

CARTA cetățenilor

Calitatea serviciilor publice
în viziunea cetățenilor



CARTA CETĂȚENILOR

Proiect finanțat de către Uniunea Europeană prin Programul PHARE 2006
Consolidarea rolului societății civile în procesul de integrare a României

Asistență și Programe pentru Dezvoltare Durabilă – Agenda 21
București, Regina Elisabeta 32, sector 5
tel/fax + 40 - 21 - 3152148
e-mail: office@agenda21.org.ro; agenda21_ro@yahoo.com

iulie 2009

Pentru eventuale informații și sesizări legate de proiectele PHARE contactați
cfcu.phare@mfinante.ro

Asociația „Asistență și Programe pentru Dezvoltare Durabilă – Agenda 21“

Proiectul: „**Carta cetățenilor**” – PHARE 2006 Consolidarea rolului societății civile în procesul de integrare a României

Partener proiect: Agenția Națională a Funcționarilor Publici

Calitatea serviciilor publice în viziunea cetățenilor

Autori (în ordine alfabetică):

Camelia Badea
Nina Cugler
Adela Fofiu (capitolul de analiză pentru județul Cluj)

Coordonator proiect: Nina Cugler

Culegerea datelor a fost realizată de grupul de monitori (în ordine alfabetică):

București

Roxana Bicu
Liliana Capotă
Lavinia Chiburțe
Oana Fotea
Oana Mihai
Felicia Mirea
Anca Prodan
Daniela Șerban
Monica Tănase

Cluj

Szende Balint
Andra Cristina Domșa
Adela Fofiu
Cătălina Marinceș
Diana Oancea
Alexandra Pura-Zăinescu

Mehedinți

Valentin Beregan
Florin-Ninel Casapu
Cristina Marinela Ciobanu
Valentin Cotîrță
Claudia Cristea
Mirela Rusu

Tulcea

Adela Bocioagă
Andrei Luchici
Aurel Andrei
Maria Andrei

Vaslui

Daniela Apostolache
Nicoleta Ginghină
Doina Mazga
Ina-Clara Vlad

Lista instituțiilor participante la proiect

București

1. Primăria Municipiului București
2. Primăria Sectorului 4
3. Primăria Sectorului 6

Cluj

1. Direcția de Muncă și Protecție Socială Cluj
2. Instituția Prefectului – Județul Cluj
3. Primăria Municipiului Cluj-Napoca

Mehedinți

1. Agenția Județeană de Ocupare a Forței de Muncă Mehedinți
2. Instituția Prefectului – Județul Mehedinți
3. Primăria Municipiului Mehedinți

Tulcea

1. Agenția Județeană de Ocupare a Forței de Muncă Tulcea
2. Instituția Prefectului – Județul Tulcea
3. Primăria Municipiului Tulcea

Vaslui

1. Agenția Județeană de Ocupare a Forței de Muncă Vaslui
2. Instituția Prefectului – Județul Vaslui
3. Primăria Municipiului Vaslui

Calitatea serviciilor publice în viziunea cetățenilor

**Gradul de satisfacție a cetățenilor cu privire la calitatea serviciilor oferite
de autoritățile și instituțiile publice**

- raportul monitorilor -

Cuprins

Capitolul I. Date introductive / 3

Aspecte metodologice / 3

Metodologie - modelul EUPAN / 7

Instrumentul utilizat / 8

Capitolul II. Rezultate / 10

Prezentare generală a rezultatelor / 10

Scurtă descriere pe județe / 15

București / 16

Cluj / 21

Mehedinți / 29

Tulcea / 33

Vaslui / 37

Atitudinea respondenților la aplicarea chestionarelor / 40

Concluzii finale / 43

ANEXE / 46

Capitolul I. Date introductive

Prezentul raport reprezintă una dintre componentele proiectului „Carta cetățenilor”, proiect PHARE 2006 - Creșterea rolului societății civile în procesul de integrare a României, finanțat de Uniunea Europeană și coordonat de asociația Asistență și Programe pentru Dezvoltare Durabilă - Agenda 21 în parteneriat cu Agenția Națională a Funcționarilor Publici.

APDD – Agenda 21 și ANFP și-au propus prin proiectul Carta Cetățenilor să crească rolul societății civile în promovarea principiilor bunei guvernări și ale participării cetățenilor la procesul de elaborare a politicilor la nivel local prin elaborarea unor documente, carte ale cetățenilor, care reprezintă deopotrivă un mecanism intern de autoperfecționare, cât și un canal eficient de comunicare cu cetățenii.

În conformitate cu scopul propus, proiectul s-a dezvoltat pe două direcții principale:

- implicarea societății civile în vederea creșterii gradului de atragere a cetățenilor la procesul de luare a deciziei și reformă instituțională în 15 instituții publice din 5 județe din țară: Cluj, Mehedinți, Tulcea, Vaslui și Municipiul București prin realizarea a 15 Carte ale cetățenilor, câte una pentru fiecare instituție în parte, având la bază două cercetări: o cercetare pentru evaluarea gradului de satisfacție a cetățenilor cu privire la calitatea serviciilor ai căror beneficiari sunt și o cercetare care urmărește autoevaluarea instituțiilor
- continuarea procesului de identificare, diseminare și promovare a bunelor practici în administrația publică din România, prin organizarea celei de-a doua ediții a competiției „*Inovație și calitate în sectorul public*” al cărei scop este de a evidenția și premia cele mai eficiente și inovative practici administrative.

Aspecte metodologice

Pentru măsurarea gradului de satisfacție a cetățenilor cu privire la calitatea serviciilor ai căror beneficiari sunt și a nevoilor pe care aceștia le au raportate la instituțiile cuprinse în proiect a fost adoptată o metodologie europeană adaptată contextului românesc.

În elaborarea metodologiei un rol important l-au avut informațiile și materialele prezentate la cursurile de formare (al voluntarilor și respectiv al funcționarilor publici) de cei doi experți

străini, din Olanda și Marea Britanie, pe probleme de calitate a serviciilor oferite de instituțiile publice. Olanda și Marea Britanie sunt printre primele țări care au introdus un astfel de sistem de măsurare a satisfacției cetățeanului-client, având o bogată experiență în domeniul realizării și implementării cartelor cetățenilor în instituții publice.

În proiect au fost incluse 15 instituții și autorități publice locale din 4 județe ale țării (Cluj, Mehedinți, Tulcea și Vaslui) și Municipiul București astfel: 4 primării de municipii reședință de județ (Cluj-Napoca, Drobeta Turnu Severin, Tulcea și Vaslui), Primăria Municipiului București și două primării de sector (Primăria sectorului 4 și Primăria sectorului 6), 4 Instituții ale Prefectului din cele 4 județe implicate în proiect și 4 servicii deconcentrate din fiecare județ, Agenția Județeană de Ocupare a Forței de Muncă din județele Mehedinți, Tulcea și Vaslui și Direcția de Muncă și Protecție Socială din județul Cluj.

Evaluarea satisfacției cetățenilor privind calitatea serviciilor oferite de către instituțiile publice locale s-a realizat prin anchetă sociologică având la bază o metodă cantitativă de culegere a datelor - chestionarul aplicat cu operator de interviu - și o metodă calitativă - observația participativă - care s-a concretizat prin redactarea de către monitori a unei fișe de observații pentru perioada monitorizată (martie-aprilie 2009).

În total, au fost aplicate 1161 de chestionare cetățenilor de către cei 30 de monitori care au interacționat cu instituțiile administrației publice locale, colectarea datelor realizându-se în principal la sediile instituțiilor implicate în proiect, cu sprijinul acestora, dar și a altor grupuri de cetățeni sau beneficiari ai serviciilor publice. Voluntarii implicați au fost instruiți pentru a fi monitori în acest proiect și au beneficiat inclusiv de expertiza lectorului olandez.

Tabelul 1. Distribuția numărului de chestionare pe județe

Total		N = 1161
județ	București	348
	Cluj	238
	Mehedinți	240
	Tulcea	170
	Vaslui	165

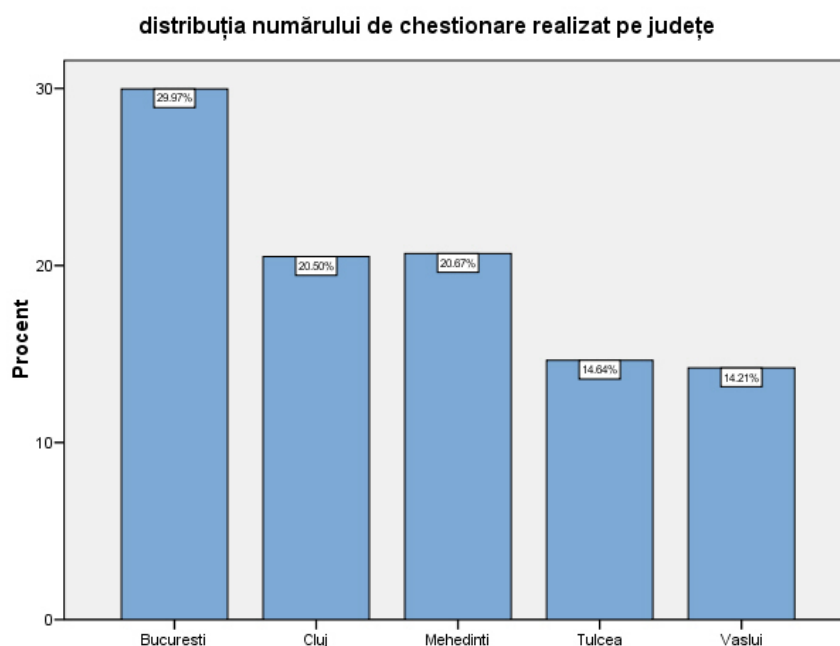


Figura 1. Distribuția procentuală a chestionarelor pe județe

Tabelul 2. Distribuția numărului de chestionare pe instituțiile în care au fost aplicate

total		N =
		1161
instituție	Primărie	673
	Instituția Prefectului	241
	AJOFM	168
	DMPS	79

Eșantionul este unul neprobabilistic și mai degrabă de oportunitate, având în vedere că scopul final al prezentului raport este de a oferi direcții de îmbunătățire și creștere a performanței instituțiilor și autorităților publice implicate în proiect. S-a ținut totuși cont de criteriile de reprezentativitate precum vârsta, sexul, nivelul de educație.

