



**Universitatea Tehnică a Moldovei  
Facultatea Inginerie Economică Și Business  
Departamentul Economie și Management**

**MANAGEMENTUL ACTIVITĂȚII DISPECERATULUI DE SALVATORI ȘI POMPIERI.  
MĂSURI DE ÎMBUNĂTĂȚIRE.**

**Masterand: Copancian Ludmila**

**Conducător: conf. univ., dr. Mamaliga Vasile**

**Chișinău – 2021**

**Ministerul Educației, Culturii și Cercetării al Republicii Moldova**

**Universitatea Tehnică a Moldovei**

**Programul de masterat**

**„Administrarea Afacerii 120 credite”**

**Admis la susținere:**

**Șef departament Țurcan Rina, conf. univ. dr.**

\_\_\_\_\_ **Țurcan Rina**

„\_\_\_\_\_” \_\_\_\_\_ **2021**

**MANAGEMENTUL ACTIVITĂȚII DISPECERATULUI DE SALVATORI ȘI POMPIERI.  
MĂSURI DE ÎMBUNĂTĂȚIRE.**

**Teză de master**

**Masterand:** \_\_\_\_\_

**(Copancian Ludmila)**

**Conducător:** \_\_\_\_\_

**(Mamaliga Vasile)**

**Chișinău – 2021**

## REZUMAT

Arta managerială este capacitatea și măiestria de a expune în viața reală principii și regulile generale, de a găsi soluții în vederea aplicării cu flexibilitate a normelor generale la o instituție concretă. Lipsa normelor perfecte și unice înlocuiesc judecata și rațiunea și nu pot fi deduse rețete speciale, formule universale valabile.

În cadrul unui management de succes, pot interveni diferiți factori care influențează performanța funcționarilor publici. Aceștia pot acționa asupra performanțelor funcționarilor publici. Factorii care influențează direct performanța sunt: efortul, abilitățile profesionale, perceperea, trăsăturile de personalitate. Pentru a atinge un nivel acceptabil al performanței trebuie ca acești factori, descriși mai sus să fie dezvoltați.

Din misiunile principale ale managementului Inspectoratului General Pentru Situații de Urgență sunt realizarea unui răspuns operativ, integrat și eficient în conformitate cu necesitățile generate de situații excepționale precum și cu așteptările cetățenilor, autoritățile cu responsabilități vor executa aceste misiuni.

O analiză amplă privind recepționarea și prezența fluxului informațional decizional.

Acest lucru este organizat pentru realizarea a schimbului de date și informații înainte și pe timpul desfășurării acțiunilor de intervenție pe orizontală, respectiv pe verticală pe cele trei paliere de răspuns stabilite potrivit prezentei concepții.

Concepția de desfășurare a acțiunilor de protecție-intervenție este concretizată pe fiecare tip de risc în planurile de protecție și intervenție elaborate pentru fiecare tip de risc. Astfel în conformitate cu prevederile legale, care sunt în vigoare și constă în stabilirea etapelor și fazelor de intervenție, în funcție de evoluția probabilă a situațiilor de urgență. Totodată selectarea cursului optim de acțiune și stabilirea gradului de intervenție, luarea deciziei și transmiterea acesteia la structurile proprii și celor de cooperare.

În această lucrare am realizat o analiză a eficienței managementul Instituției, tipurile de evaluare a funcționarului public, care au la bază sarcinile de serviciu, și prioritățile la nivel de autoritate publică. Totodată am specificat scopul pentru a atinge obiective înalte în termeni optimi. Este specificat și aspectul activității Inspectoratului General pentru Situații de Urgență privind consolidarea prevenirii, desfășurării intervențiilor pentru salvarea vieților omenești și bunurilor materiale, precum și îmbunătățirea procedurilor de acțiune, instruirea efectivului, perfectarea cadrului normativ pentru apropierea de mecanismul de intervenție al Uniunii Europene.

