca si specific de activitate) fata de o institutie privata?

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ați auzit sau ați lucrat într-o instituție, publică sau privată, care a implementat unul dintre sistemele de management gen ISO, CAF, SCIM? <p><u>Relansari</u>: pentru DA</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cine a avut inițiativa implementării SMC? ➤ Au existat impuneri din partea legislației, a mediului socio-economic în sensul obligativității implementării unui sistem de management? A existat vreă cerere din partea unor instituții în sensul condiționării relațiilor comerciale, economice, de prestări servicii sau de orice altă natură? ➤ Ce beneficii a adus la nivel instituțional și la nivel organizațional un asemenea demers? <p><u>Relansari</u>: pentru NU</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Care au fost motivele pentru care instituția dvs. nu a implementat un SMC? ➤ În afara restricțiilor financiare, ce alte impedimente ați întâlnit? ➤ Dacă totuși considerați utilă o asemenea inițiativa, ce măsuri ar trebui luate pentru implementare? Care ar fi pașii de urmat pentru acest lucru?
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ratiunea de a fi a administrației publice o reprezintă practic satisfacerea unui serviciu de interes public pentru o categorie cât mai largă de beneficiari. Cum identificați cerințele acestor categorii diferite de beneficiari? <p><u>Relansari</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ În cazul în care apar cerințe noi ale cetățenilor/ beneficiarilor care presupun dezvoltarea unor servicii noi, cum procedați? ➤ Ați fost în această situație? ➤ S-a produs după ce ați certificat SMC? ➤ Cum s-a integrat noul serviciu în cadrul organizațional existent?
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cei care au decis implementarea unui SMC au avut sprijinul managementului? <p><u>Relansari</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Prin ce s-a manifestat acest sprijin? ➤ Cum vedeți alocarea responsabilităților în cadrul instituțiilor publice? ➤ Cine credeți că ar trebui să fie responsabil pentru gestionarea unui SMC?
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pentru cei care au implementat ISO, ne puteți spune ce demersuri ați făcut pentru implementarea și certificarea SMC? ➤ Care au fost principalele probleme apărute pe parcursul implementării? ➤ După părerea dvs. care credeți că este cel mai mare câștig al implementării unui SMC la nivelul instituției? Dar la nivel de câștig pentru experiența dvs. personală? ➤ Ce anume din experiența dobândită prin lucrul într-un sistem de management al calității certificat va va fi de folos pe viitor?
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pentru cei care își doresc obținerea unei certificări conform standardului ISO 9001:2015 ce sperați să obțineți prin acest demers? ➤ Cât de important este pentru organizația dvs o recunoaștere externă? ➤ Ce categorii de participanți la actul administrativ pot beneficia de pe urma certificării?
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cum apreciați translația accentului de la managementul prin obiective la managementul pe baza de risc?
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Prin ce instrumente colectați informații cu privire la performanța proceselor/ activităților derulate? ➤ Cum poate fi îmbunătățită percepția cetățenilor asupra serviciilor furnizate?
INCHEIEREA ACTIVITĂȚILOR	<p>Va mulțumesc pentru timpul acordat și pentru informațiile folositoare pe care ni le-ați împărtășit! Va asigur din nou că nimeni în afara celor care se ocupă de această cercetare nu va avea acces la înregistrarea discuției noastre de astăzi, iar ceea ce mi-ați spus nu va fi folosit decât pentru identificarea problemelor cu care se confruntă instituțiile dvs. Va doresc o zi frumoasă în continuare!</p>

	Nume și prenume	Funcția în cadrul proiectului	Data	Semnătura
Elaborat:		Expert cercetare auditare		
Verificat:		Manager proiect		