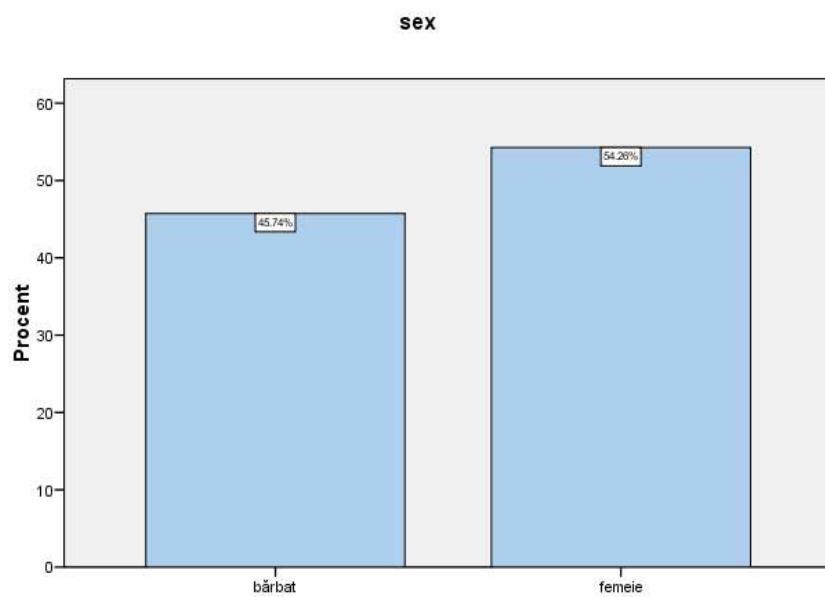


Figura 2. Structura eșantionului în funcție de sex (procente)

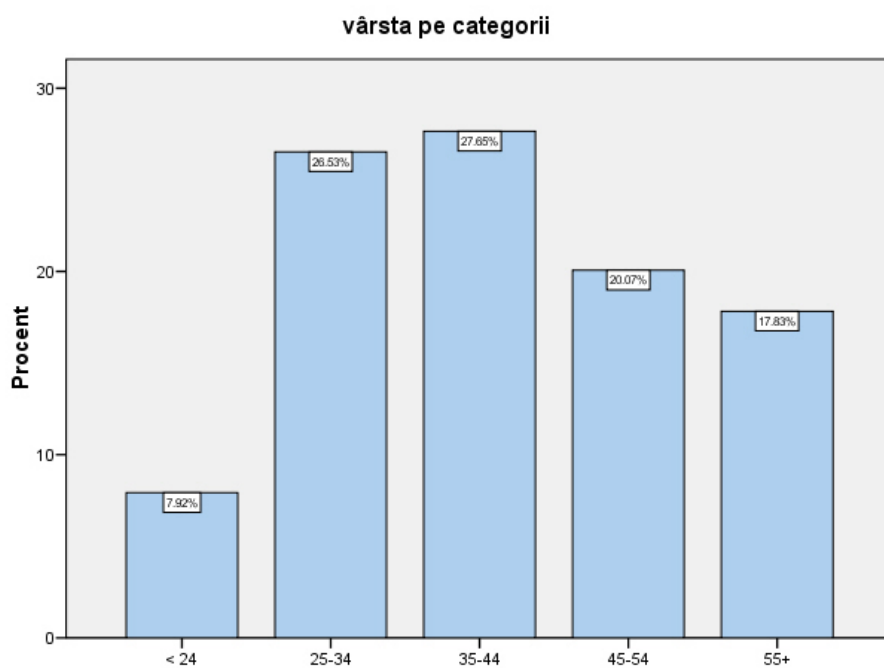


Figura 3. Structura eșantionului în funcție de categoriile de vârstă (procente)

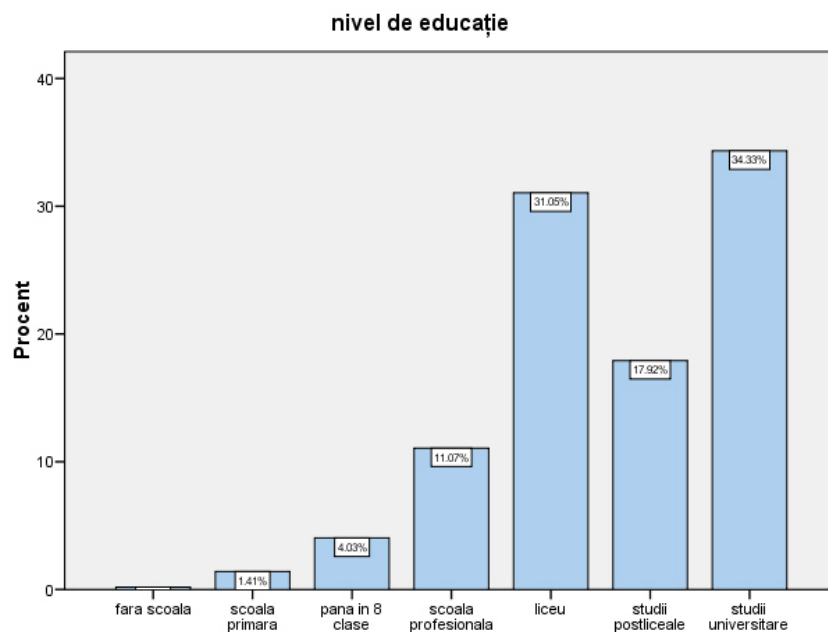


Figura 4. Structura eșantionului în funcție de nivelul de educație (procente)

Tabelul 3. Structura totală a eșantionului

total	N=1161	
vârsta	18-34 ani	400
	35-54 ani	554
	55+	207
educație	fără școală / școală generală	60
	profesională / liceu / școală postliceală	640
	facultate / studii postuniversitare	461
sex	masculin	531
	feminin	630

Metodologie – modelul EUPAN

Metodologia folosită este preluată și adaptată după modelul european al EUPAN (European Public Administration Network) din „Îndreptar European asupra Managementului Satisfacției Clientului”. Rețeaua Administrațiilor Publice Europene (EUPAN) este o rețea informală, formată din Directorii Generali responsabili cu administrația publică în statele membre ale

Uniunii Europene, statele aflate în curs de aderare în 2008 și reprezentanți ai Comisiei Europene.

Urmând trendul european de reformare în domeniul administrației publice și de introducere și adoptare a noului management public (New Public Management) la nivelul instituțiilor publice locale, grupul inovativ pentru serviciile publice (IPSG) al EUPAN a dezvoltat un instrument de cercetare a stisfăției clienților: servqual. Reprezentanții IPSG au pornit de la distincția dintre măsurarea satisfacției și gestionarea acesteia pe de o parte și de la distincția între cetățean și client pe de altă parte, distincții cu care s-a lucrat și în realizarea acestui material.

Servqual (prescurtare a englezescului *service quality* = calitatea serviciilor) este un instrument de măsurare a calității serviciilor, care evaluează atât percepțiile cât și așteptările legate de un serviciu, pe mai multe dimensiuni (caracteristici ale serviciilor). Cunoașterea atât a percepțiilor, care sunt cel mai adesea măsurate, cât și a așteptărilor în oglindă pentru aceste percepții face mai ușoară interpretarea evaluărilor serviciilor oferite. Modelul mai este cunoscut și ca „modelul diferențelor” întrucât asigură o înțelegere a diferenței finale între percepții și așteptări pornind de la diferențe intermediare legate într-un lanț causal între așteptările clienților și percepțiile managementului, între percepțiile managementului și specificațiile serviciului și între specificațiile și furnizarea serviciului.

Modelul cuprinde o serie de factori determinanți ai calității serviciului grupați pe câteva dimensiuni:

- bunuri materiale: facilitățile fizice, echipamentele disponibile și aspectul personalului
- fiabilitate: furnizarea serviciului promis în mod sigur și corect
- răspuns prompt: ajutarea clienților și furnizarea unui serviciu prompt
- siguranță: încredea pe care o inspiră angajații și instituția
- empatie: oferirea către client a unui serviciu atent și individual.

Pentru fiecare dimensiune există o serie de întrebări prin care se măsoară calitatea serviciului oferit (vezi Anexa 1).

Instrumentul utilizat

Chestionarul elaborat pentru acest studiu are la bază metodologia EUPAN și instrumentul creat de aceasta, însă a fost adaptat la contextul local. Astfel, structura chestionarului, spre deosebire de servqual:

- cuprinde și întrebări de satisfacție generală cu serviciile oferite de administrația publică locală și frecvența interacțiunii cu aceasta
- cele două elemente cheie, percepțiile și așteptările, sunt măsurate în două secțiuni diferite ale chestionarului, însă cu aceleași întrebări, pentru a putea fi comparate
- pentru claritate, au fost introduse două întrebări deschise care doresc a surprinde serviciile cele mai performante ale unei instituții / autorități publice locale
- cuprinde și o secțiune de date socio-demografice ale respondenților pentru a face un profil al acestora și un profil al tipurilor de clienți ai serviciilor publice locale
- o secțiune cu întrebări despre atitudinea respondenților în timpul completării chestionarului

Capitolul II. Rezultate

Prezentare generală a rezultatelor

Primul set de întrebări din chestionar se referă la frecvența interacțiunii cetățenilor – clienți cu reprezentanții instituțiilor și autorităților publice locale.

Cea mai mare parte a respondenților (60%) a avut experiențe unice sau cu o frecvență scăzută cu instituțiile și autoritățile locale, fapt care influențează percepțiile și așteptările referitoare la calitatea serviciilor pe care ar trebui să le primească.