Am făcut referință la procesul de comunicare în mediul organizatoric, respectiv la comunicarea managerială. Am adus argumente prin studiile de caz despre nivele de complexitate a incendiilor și intervențiilor, tipurile și metodele de îmbunătățire.

## SUMMARY

Managerial art is the ability and mastery to expose in real-life principle and general rules, to find solutions for flexibility of general rules to a concrete institution. The lack of perfect and unique rules replace judgment and reason and can not be deducted special recipes, universally valid formulas.

In a successful management, different factors that influence the performance of civil servants may occur. They can act on the performance of civil servants. Factors that directly influence performance are: effort, professional skills, perception, personality traits. In order to achieve an acceptable level of performance, these factors should be developed.

From the main missions of the General Inspectorate for Emergency Situations, an integrated and efficient operational response is achieved in accordance with the needs generated by exceptional situations as well as with the expectations of citizens, the authorities with responsibilities will execute these missions.

A broad analysis of receipt and presence of decision-making flow.

This is organized for the exchange of data and information before and during the conduct of horizontal, vertical intervention actions, respectively, the three response levels established in accordance with the present concept.

The concept of protection of protection-intervention is materialized on each type of risk in the protection and intervention plans developed for each type of risk. Thus, in accordance with the legal provisions, which are in force and is to establish stages and phases of intervention, depending on the probable evolution of emergency situations. At the same time, selecting the optimal course of action and determination of the degree of intervention, decision making and its transmission to their own structures and cooperation

In this work I have made an analysis of the Institution management efficiency, civil servant evaluation types, which are based on the service tasks and public authority level priorities. At the same time I have specified the goal to achieve high objectives in optimal terms. I have also specified the General Inspectorate for Emergency Situations activity aspect regarding the consolidation of prevention, development of interventions for human life saving and material goods, as well as the improvement of action procedures, staff training, improvement of the normative framework for approaching the European Union intervention mechanism.

I referred to the communication process in the organisational environment, hence to the managerial communication. I brought arguments through case studies about the levels of complexity of fires and interventions, types and methods of improvement.

## CUPRINS

LISTA ABREVIERI .....	9
INTRODUCERE.....	10
Capitolul 1. Managementul funcționarilor publicic .....	12
1.1 Managementul ca știință, artă și practică .....	12
1.2 Funcțiile managementului .....	12
1.3 Factorii care influențează performanța funcționarilor publici.....	14
1.4 Necesitatea evaluării performanțelor .....	15
1.5 Importanța practicii manageriale.....	15
1.6 Importanța modernizării manageriale .....	16
1.7 Comunicarea manageriala .....	17
Capitolul 2. Antrenarea forțelor IGSU .....	18
2.1 Scurt istoric privind evoluția Inspectoratului General pentru Situații de Urgență.....	18
2.2 Evaluarea activității Inspectoratului General pentru Situații de Urgență pentru anul 2020.....	19
2.3 Misiuni principale ale echipelor de intervenție .....	22
2.4 Intervenții echipelor SMURD .....	24
2.5 Procesul de evaluare a intervențiilor .....	24
Capitolul 3. Criterii și nivele de complexitate a intervențiilor .....	29
3.1 Criterii și nivele de complexitate a incendiilor și intervențiilor de salvare-deblocare. Evaluarea studiilor de caz .....	29
3.1.1 Studiu de caz: Incendiu produs într-un apartament, amplasat pe str. Ion Creangă , mun. Ungheni .....	29
3.1.2 Studiu de caz. Intervenția în cadrul unui obiectiv strategic .....	30
3.2 Tratarea problemelor privind siguranța la foc.....	33
3.3 Organizarea sistemului informatic și de comunicații .....	34
Capitolul 4. Modificări și stil de conducere .....	37
4.1 Activitatea de conducere .....	38
4.2 Modificările manageriale .....	40
4.3 Funcția de motivare .....	43
4.4 Puterea, autoritatea, stilurile de conducere.....	44
4.5 Conflictul: esența, cauzele și tipologia.....	46
4.6 Cauzele apariției conflictului .....	47
4.7 Consecințe ale conflictului: .....	48
4.8 Elementul comparative în viziunea mai multor teoreticieni .....	48
4.9 Intervenția echipelor de urgență pe timp de pandemie .....	50

