

Cuprins

| | |
|---|-----------|
| Prefață..... | IX |
| Introducere | XI |
| Capitolul I. Managementul performanței serviciilor publice..... | 1 |
| Secțiunea 1. Managementul performanței..... | 1 |
| Secțiunea a 2-a. Managementul performanței serviciilor | 5 |
| Secțiunea a 3-a. Managementul performanțelor serviciilor publice..... | 8 |
| Secțiunea a 4-a. Instrumente de evaluare a performanței serviciilor publice..... | 11 |
| §1. Conceptul de Balanced Scorecard al serviciilor publice | 12 |
| §2. Indicatori cheie de performanță (KPIs) | 20 |
| §3. Analiza SWOT | 24 |
| §4. Benchmarking-ul – instrument al performanței serviciilor publice | 31 |
| §5. Sistemul piramidei performanței (SPP)..... | 36 |
| §6. Modelul prisme performanței al lui NEELY și ADAMS..... | 40 |
| §7. Modelul valorilor serviciului public (PSV – Public Service Values)..... | 43 |
| Capitolul II. Cadrul actual al sistemului serviciilor publice din Regiunea de Sud-Est a României | 47 |
| Secțiunea 1. Înființarea serviciilor publice locale | 49 |
| Secțiunea a 2-a. Organizarea și funcționarea serviciilor publice locale | 53 |
| Secțiunea a 3-a. Managerii din cadrul sistemului de management local..... | 59 |
| Secțiunea a 4-a. Entități publice locale | 63 |
| §1. Instituții publice..... | 63 |

| | |
|--|------------|
| Secțiunea a 5-a. Societăți comerciale și regii autonome | 66 |
| Secțiunea a 6-a. Analiza sistemului serviciilor publice locale din județele Regiunii de Sud-Est a României..... | 70 |
| Capitolul III. Evaluarea performanțelor serviciilor publice locale | 90 |
| Secțiunea 1. Contextul actual de analiză a percepției privind performanțele serviciilor publice locale | 90 |
| Secțiunea a 2-a. Metodologia cercetării | 92 |
| Secțiunea a 3-a. Evaluarea performanțelor managerilor serviciilor publice locale | 95 |
| §1. Analiza și interpretarea datelor în cadrul studiului ce a vizat angajații din cadrul serviciilor publice locale din Regiunea de Sud-Est a României | 96 |
| Secțiunea a 4-a. Evaluarea serviciilor publice locale de către cetățeni | 203 |
| §1. Analiza și interpretarea datelor în cadrul studiului ce a vizat cetățenii ca beneficiari ai serviciilor publice locale din Regiunea de Sud-Est a României..... | 204 |
| Secțiunea a 5-a. Evaluarea performanței serviciilor publice locale prin utilizarea instrumentului Balanced Scorecard..... | 296 |
| §1. Perspectiva financiară..... | 298 |
| §2. Perspectiva cetățenilor/contribuabililor/clientilor | 305 |
| §3. Perspectiva proceselor interne..... | 311 |
| §4. Perspectiva inovării, învățării și dezvoltării | 317 |
| Capitolul IV. Concluzii..... | 329 |
| Referințe bibliografice | 333 |
| Bibliografie selectivă..... | 336 |
| Anexe..... | 359 |
| Anexa 1. Lista figurilor | 359 |
| Anexa 2. Lista tabelelor..... | 370 |