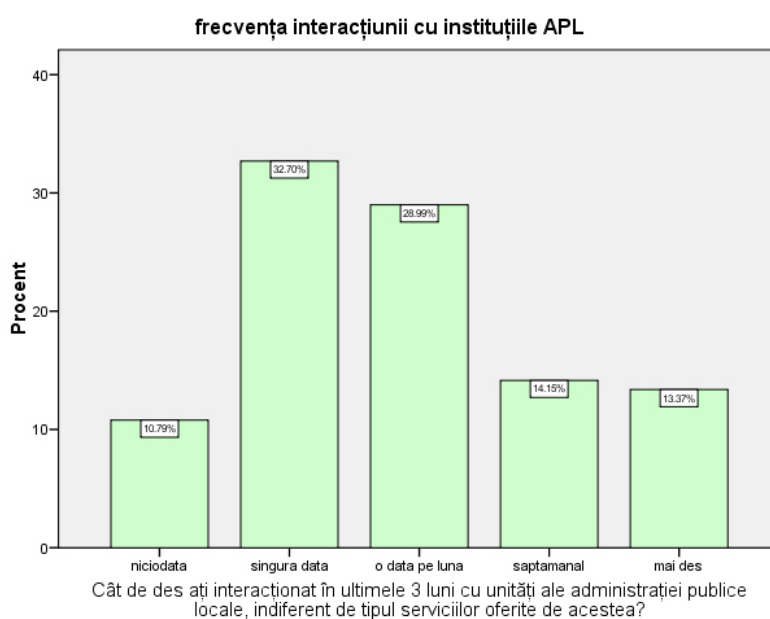


Figura 5. Frecvența interacțiunii cu instituțiile și autoritățile publice locale

În general, la nivelul întregului eșantion, structura în funcție de datele socio-demografice este conform cu datele prezentate în tabelul de mai jos:

Tabelul 4. Demografice ale respondenților

		vârsta pe categorii				
		< 24	25-34	35-44	45-54	55+
		%	%	%	%	%
bărbat	fără școală	2.7%	0.0%	0.0%	0.0%	1.0%
	școală primară	0.0%	0.9%	0.0%	1.0%	6.9%
	până în 8 clase	0.0%	0.0%	3.4%	2.0%	6.9%
	școală profesională	5.4%	6.5%	12.2%	22.0%	17.6%
	liceu	29.7%	21.3%	35.4%	33.0%	17.6%
	studii postliceale	8.1%	14.8%	18.4%	18.0%	18.6%
	studii universitare	54.1%	56.5%	30.6%	24.0%	31.4%

	fără școală	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	școală primară	1.9%	0.0%	0.0%	0.8%	4.2%
	până în 8 clase	3.7%	1.9%	2.7%	1.7%	18.8%
femeie	școală profesională	5.6%	5.2%	5.4%	15.8%	13.5%
	liceu	38.9%	24.5%	38.8%	35.8%	36.5%
	studii postliceale	1.9%	20.6%	21.1%	25.0%	14.6%
	studii universitare	48.1%	47.7%	32.0%	20.8%	12.5%

Se poate observa un profil orientativ al cetățeanului care a interacționat cu instituțiile publice locale pe perioada monitorizării: o populație feminină, cu nivel mediu de educație (aproximativ 35% din total eșantion) cu vârsta de peste 35 de ani. Bărbații au mai degrabă studii superioare și vârsta cuprinsă în intervalul 25-44 ani.

Percepția generală despre instituțiile și autoritățile locale este mai degrabă negativă și defavorabilă: 49% dintre respondenți consideră că se poate vorbi despre corupție, respectiv birocrație (68.3%). În ceea ce privește respectarea principiilor din codul de conduită al funcționarilor publici în relația cu cetățenii, între 40% și 55% dintre respondenți consideră că acestea sunt respectate într-o măsură foarte mare și mare.

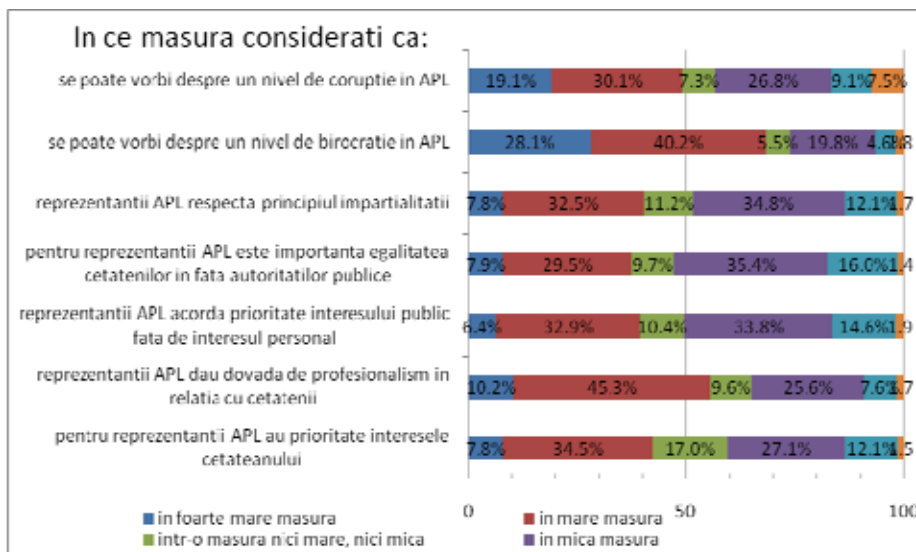


Figura 6. Atitudine generală față de instituțiile și autoritățile publice locale

Respondenții sunt mai degrabă nemulțumiți de modul în care funcționează consultarea lor în luarea deciziei și modalitățile de consultare (nivelul de eficiență și transparență atinge un procent între 40 și 50%). Doar 50% dintre respondenți sunt mulțumiți de interacțiunea cu instituțiile locale.

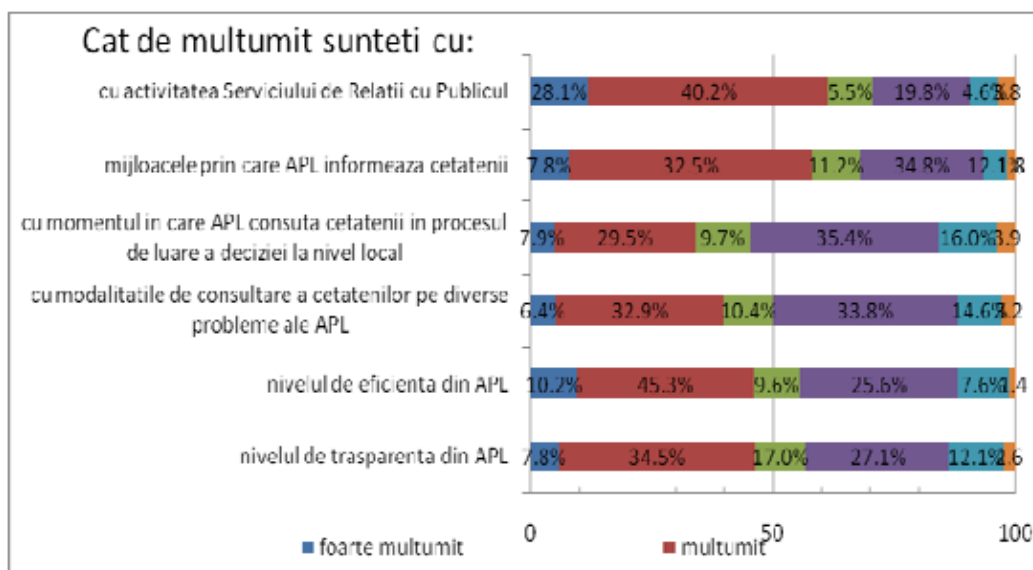


Figura 7. Mulțumire cu instituțiile și autoritățile publice locale în general

Aprecierea în oglindă a percepțiilor și așteptărilor față de câteva dimensiuni în legătură cu care s-a făcut analiza pe categorii de vârstă arată că crește gradul de mulțumire (percepții) cu majoritatea caracteristicilor până la vârsta de 44 de ani, după care are loc o redresare a percepției cetățenilor. În ceea ce privește nivelul de așteptări, acesta variază cu vârsta dar nu într-o formă standard, liniară. Altfel spus, percepțiile asupra calității serviciilor oferite de instituțiile și autoritățile publice locale sunt mai formate și mai stabile decât așteptările. O explicație pentru această situație poate fi pusă pe seama mulțimii sondajelor de opinie pe diferite teme legate de instituțiile și autoritățile locale, fapt ce a făcut ca respondenții să își formeze un tipar de răspuns sau să aibă răspunsurile pregătite pentru acest tip de întrebare. O a doua explicație poate fi pusă pe seama faptului că așteptările, în general, se realizează în raport cu un sistem de referință clar la care să se raporteze.

Tabelul 5. Percepții și așteptări față de instituțiile și autoritățile publice locale

		Media pentru categorii de vârstă
Aspectul îngrijit al angajaților	percepții	32.73
	așteptări	28.97
Spațiu și mediu ambiental atrăgătoare	percepții	24.89
	așteptări	28.17
Variatatea mijloacelor de informare	percepții	16.74
	așteptări	47.34
Program convenabil de lucru cu publicul	percepții	15.51
	așteptări	52.18

Amabilitate cu care angajații tratează cetățenii	percepții	14.7
	așteptări	54.59
Modernitatea echipamentelor puse la dispoziția cetățenilor	percepții	13.01
	așteptări	33.15
Cunoștințele deținute de angajați pentru a răspunde întrebărilor și solicitărilor cetățenilor	percepții	11.45
	așteptări	60.29
Încrederea pe care o inspiră angajații	percepții	9.75
	așteptări	43.98
Promptitudinea cu care angajații oferă răspunsuri	percepții	9.31
	așteptări	47.66
Răspunsurile pe care le oferă erprezentanții instituțiile și autoritățile publice locale cetățenilor	percepții	7.51
	așteptări	55.63
Respectarea termenelor de răspuns	percepții	6.75
	așteptări	58.81
Precizarea termenelor de oferire a unui serviciu	percepții	7.21
	așteptări	45.74
Semnalarea unei probleme de către cetățeni reprezintă o prioritate	percepții	5.86
	așteptări	50.85
Prioritatea cu care tratează angajații problemele cetățenilor	percepții	5.81
	așteptări	45.11

Notă: datele din tabel reprezintă procente, însă nu au mai fost trecute pentru simplificarea acestuia; au fost luate în analiză doar răspunsurile extrem de favorabile: foarte mulțumit, respectiv în foarte mare măsură

Spre deosebire de modelul realizat de EUPAN în care acești indicatori erau grupați pe 5 mari dimensiuni, în situația de față **percepția** asupra gradului de mulțumire cu serviciile oferite de instituțiile și autoritățile locale, indicatorii s-au grupat doar pe două dimensiuni astfel:

- *calitatea serviciului în sine* - răspunsul dat de autorități la solicitările și problemele cetățenilor - modul în care autoritățile iau în considerare problemele ridicate de cetățeni și prioritatea pe care o acordă problemelor acestora, promptitudinea, competența și amabilitatea cu care oferă răspuns, respectarea termenelor de oferire a răspunsurilor etc

- *managementul instituției în furnizarea serviciilor* - modul în care instituțiile își creează imaginea de ofertanți de servicii competitive prin aspecte ce țin de crearea unui cadru plăcut și favorabil comunicării, cadru în care are loc interacțiunea cetățean-funcționar public: varietatea mijloacelor de informare, un program de lucru flexibil cu cetățenii, modernitatea echipamentelor deținute de instituție și aspectul angajaților.