CONCLUZII .....	52
BIBLIOGRAFIE .....	54

## INTRODUCERE

Evaluarea performanței funcționarilor publici este o problemă actuală în majoritatea țărilor. Experiența practică favorizează o varietate de interpretări teoretice asupra sistemului de evaluare a performanțelor în administrația publică, cu toate componentele sale complementare.

Scopul evaluării funcționarului public constă în estimarea obiectivă a rezultatelor individuale obținute, având la bază sarcinile și atribuțiile de serviciu, precum și prioritățile la nivel de subdiviziune/autoritate publică. Astfel, evaluarea reprezintă un proces care servește atât autorității publice, cât și angajaților în scopul creșterii productivității muncii, a calității și a perfecționării competențelor profesionale. De asemenea, rezultatele evaluării servesc drept bază pentru luarea deciziilor manageriale cu privire la personal, precum și constituie un instrument de management care ajută conducătorii să planifice, să organizeze și să monitorizeze mai bine activitatea subdiviziunii/autorității publice.

Un aspect important al managementului resurselor umane îl constituie sistemul de management al performanței aplicat în cadrul autorității publice, inclusiv sistemul de evaluare a performanței organizaționale, deoarece prin evaluare putem înțelege mai bine cum au fost obținute rezultatele individuale, la nivel de subdiviziune și autoritate publică, care au fost barierele și care este modalitatea optimă de depășire a acestora.

Unul din rolurile fiecărui conducător de subdiviziune sau autoritate publică constă în asigurarea unui management eficient al personalului din subordine pentru a atinge rezultate optime la toate nivelurile (individ, subdiviziune, autoritate publică). Astfel, conducătorul de subdiviziune/autoritate publică, în vederea asigurării și menținerii unei performanțe sporite a personalului, aplică tehnici și instrumente manageriale pentru a menține un climat motivațional pozitiv de muncă și de dezvoltare profesională continuă.

**Performanța** reprezintă gradul de îndeplinire a sarcinilor care definesc postul ocupat de funcționarul public și se referă la contribuția pe care o aduce funcționarul public la îndeplinirea obiectivelor autorității publice. Performanța individuală este corelată direct cu performanța de grup (a subdiviziunii) și performanța organizațională, de aceea este important ca să fie asigurată o performanță individuală optimă. Performanța poate fi definită atât prin rezultate concrete, măsurabile, cât și prin abilități profesionale și comportament organizațional.

**Managementul performanței** reprezintă o abordare strategică și integrată a asigurării succesului de durată în activitatea organizațiilor, prin îmbunătățirea performanței organizației, echipelor și indivizilor (Armstrong și Baron, 1998; Armstrong, 2001).

**Evaluarea performanțelor** reprezintă procesul prin care se decide cât de bine lucrează funcționarii publici ai unei autorități publice în raport cu obiectivele și criteriile de evaluare/standardele stabilite.

Astfel, evaluarea devine un instrument eficient de control și management prin care sunt direcționate resursele umane în vederea îndeplinirii obiectivelor organizaționale.

Scopul acestei lucrări este de a defini și demonstra eficiența managementului în subdiviziunile Ministerului Afacerilor Interne pentru atingerea obiectivelor înalte în termeni optimi. Din specificul de activitate al Inspectoratului General pentru Situații de Urgență privind consolidarea segmentului de prevenire, desfășurarea intervențiilor pentru salvarea vieților și bunurilor materiale, dar și îmbunătățirea tacticilor și procedurilor de acțiune, instruirea efectivului și nu în ultimul rând perfectarea cadrului normativ pentru apropierea de Mecanismul Protecției Civile al Uniunii Europene.