Această diferență poate fi pusă pe seama existenței unei implicări și interacțiuni scăzute cu instituțiile și autoritățile publice locale, pe de o parte, dar și pe seama unei culturi diferite, pe de alta.

Referitor la **așteptări**, deși au valori mai ridicate decât ale percepțiilor, distribuția răspunsurilor nu este uniformă. Mai mult, și acestea se grupează pe categorii în funcție de medie:

Tabelul 6. Percepțiile respondenților raportate diferențiat pe județe

Cât de mulțumit sau nemulțumit sunteți de...		județul					Media
		București	Cluj	Mehedinți	Tulcea	Vaslui	
		%	%	%	%	%	
aspectul îngrijit al angajaților	foarte mulțumit	22.6%	37.1%	40.0%	53.0%	21.3%	34.83%
amenajarea spațiului și a mediului general al instituției	foarte mulțumit	15.1%	31.4%	27.9%	44.0%	19.4%	27.55%
varietatea mijloacelor de informare ale instituției	foarte mulțumit	11.8%	15.3%	17.9%	40.5%	5.5%	18.19%
programul de lucru cu publicul	foarte mulțumit	11.7%	21.5%	15.8%	32.0%	7.9%	17.76%
amabilitatea cu care angajații tratează cetățenii	foarte mulțumit	12.2%	19.8%	16.3%	11.3%	17.7%	15.46%
echipamentele puse la dispoziția cetățeanului de către instituțiile și autoritățile publice locale	foarte mulțumit	10.7%	22.3%	11.8%	15.2%	3.5%	12.70%
cunostintele deținute de angajați pentru a răspunde solicitărilor cetățenilor	foarte mulțumit	15.5%	14.5%	9.2%	3.0%	11.9%	10.83%
încrederea pe care o inspiră angajații	foarte mulțumit	10.8%	13.6%	7.9%	4.8%	10.6%	9.55%
promptitudinea cu care angajații oferă răspunsuri	foarte mulțumit	8.8%	13.2%	9.2%	5.9%	9.1%	9.26%
răspunsurile pe care le dau reprezentanții instituțiilor și autorităților publice locale la sesizările și sugestiile cetățenilor	foarte mulțumit	11.1%	10.7%	2.9%	8.3%	5.8%	7.76%
modul în care sunt aduse la cunoștința cetățenilor termenele pentru serviciul solicitat	foarte mulțumit	7.0%	7.9%	8.8%	9.4%	5.6%	7.74%
respectarea termenelor de oferire a unui răspuns într-o pb adresată instituțiilor și autorităților publice locale	foarte mulțumit	7.9%	12.0%	4.2%	4.8%	5.5%	6.88%
modul în care angajații instituțiilor și autorităților publice locale iau în considerare problemele pe care le ridică cetățenii	foarte mulțumit	5.7%	9.1%	3.8%	4.7%	9.6%	6.57%
prioritatea cu care tratează angajații instituțiilor și autorităților publice locale problemele semnalate de cetățeni	foarte mulțumit	6.6%	9.5%	3.8%	4.2%	7.5%	6.31%

Tabelul 7. Așteptările respondenților raportate diferențiat pe instituții

Cât de mulțumit sau nemulțumit sunteți de...		instituție				Media
		Primarie	Instituția Prefectului	AJOFM	DMPS	
		%	%	%	%	
aspectul îngrijit al angajaților	foarte mulțumit	36.3%	35.8%	18.2%	34.6%	24.99%
amenajarea spațiului și a mediului general al instituției	foarte mulțumit	33.2%	17.0%	10.3%	23.4%	16.79%
amabilitatea cu care angajații tratează cetățenii	foarte mulțumit	13.0%	22.0%	8.5%	28.2%	14.34%
varietatea mijloacelor de informare ale instituției	foarte mulțumit	18.2%	20.0%	9.0%	15.4%	12.53%
programul de lucru cu publicul	foarte mulțumit	18.8%	20.9%	7.1%	10.1%	11.40%
cunostintele deținute de angajați pentru a răspunde solicitărilor cetățenilor	foarte mulțumit	10.1%	11.9%	11.8%	21.8%	11.12%
încrederea pe care o inspiră angajații	foarte mulțumit	8.4%	11.8%	6.1%	24.4%	10.14%

echipamentele puse la dispozitia cetateanului de catre institutiile si autoritatile publice locale	foarte multumit	16.3%	6.9%	6.2%	19.5%	9.79%
promptitudinea cu care angajatii ofera raspunsuri	foarte multumit	7.7%	11.7%	7.8%	20.3%	9.50%
respectarea termenelor de oferire a unui raspuns intr-o pb adresata institutiilor si autoritatilor publice locale	foarte multumit	5.9%	7.1%	4.2%	24.4%	8.31%
raspunsurile pe care le dau reprezentantii institutiilor si autoritatilor publice locale la sesizarile si sugestiile cetatenilor	foarte multumit	7.9%	6.8%	4.3%	21.8%	8.14%
modul in care sunt aduse la cunostinta cetatenilor termenele pentru serviciul solicitat	foarte multumit	6.8%	9.4%	6.1%	14.1%	7.28%
modul in care angajatii institutiilor si autoritatilor publice locale iau in considerare problemele pe care le ridica cetatenii	foarte multumit	4.0%	10.8%	4.9%	15.2%	6.98%
prioritatea cu care trateaza angajatii insutiilor si autoritatilor publice locale problemele semnalate de cetateni	foarte multumit	4.3%	11.2%	3.7%	13.9%	6.63%

Scurtă descriere pe județe

Rezultatele la nivel județean depind foarte mult pe de o parte, de nivelul de dezvoltare socio-economică a județului, dar și de varietatea etnică și culturală. Astfel, în județe precum Cluj și Tulcea în care diversitatea culturală este evidentă și marcantă interacțiunea cu instituțiile și autoritățile publice locale este mai bună, cetățenii mai apropiați de aceasta însă, din cauza diferențelor de dezvoltare economică și a regiunilor geografice din care fac parte, cetățenii celor două județe au alte așteptări de la instituțiile publice locale. Mai mult, distanțele mari pe care trebuie să le parcurgă un cetățean din județul Tulcea pentru a ajunge la instituțiile și autoritățile publice locale a făcut ca acestea din urmă să-și adapteze, printre altele, programul de lucru cu publicul.

Municipiul București este o excepție atât din punct de vedere al dezvoltării economice, cât și al diversității etnice și culturale, iar decalaje sunt chiar și între unități ale aceleiași administrații locale: în cazul de față diferența între primăria sectorului 6 pe de o parte și cea a sectorului 4 pe de alta.

Astfel, rezultatele la nivel județean trebuie analizate în contextul local al dezvoltării economice și administrative, iar rezultatele folosite ținând cont de aceste realități și de observațiile făcute de cetățeni.

București

Tabelul 8. Frecvența interacțiunii cetățenilor cu instituțiile și autoritățile publice locale

Cât de des ați interacționat în ultimele 3 luni cu unități ale administrației publice locale, indiferent de tipul serviciilor oferite de acestea?

N = 348	%
niciodata	5.7
singura data	33.0
o data pe luna	28.2
saptamânal	15.2
mai des	17.5
NS	0.3

Tabelul 9. Încrederea pe care o inspiră Bucureștenilor instituțiile și autoritățile publice locale

În general, câtă încredere aveți în administrația publică locală?

N = 348	%
foarte multa	2.9
multa	24.7
nici multa, nici putina	23.3
putina	25.9
foarte putina	22.4
NS/NR	0.9

Tabelul 10. Nivelul de transparență și eficiență din instituțiile și autoritățile publice locale

Cât de mulțumit sau nemulțumit sunteți cu nivelul de [...] din administrația publică locală?

N = 348		%
transparență	foarte multumit	8.3
	multumit	29.3
	nici multumit, nici nemultumit	10.3
	nemultumit	31.0
	foarte nemultumit	16.4
	NS/NR	4.6
eficiență	foarte multumit	8.3
	multumit	33.0
	nici multumit, nici nemultumit	13.5
	nemultumit	28.2
	foarte nemultumit	15.2

Tabelul 11 . Nivelul de birocrație și corupție din instituțiile și autoritățile publice locale
În ce măsură considerați că se poate vorbi despre [...] în instituțiile și autoritățile publice locale?

N = 348		%
birocrație	in foarte mare masura	35.1
	in mare masura	38.8
	intr-o masura nici mare, nici mica	6.0
	in mica masura	16.7
	in foarte mica masura	1.4
	NS/NR	2.0
corupție	in foarte mare masura	25.0
	in mare masura	34.5
	intr-o masura nici mare, nici mica	8.0
	in mica masura	18.1
	in foarte mica masura	5.2
	NS/NR	9.2

Tabelul 12. Percepțiile cetățenilor cu privire la caracteristicile instituțiilor și autorităților publice locale

Cât de mulțumit sau nemulțumit sunteți de [...]?	foarte mulțumit	mulțumit	nici mulțumit, nici nemulțumit	nemulțumit	foarte nemulțumit	NȘ/NR
aspectul îngrijit al angajaților	22.1	62.9	6.9	4.9	0.9	2.3
echipamentele puse la dispoziția cetățeanului de către APL	10.1	44.8	10.1	20.7	8.0	6.3
amenajarea spațiului și a mediului general al instituției	14.9	58.3	13.2	9.8	2.6	1.1
varietatea mijloacelor de informare ale instituției	11.5	45.7	10.9	23.3	6.3	2.3
programul de lucru cu publicul	11.5	56.9	10.1	16.4	3.7	1.4
amabilitatea cu care angajații tratează cetățenii	12.1	52.0	9.8	16.1	8.9	1.1
cunostintele deținute de angajați pentru a răspunde solicitărilor cetățenilor	14.1	44.8	12.9	14.7	4.3	9.2
încrederea pe care o inspiră angajații	10.6	39.4	12.9	26.7	8.6	1.7
promptitudinea cu care angajații oferă răspunsuri	8.6	41.7	8.9	27.3	11.5	2.0
răspunsurile pe care le dau reprezentanții APL la sesizările și sugestiile cetățenilor	10.3	31.9	12.1	28.4	10.1	7.2
respectarea termenelor de oferire a unui răspuns într-o pb adresată instituțiilor APL	7.5	35.9	6.9	24.7	19.3	5.7
modul în care sunt aduse la cunoștința cetățenilor termenele pentru serviciul solicitat	6.9	47.4	8.3	23.9	11.5	2.0
prioritatea cu care tratează angajații instituțiilor APL problemele semnalate de cetățeni	6.3	35.9	9.8	30.2	13.2	4.6
cu modul în care angajații instituțiilor APL iau în considerare problemele pe care le ridică cetățenii	5.5	37.4	10.9	29.3	12.6	4.3

Obs: valorile exprimă procente, valorile marcate corespund celor mai importante caracteristici și ordinea acestora în funcție de valori, N = 348

Tabelul 13 . Așteptările cetățenilor cu privire la caracteristicile instituțiilor și autorităților publice locale

În ce măsură o IPL centrată pe interesele cetățeanului care furnizează o calitate bună a serviciului deține următoarele caracteristici?	în foarte mare măsură	în mare măsură	în măsură nici mare, nici mică	în mică măsură	în foarte mică măsură	NȘ/NR
Angajații au aspect îngrijit.	21.8	50.9	13.2	10.3	2.3	1.4
Are echipamente moderne.	27.9	47.1	10.6	11.8	1.4	1.1
Spațiul și mediul în general au un aspect atrăgător.	19.8	47.3	14.4	12.1	6.3	0.3
Oferă informația prin mai multe mijloace (avizier, site, telefon, presă scrisă, panouri).	52.6	40.5	3.7	2.0	0.3	0.9
Are program de lucru convenabil cetățenilor.	54.0	37.9	3.2	2.9	0.6	1.4
Angajații sunt amabili.	59.2	35.3	2.3	2.0	0.6	0.6
Angajații dețin cunoștințele necesare pentru a răspunde întrebărilor și solicitărilor cetățenilor.	75.0	21.0	1.4	1.4	0.3	0.9
Angajații inspiră încredere.	48.9	41.4	6.0	2.3	0.9	0.6
Angajații oferă răspunsuri prompte	58.0	36.5	2.3	1.7	0.9	0.6
Primăria / instituția prefectului / AJOFM / DMPS oferă răspuns corespunzător	71.8	24.1	1.4	1.4	0.3	0.9
Termenele de oferire a unui răspuns sunt respectate.	75.6	20.1	1.1	1.4	0.9	0.9
Termenele de livrare a unui serviciu sunt cunoscute.	60.1	35.3	1.7	1.4	0.3	1.1
Semnalarea unei probleme de către cetățean constituie o prioritate pentru angajații instituțiilor publice.	64.7	28.4	2.6	2.3	0.9	1.1
Angajații înțeleg problemele pe care le ridică cetățenii.	56.9	33.6	4.9	2.6	0.9	1.1

Obs: valorile exprimă procente, valorile marcate corespund celor mai importante caracteristici și ordinea acestora în funcție de valori, N = 348

Observații ale monitorilor

Funcționarii au privit cu interes activitatea pe care am desfășurat-o în cadrul instituției și au fost plăcut surprinși când au aflat de acest proiect, având în vedere că privește calitatea serviciilor oferite de unitățile administrației publice locale. (OF, monitor București)

Foarte mulți au fost dezamăgiți de serviciile oferite de administrația publică și de nerespectarea termenului oferit pentru un răspuns. (C.L., monitor București)

Atmosfera din instituție este sobra. Se rezumă la primirea unor informații și depunerea unor cereri. (O.S., monitor București, despre PMB)

În aceste locuri se făceau cozi imense, spațiul era îngust ceea ce ducea la neînțelegeri și certuri. (A.P., monitor București, despre PS 4)

Sugestii și propuneri ale cetățenilor transmise prin vocea monitorilor

Programul de lucru cu publicul este unul generos (luni, marți, joi, în intervalul 09.00 - 15.00; miercuri, între 10.00 - 17.00, vineri, între 9.00 - 12.00), ceea ce a fost un sprijin pentru a putea aplica chestionarele într-un program flexibil. (D.S., monitor București despre Primăria Sectorului 6)

Structura instituției este de natură să minimalizeze interacțiunea directă chiar și cu cetățenii (se lasă o cerere spre prelucrare, iar apoi cetățenii sunt chemați în ordine pentru a-și ridica cererea soluționată)... procedura de rezolvare a cererilor, deși este eficientă ca durată de timp, este oarecum complicată pentru unii. De asemenea, faptul că nu sunt în fața funcționarului atunci când li se rezolvă cererea le diminuează capacitatea de reacție. Acestea sunt însă păreri izolate, nu generale.(D.S., monitor București despre Primăria Sectorului 6)

Atmosfera din instituție: instituția induce o îmbinare de formal și informal (prin existența unui televizor și a numeroase reviste care prezintă activitatea primăriei sau alte chestiuni de interes pentru cetățeni, referitoare la programe de asistență socială sau proiecte recente). (D.S., monitor București despre Primăria Sectorului 6)

Instituția este într-un proces de transformare și modernizare, deschiderea Biroului Unic în 2006 fiind dovada că în această nouă orientare cetățeanul este în centrul preocupărilor. (D.S., monitor București despre Primăria Sectorului 6)

Mulți cetățeni au apreciat că nivelul de eficiență al Biroului Unic din cadrul Primăriei Sectorului 6 este mai ridicat prin comparație cu alte instituții publice din București. (O.M, monitor București despre Primăria Sectorului 6)

Numeroși cetățeni au declarat că, de fapt, „rezolvarea problemelor nu depinde de angajați în mod direct sau de locul unde depun cererea, ci mai ales de unde ajunge cererea mai departe sau în final”. De asemenea, chestionații s-au arătat extrem de interesați de „comunicarea termenelor la timp”, fiind conștienți de faptul că „sistemul este cel care administrează banii publici”, că „structura internă a instituției s-a perfecționat în ultima perioadă”. (OF, monitor București)

Problemele ridicate de cetățeni au fost numeroase și diverse, în sensul că: au cereri depuse la registratură de foarte mult timp și nimeni nu le-a oferit un răspuns concret; alți respondenți încă nu știu, chiar și după mult timp, cui trebuie să se adreseze pentru soluționarea problemelor; alții s-au confruntat cu o ignoranță totală din partea angajaților din cadrul administrației publice; iar mulți au declarat că nu-i interesează aspectul îngrijit al angajaților / spațiul modern, ci vor să primească un răspuns la timp, termenele să fie comunicate în timp util și să fie luate în seama problemele lor. (O.F., monitor București)

Cluj

Frecvența interacțiunii cu instituțiile și autoritățile publice locale certifică relevanța individului pentru cercetarea noastră. Totuși, indivizii care nu au interacționat niciodată cu aceste instituții în ultimele 3 luni pot fi considerați ca exponenți ai opiniei publice.

Tabelul 14. Frecvența interacțiunii clujenilor cu instituțiile și autoritățile publice locale

Cat de des ati interactionat cu instituțiile și autoritățile publice locale in ultimele 3 luni ?

		Frequenc	Percent	Valid Perce	Cumulative Percent
Valid	niciodata	19	8.0	8.0	8.0
	singura data	87	36.6	36.7	44.7
	o data pe luna	76	31.9	32.1	76.8
	saptamănal	36	15.1	15.2	92.0
	mai des	19	8.0	8.0	100.
	Total	237	99.6	100.0	
Missing	ns	1	.4		
	Total	238	100.0		

N = 240

Cat de des ati interactionat cu APL in ultimele 3 luni ?

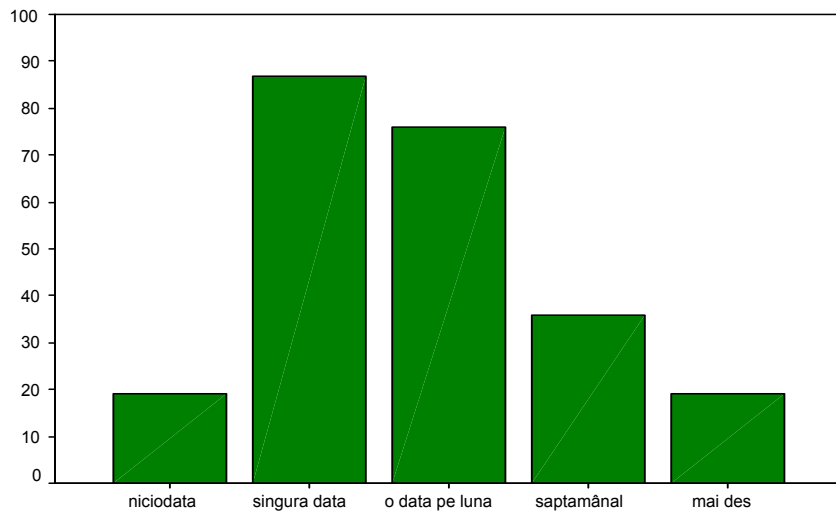


Figura 8. Frecvența interacțiunii clujenilor cu instituțiile și autoritățile publice locale

Măsurare a încrederii. Întrebarea este o variantă specifică a itemului din WVS: “Can people generally be trusted ?” Observăm tendința centrală a eșantionului.

Tabelul 15. Încredere generalizată în instituțiile și autoritățile publice locale

In general, cata incredere aveti in APL ?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	foarte multa	8	3.4	3.4	3.4
	multa	68	28.6	28.9	32.3
	nici multa, nici putina	77	32.4	32.8	65.1
	putina	60	25.2	25.5	90.6
	foarte putina	22	9.2	9.4	100.0
	Total	235	98.7	100.0	
Missing	ns	3	1.3		
Total		238	100.0		

N = 240

In general, cata incredere aveti in APL ?