Ne vom referi la o particularizare a procesului de comunicare în mediul organizațional, respectiv la comunicarea managerială. Aceasta are o importanță fundamentală în cadrul funcționării unei organizații și în realizarea obiectivelor grupului, văzut ca fiind componenta a organizației. Relațiile organizaționale se bazează pe comunicare și de aceea reprezintă un aspect care nu trebuie neglijat, unde este necesar ca managerul să posede abilități de comunicare pentru a realiza funcțiile aferente postului său.

În această lucrare am trecut în revistă concepte relevante din literatura de specialitate: managementul ca artă, știință și practică; importanța practicii manageriale, importanța modernizării managementului.

Am descris evoluția, istoria, și evaluarea activității anuale a Inspectoratului General pentru Situații de Urgență.

Studiu de caz. Criterii și nivele de complexitate a incendiilor și intervențiilor de salvare –deblocare.  
Evaluare.

Concluzii. Încheiere.



## BIBLIOGRAFIE

1. Cole G.A., Management: teorie și practică, Chișinău, Ed. Știința, 2004.
2. Cornescu V. ș. a., Managementul organizației, Chișinău, Ed. All Beck, 2003.
3. Ețco C., Management în sistemul de sănătate, Chișinău, Ed. Epigraf, 2006.
4. Luca G., Management general, Iași, Ed. Fundației Chemarea, 1993.
5. Nicolescu O., Verboncu I., Management, Chișinău, Ed. Economică, 1997.
6. Nicolescu O., Verboncu I., Metodologii manageriale, Chișinău, Ed. Universitară, 2008.
7. Bîrcă A. Managementul resurselor umane Manual, Editura ASEM, Chișinău, 2005
8. Burlacu N., V.Cojocar. Management. – ASEM, Chișinău, 2000.
9. Hrișcev E. Managementul firmei. – ASEM, 1998.
10. Ionescu Gh.,Ccazan E., Adina Letiția, Modelarea și optimizarea deciziilor manageriale, Cluj-Napoca, Editura Dacia, 1999
11. Moga T., Voicu V., Radulescu C. Management, Chișinău, Editura ASE, 2003
12. Nicolescu O., Verboncu I. Fundamentele Managementului organizației, Editura Tribuna Economică, Chișinău, 2002.
13. Nicolescu O., Verboncu I. Management. – Economica, Chișinău, 1997.
14. Panaite N. Managementul firmei. – SRL „Condor”, Chișinău ,1994.
15. Petrescu I. Management. – Editura Holding Reporter, Chișinău, 1991.
16. PetrescuI., Domokos E. Managementul general, Chișinău, Editura Hiperion XXI, 1993.
17. Rusu E. Decizii optime în management, prin metode ale cercetării operaționale, Chișinău, Editura Economică, 2001.
18. Zorlențean T., E. Birdiș, G. Căprărescu. Managementul organizației. – Economica, Chișinău 1998.
19. 1. Ordinul IGSU nr. 101 din 02.07.2020 cu privire la aprobarea mecanismului de preluare și gestionare a apelurilor de urgență în cadrul IGSU al MAI al Serviciilor specializate de urgență;
20. 2. HG nr. 137 din 27.02.2019 cu privire la organizarea și funcționarea Inspectoratului General pentru Situații de Urgență;
21. 3. Cornescu V. ș. a., Managementul organizației, Chișinău, Ed. All Beck, 2003.
22. 4. Cole G.A., Management: teorie și practică, Chișinău, Ed. Știința, 2004.
23. 5. Serduni Sergiu note de curs „Managementul”
24. 6. Viorel Cornescu, Paul Neculaescu, management de la teorie la practica.
25. 7. <http://dse.md/>

26. <http://ambulanta.md>
27. <http://mai.gov.md>
28. <http://dse.md>
29. <http://safetymag.ro>
30. <http://112.md>
31. <http://tv8.md>
32. <https://msmps.gov.md/>