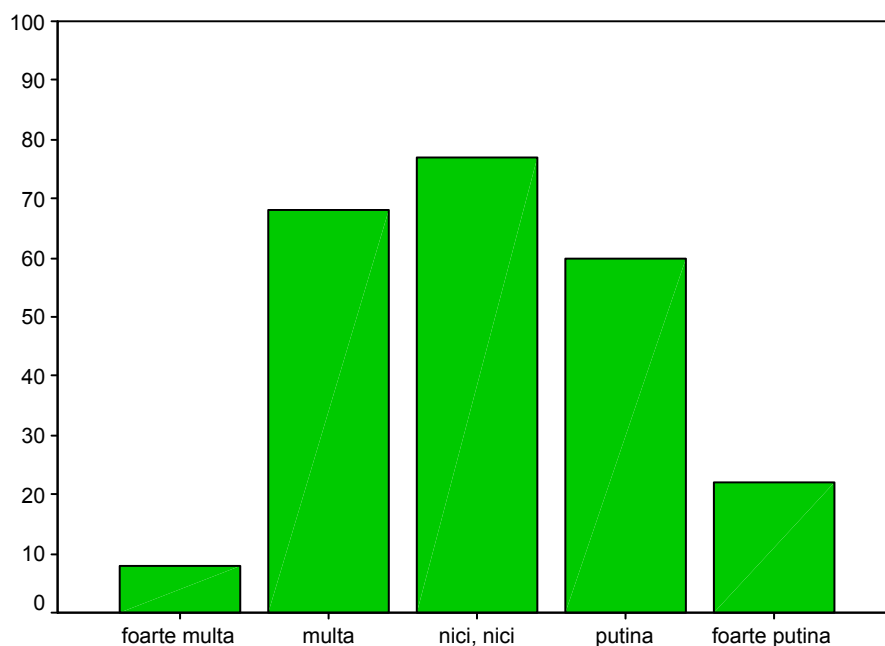


Figura 9. Nivelul de încredere al clujenilor în instituțiile și autoritățile publice locale

Valoarea maximă pentru dimensiunea “mulțumit cu nivelul de transparență din instituțiile și autoritățile publice locale” e prima apreciere pozitivă a instituțiilor și autorităților publice locale din Cluj.

Tabelul 16. Mulțumirea cu nivelul de transparență din instituțiile și autoritățile publice locale

Cat de multumit sunteti cu nivelul de trasparenta din instituțiile și autoritățile publice locale ?

	Frequenc	Percent	Valid Perce	Cumulative Percent
Valid foarte multumit	11	4.6	4.8	4.8
multumit	99	41.6	42.9	47.6
nici multumit, nici nemultumit	61	25.6	26.4	74.0
nemultumit	46	19.3	19.9	93.9
foarte nemultumit	14	5.9	6.1	100.0
Total	231	97.1	100.0	
Missing ns	7	2.9		
Total	238	100.0		

N = 240

Cat de multumit sunteti cu nivelul de trasparenta din APL?

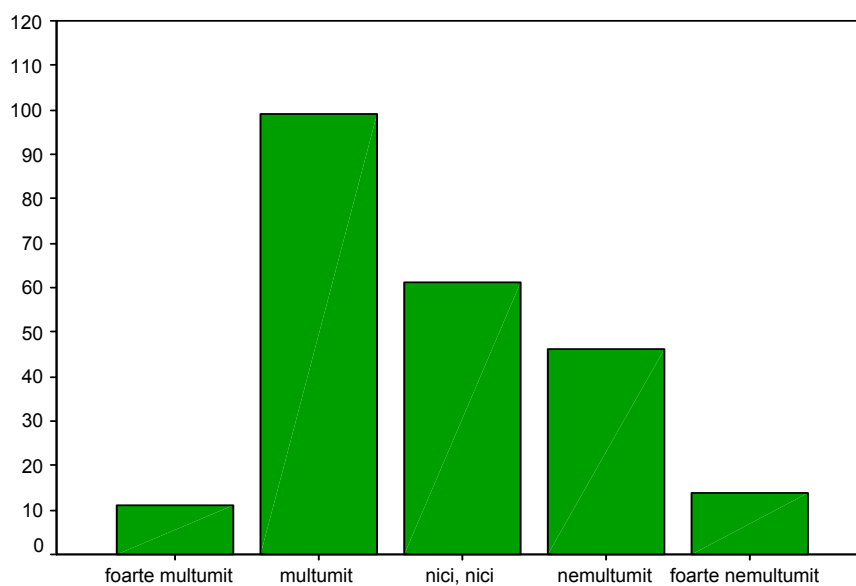


Figura 10. Mulțumirea clujenilor cu nivelul de transparență din instituțiile și autoritățile publice locale

Din nou, satisfacția față de eficiența instituțiilor și autorităților publice locale este un rezultat încurajator.

Tablelul 17. Mulțumire cu nivelul de eficiență al instituțiilor și autorităților publice locale

Cat de multumit sunteti cu nivelul de eficienta din instit țiile și autoritățile publice locale?

		Frequenc	Percent	Valid Perce	Cumulative Percent
Valid	foarte multumit	21	8.8	9.1	9.1
	multumit	85	35.7	36.6	45.7
	nici multumit, nici nemultumit	48	20.2	20.7	66.4
	nemultumit	55	23.1	23.7	90.1
	foarte nemultumit	23	9.7	9.9	100.0
	Total	232	97.5	100.0	
Missing	ns	5	2.1		
	nr	1	.4		
	Total	6	2.5		
Total		238	100.0		

N = 240

Cat de multumit sunteti cu nivelul de eficienta din APL?

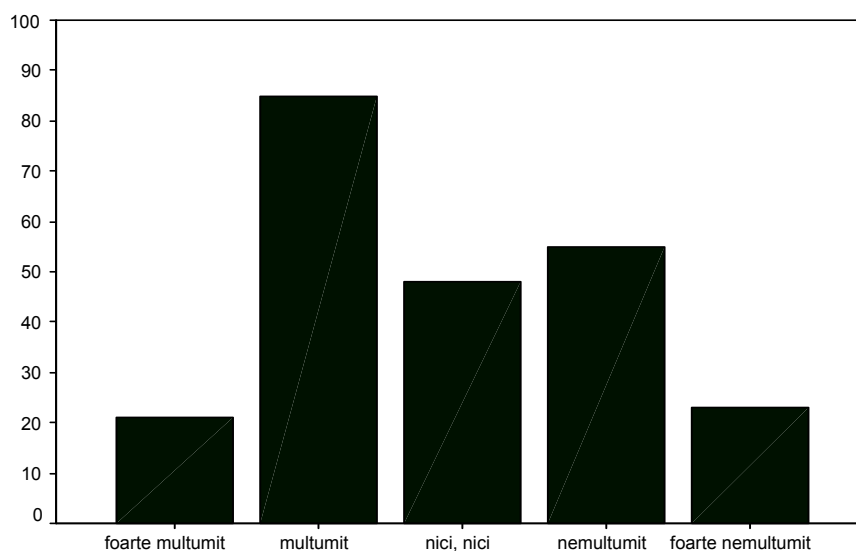


Figura 11. Mulțumirea clujenilor cu nivelul de eficiență al instituțiilor și autorităților publice locale

Valorile mari pentru nivelul foarte mare și mare de birocrație în instituțiile și autoritățile publice locale sunt rezultate așteptate.

Tabelul 18. Nivelul perceput de birocrație din instituțiile și autoritățile publice locale

Se poate vorbi despre un nivel de birocrație in APL ?

		Frequency	Percent	Valid Percen	Cumulative Percent
Valid	in foarte mare masura	73	30.7	31.5	31.5
	in mare masura	76	31.9	32.8	64.2
	intr-o masura nici mare, nici mica	31	13.0	13.4	77.6
	in mica masura	42	17.6	18.1	95.7
	in foarte mica masura	10	4.2	4.3	100.0
	Total	232	97.5	100.0	
Missing	ns	6	2.5		
Total		238	100.0		

N = 240

Se poate vorbi despre un nivel de birocrație in APL?

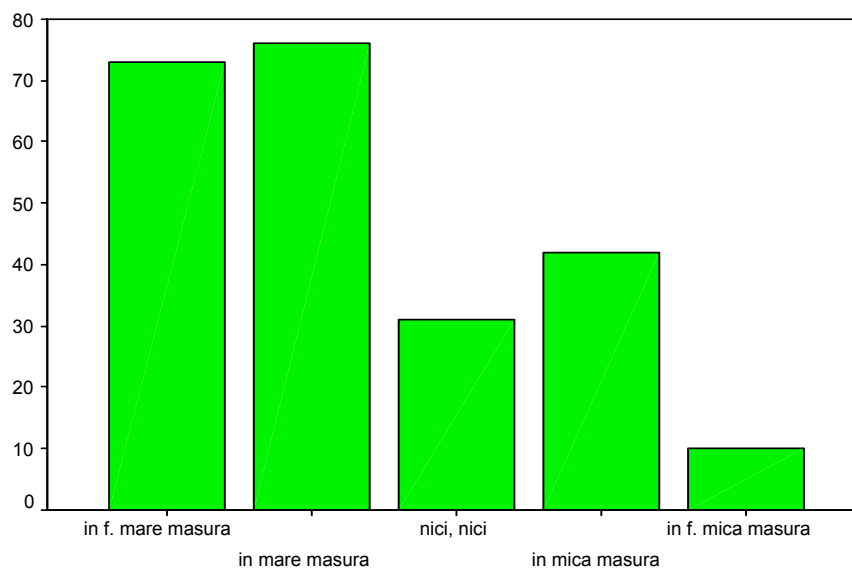


Figura 12. Nivelul perceput de birocrație din instituțiile și autoritățile publice locale

La nivel declarativ, corupția din instituțiile și autoritățile publice locale este apreciată ca scăzută. Însă fenomenul dezirabilității sociale ne determină să problematizăm acest rezultat.

Tabelul 19. Nivelul perceput de corupție în instituțiile și autoritățile publice locale

Se poate vorbi despre un nivel de corupție in instituțiile și autoritățile publice locale ?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	in foarte mare masura	23	9.7	10.6	10.6
	in mare masura	47	19.7	21.7	32.3
	intr-o masura nici mare, nici mica	42	17.6	19.4	51.6
	in mica masura	74	31.1	34.1	85.7
	in foarte mica masura	31	13.0	14.3	100.0
	Total	217	91.2	100.0	
Missing	ns	21	8.8		
Total		238	100.0		

N = 240

Se poate vorbi despre un nivel de corupție în APL?

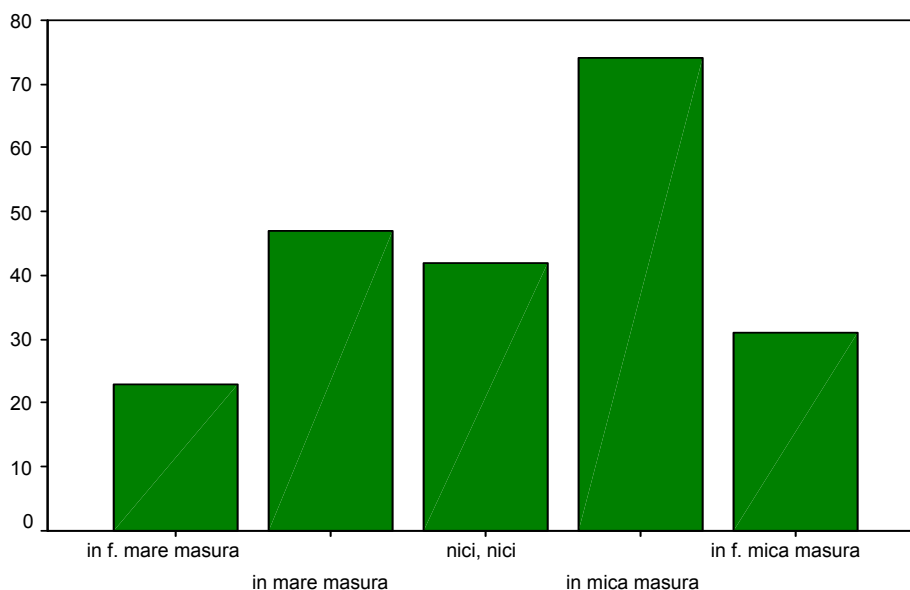


Figura 13. Nivelul perceput de corupție din instituțiile și autoritățile publice locale

Tabelul 20. Nivelul de mulțumire cu caracteristicile instituțiilor și autorităților publice locale

	Cat de multumit sunteti cu echipament ele puse la dispozitia cetateanului de catre APL ?	Cat de multumit sunteti cu amenajarea spatiului si a mediului general al institutiei ?	Cat de multumit sunteti cu programul de lucru cu publicul ?	Cat de multumit sunteti cu respectarea termenelor de oferire a unui raspuns intr-o pb adresata institutiilor APL ?	Cat de multumit sunteti cu prioritatea cu care trateaza angajatii problemele semnalate de cetateni ?	Cat de multumit sunteti cu imaginea angajatilor APL ?	Cat de multumit sunteti cu promptitudinea cu care angajatii APL ofera raspunsuri ?	Cat de multumit sunteti cu increderea pe care o inspira angajatii APL ?	Cat de multumit sunteti cu amabilitatea cu care angajatii APL trateaza cetatenii ?	Cat de multumit sunteti cu cunostintele pe care angajatii APL le detin, pentru a raspunde intrebarilor si solicitarilor cetatenilor ?	Cat de multumit sunteti cu raspunsul pe care angajatii APL il dau la sesizarile si sugestiile cetatenilor ?
	Count	Count	Count	Count	Count	Count	Count	Count	Count	Count	Count
foarte multumit	51	74	50	28	22	88	31	32	47	33	24
multumit	104	117	91	74	62	128	90	85	101	99	70
nici multumit, nici nemultumit	45	27	36	40	69	18	51	82	48	39	65
nemultumit	24	12	53	61	61	3	52	32	35	45	58
foarte nemultumit	5	6	3	30	18		10	4	6	11	8

Satisfacția cetățenilor față de instituțiile și autoritățile publice locale Cluj

Tabelul de mai sus redă nivele de satisfacție ale cetățenilor din Cluj față de câteva dimensiuni ale funcționării instituțiilor și autorităților publice locale Cluj. Remarcăm valorile mari pentru nivelul « multumit » (104 cetățeni, 128 cetățeni) și pentru nivelul « foarte multumit » (88 cetățeni). Nivele « nemultumit » și « foarte nemultumit » prezintă puține cazuri, prin comparație, de unde deducem o evaluare în general pozitivă a satisfacției clienților instituțiilor

și autorităților publice locale Cluj față de acestea.

Tabelul 21. Caracteristicile IPL (instituției publice locale) centrate pe interesele cetățeanului

	Intr-o IPL centrata pe interesele cetateanului	Intr-o IPL centrata pe interesele cetateanului	Intr-o IPL centrata pe interesele cetateanului	Intr-o IPL centrata pe interesele cetateanului	Intr-o IPL centrata pe interesele cetateanului	Intr-o IPL centrata pe interesele cetateanului	Intr-o IPL centrata pe interesele cetateanului	Intr-o IPL centrata pe interesele cetateanului	Intr-o IPL centrata pe interesele cetateanului	Intr-o IPL centrata pe interesele cetateanului	Intr-o IPL centrata pe interesele cetateanului
	PL centrata pe interesele cetateanului	PL centrata pe interesele cetateanului	PL centrata pe interesele cetateanului	PL centrata pe interesele cetateanului	PL centrata pe interesele cetateanului	PL centrata pe interesele cetateanului	PL centrata pe interesele cetateanului	PL centrata pe interesele cetateanului	PL centrata pe interesele cetateanului	PL centrata pe interesele cetateanului	PL centrata pe interesele cetateanului
	Count	Count	Count	Count	Count	Count	Count	Count	Count	Count	Count
in foarte mare m	92	94	143	114	91	79	96	97	121	133	103
in mare masura	93	87	75	57	67	119	99	75	90	77	78
intr-o masura nic	33	36	12	34	35	29	28	50	19	17	25
in mica masura	19	18	3	21	28	10	14	15	6	7	21
in foarte mica m	1	3	2	8	13				2	1	5

Imaginea Instituției Publice Locale centrate pe interesele cetățeanului, conform respondenților din Cluj

Din nou, ca în cazul tabelului 1, constatăm frecvența mare de răspunsuri la nivelele “în foarte mare măsură” și “în mare măsură” (143, 133, 114, respectiv 119, 99).

Dat fiind că cele două imagini – cea actuală și cea ideală – sunt caracterizate de nivele superioare ale scalelor de evaluare, considerăm că, într-o oarecare măsură, imaginea actuală și imaginea ideală se suprapun și corespund. De aici, deducem că stadiul actual al instituțiilor și autorităților publice locale din Cluj este unul de calitate și că direcția de reformare a acestora cu scopul de reorientare înspre cetățean este cea bună.

Sugestii și propuneri ale cetățenilor transmise prin vocea monitorilor

Printre problemele relatate de cetățeni au fost lipsa unor aviziere în holul instituțiilor care să îi îndrume, în funcție de problema pe care o au, la biroul pe care îl caută. Am fost martoră la foarte multe cazuri în care cetățenii băteau din ușă în ușă, întrebând în fiecare birou cui ar trebui să se adrese în legătură cu problema pe care o au. În alte cazuri, am putut observa cum cetățenii erau dezorientați și citeau titlurile de pe toate ușile birourilor pentru a-l găsi pe cel pe care îl caută. În ceea ce privește cetățenii chestionați care au interacționat cu alte departamente ale DMPS Cluj, erau nemulțumiți de

statul la coadă și lipsa unui panou informativ la intrare (cu atât mai mult cu cât clădirea găzduiește mai multe instituții publice locale). (A.P.Z, monitor Cluj, despre DMPS)

Nu trebuie neapărat să-mi inspire încredere, deoarece angajatul respectiv poate să fie cum se cade și mie să-mi transmită o atitudine rece. Ideea e să primim răspunsuri cât mai ferme la problemele noastre și în timp util. (S.B., monitor Cluj)

Informații obținute de la cetățeni și notate de C.M., monitor Cluj:

„Personal prefer un om cu minte și suflet mare, decât un fotoliu din piele și ecran cu plasma în holul de așteptare. Problemele noastre nu se rezolvă modernizând clădiri, ci pregătind și specializând angajații.” (bărbat, 36 ani)

„Oamenii competenți, oamenii care sunt în stare să se descurce în situații de criză, obiectivi și cu viziune de ansamblu, produc schimbări benefice atât pentru noi, cât și pentru orașul nostru. Ei ar trebui să fie mai bine stimulați pentru că ei sunt veriga dintre cetățeni și tot ceea ce înseamnă sistemul administrativ local sau național.” (bărbat, 48 ani)

„De fiecare dată când vin cu vreo problemă aici și dau de oameni prietenoși și bine dispuși, cum e de exemplu doamna de la Biroul de Relații cu Publicul, parcă sunt deja la jumătatea drumului înspre soluționarea chestiunii respective.” (femeie, 29 ani)

Mehedinți

Tabelul 22. Frecvența interacțiunii cetățenilor cu instituțiile și autoritățile publice locale

Cât de des ați interacționat în ultimele 3 luni cu unități ale administrației publice locale, indiferent de tipul serviciilor oferite de acestea?

N = 240	%
niciodata	12.9
singura data	33.8
o data pe luna	26.7
saptamânal	12.9
mai des	13.8

Tabelul 23. Nivelul general de încredere în instituțiile și autoritățile publice locale

În general, câtă încredere aveți în administrația publică locală?

N = 240	%
foarte multa	10.8
multa	36.7
nici multa, nici putina	7.1
putina	35.4
foarte putina	10.0

Tabelul 24. Mulțumire cu nivelul de transparență și eficiență din instituțiile și autoritățile publice locale

Cât de mulțumit sau nemulțumit sunteți cu nivelul de [...] din administrația publică locală?

		%
transparență	foarte multumit	7.5
	multumit	47.5
	nici multumit, nici nemulțumit	3.8
	nemulțumit	31.7
	foarte nemulțumit	9.2
	NS/NR	0.4
eficiență	foarte multumit	15.4
	multumit	41.7
	nici multumit, nici nemulțumit	1.3
	nemulțumit	35.4
	foarte nemulțumit	6.3

N = 240

Tabelul 25. Birocrație și corupție în instituțiile și autoritățile publice locale

În ce măsură considerați că se poate vorbi despre [...] în administrația publică locală?

		%
birocrație	in foarte mare masura	21.7
	in mare masura	36.3
	intr-o masura nici mare, nici mica	1.3
	in mica masura	29.2
	in foarte mica masura	11.7
corupție	in foarte mare masura	22.5
	in mare masura	29.2
	intr-o masura nici mare, nici mica	1.7
	in mica masura	28.8
	in foarte mica masura	16.3
	NS/NR	1.7

N = 240

Tablelul 26. Mulțumire cu caracteristicile instituțiile și autoritățile publice locale

Cât de mulțumit sau nemulțumit sunteți de [...]?	foarte mulțumit	mulțumit	nici mulțumit, nici nemulțumit	nemulțumit	foarte nemulțumit	NȘ/NR
aspectul îngrijit al angajaților	40.0	57.5	4.0	8.0	0.0	0.0
echipamentele puse la dispoziția cetățeanului de către instituțiile și autoritățile publice locale	11.7	58.3	5.0	22.1	2.1	0.8
amenajarea spațiului și a mediului general al instituției	27.9	62.5	5.0	4.6	0.0	0.0
varietatea mijloacelor de informare ale instituției	17.9	62.9	2.1	15.8	1.3	0.0
programul de lucru cu publicul	15.8	62.9	2.5	16.7	2.1	0.0
amabilitatea cu care angajații tratează cetățenii	16.3	59.2	4.6	17.9	2.1	0.0
cunostințele deținute de angajați pentru a răspunde solicitărilor cetățenilor	9.2	67.9	3.3	17.9	1.3	0.4
încrederea pe care o inspiră angajații	7.9	50.0	7.9	32.5	1.3	0.4
promptitudinea cu care angajații oferă răspunsuri	9.2	44.6	2.5	40.0	3.8	0.0
răspunsurile pe care le dau reprezentanții instituțiile și autoritățile publice locale la sesizările și sugestiile cetățenilor	2.9	45.8	2.1	47.1	2.1	0.0
respectarea termenelor de oferire a unui răspuns într-o pb adresată instituțiilor și autorităților publice locale	4.2	52.5	1.7	36.3	5.4	0.0
modul în care sunt aduse la cunoștința cetățenilor termenele pentru serviciul solicitat	8.8	55.4	3.3	30.8	1.7	0.0
prioritatea cu care tratează angajații instituțiilor și autorităților publice locale problemele semnalate de cetățeni	3.8	41.7	5.0	45.8	3.8	0.0
cu modul în care angajații instituțiilor și autorităților publice locale iau în considerare problemele pe care le ridică cetățenii	3.8	47.9	2.5	42.1	3.8	0.0

N = 240

Tabelul 27. Caracteristicile care fac din instituțiile și autoritățile publice locale o administrație centrată pe interesele cetățeanului

În ce măsură o IPL centrată pe interesele cetățeanului care furnizează o calitate bună a serviciului deține următoarele caracteristici?	în foarte mare măsură	în mare măsură	în măsură nici mare, nici mică	în mică măsură	în foarte mică măsură	NȘ/NR
Angajații au aspect îngrijit.	33.8	60.8	2.1	29.0	4.0	0.0
Are echipamente moderne.	38.8	52.9	4.6	3.8	0.0	0.0
Spațiul și mediul în general au un aspect atrăgător.	31.7	59.2	3.8	5.4	0.0	0.0
Oferă informația prin mai multe mijloace (avizier, site, telefon, presă scrisă, panouri).	46.7	50.4	0.0	2.9	0.0	0.0
Are program de lucru convenabil cetățenilor.	39.6	54.6	0.8	4.2	0.8	0.0
Angajații sunt amabili.	48.8	45.0	1.3	5.0	0.0	0.0
Angajații dețin cunoștințele necesare pentru a răspunde întrebărilor și solicitărilor cetățenilor.	40.8	53.3	1.3	4.6	0.0	0.0
Angajații inspiră încredere.	36.3	49.2	2.9	10.8	0.8	0.0
Angajații oferă răspunsuri prompte	38.3	48.8	1.7	9.6	1.7	0.0
Primăria / instituția prefectului / AJOFM / DMPS oferă răspuns corespunzător	37.1	47.1	15.4	0.4	0.0	0.0
Termenele de oferire a unui răspuns sunt respectate.	37.5	45.0	0.4	14.6	2.5	0.0
Termenele de livrare a unui serviciu sunt cunoscute.	36.7	50.0	0.8	12.1	4.0	0.0
Semnalaarea unei probleme de către cetățean constituie o prioritate pentru angajații instituțiilor publice.	36.7	47.5	1.7	12.9	1.3	0.0
Angajații înțeleg problemele pe care le ridică cetățenii.	34.2	52.9	2.1	10.0	0.8	0.0

N = 240

Observații ale monitorilor

În general, atitudinea acestora [a cetățenilor] față de instituțiile publice și funcționari este negativă, deoarece consideră că aceștia își urmăresc doar interesul personal. (I.C., monitor Mehedinți)

Sugestii și propuneri ale cetățenilor transmise prin vocea monitorilor

O doamnă a menționat că punctul de informare computerizat din primărie conține informații eronate. Mulți spun că la Direcția de Taxe și impozite funcționarii sunt nervoși și nu sunt amabili. Aici a fost singurul loc în care intervievații au ezitat la răspunsul privitor la programul de lucru cu publicul. (M.R., monitor Mehedinți)

În general oamenii de rând au fost cât se poate de sinceri deoarece își doreau să se rezolve numeroasele probleme din instituție, fiind direct interesați de îndreptarea deficiențelor întâmpinate în rezolvarea problemelor personale. (I.C., monitor Mehedinți)

Au existat și câteva propuneri din partea cetățenilor: ”ar trebui instalate puncte de unde să îți poți procura apă minerală, cafea”, să funcționeze Serviciul de Relații cu Publicul (C.C., monitor Mehedinți)

Alte probleme relatate de cetățeni care nu au fost înregistrate în chestionar sunt: dorința ca instituțiile publice să se axeze mai mult pe rezolvarea problemelor cetățenilor, nu a reprezentării propriilor interese; schimbarea celor în vârstă cu personal tânăr, competent și dornic de muncă; unii din funcționari nu sunt atât de amabili și de competenți în oferirea unor răspunsuri; contact permanent cu cetățenii; realizarea muncii de teren care ar rezolva foarte multe din probleme. Unii dintre cetățeni ale căror probleme le-au fost rezolvate au spus că meritul este al primarului deoarece ceilalți nici nu le-au ascultat doleanțele, în plus se practică oferirea unei mici „atenții” pentru a cere o informație sau pentru a se „deschide o ușă”. În cele mai multe cazuri cetățeanul este sfidat de către unii angajați. (V.B., monitor Mehedinți)

Tulcea

Tabelul 28. Frecvența interacțiunii cetățenilor cu instituțiile și autoritățile publice locale

Cât de des ați interacționat în ultimele 3 luni cu instituțiile și autoritățile publice locale, indiferent de tipul serviciilor oferite de acestea?

N = 170	%
niciodata	16.5
singura data	20.6
o data pe luna	27.6
saptamânal	18.2
mai des	17.1
NS	0.0

Tabelul 29. Nivelul generalizat de încredere în instituțiile și autoritățile publice locale

În general, câtă încredere aveți în instituțiile și autoritățile publice locale?

N = 170	%
foarte multa	4.7

multa	34.1
nici multa, nici putina	11.8
putina	34.7
foarte putina	14.1
NS/NR	0.6

Tabelul 30. Mulțumire cu nivelul de transparență și eficiență din instituțiile și autoritățile publice locale

Cât de mulțumit sau nemulțumit sunteți cu nivelul de [...] din instituțiile și autoritățile publice locale?

N = 170		%
transparență	foarte mulțumit	4.1
	mulțumit	42.9
	nici mulțumit, nici nemulțumit	5.3
	nemulțumit	36.5
	foarte nemulțumit	10.6
	NS/NR	0.6
eficiență	foarte mulțumit	9.4
	mulțumit	30.0
	nici mulțumit, nici nemulțumit	4.7
	nemulțumit	44.1
	foarte nemulțumit	10.6
	NS/NR	1.2

Tabelul 31. Birocrație și corupție în instituțiile și autoritățile publice locale

În ce măsură considerați că se poate vorbi despre [...] în instituțiile și autoritățile publice locale?

N = 170		%
birocrație	in foarte mare masura	9.4
	in mare masura	30.0
	intr-o masura nici mare, nici mica	4.7
	in mica masura	44.1
	in foarte mica masura	10.6
	NS/NR	1.2
corupție	in foarte mare masura	27.1
	in mare masura	45.9
	intr-o masura nici mare, nici mica	2.9
	in mica masura	17.6
	in foarte mica masura	3.5
	NS/NR	2.9

Tabelul 32. Mulțumire cu caracteristicile instituțiile și autoritățile publice locale

Cât de mulțumit sau nemulțumit sunteți de [...]?	foarte mulțumit	mulțumit	nici mulțumit, nici nemulțumit	nemulțumit	foarte nemulțumit	NȘ/NR
aspectul îngrijit al angajaților	51.8	38.2	4.1	3.5	0.0	2.4
echipamentele puse la dispoziția cetățeanului de către instituțiile și autoritățile publice locale	14.7	51.2	5.9	21.2	3.5	3.5
amenajarea spațiului și a mediului general al instituției	42.9	41.8	5.9	5.3	1.9	2.4
varietatea mijloacelor de informare ale instituției	4.7	35.9	5.9	435.0	8.2	1.8
programul de lucru cu publicul	31.8	47.1	4.1	11.8	4.7	0.6
amabilitatea cu care angajații tratează cetățenii	11.2	47.1	8.2	23.5	8.8	1.2
cunostintele deținute de angajați pentru a răspunde solicitărilor cetățenilor	2.9	48.8	8.8	32.9	3.5	2.9
încrederea pe care o inspiră angajații	4.7	47.6	11.2	29.4	5.3	1.8
promptitudinea cu care angajații oferă răspunsuri	5.9	38.8	5.9	41.2	7.6	0.6
răspunsurile pe care le dau reprezentanții instituțiilor și autoritățile publice locale la sesizările și sugestiile cetățenilor	4.7	30.6	3.5	41.2	20.0	0.0
respectarea termenelor de oferire a unui răspuns într-o pb adresată instituțiilor și autorităților publice locale	4.7	35.9	5.9	43.5	8.2	1.8
modul în care sunt aduse la cunoștința cetățenilor termenele pentru serviciul solicitat	9.4	41.8	3.5	38.8	6.5	0.0
prioritatea cu care tratează angajații instituțiilor și autoritățile publice locale problemele semnalate de cetățeni	4.1	30.6	8.2	41.2	12.9	2.9
cu modul în care angajații instituțiilor și autoritățile publice locale iau în considerare problemele pe care le ridică cetățenii	4.7	30.6	3.5	41.2	20.0	0.0

N = 170

Tabelul 33. Caracteristicile care fac din instituțiile și autoritățile publice locale o administrație centrată pe interesele cetățeanului

În ce măsură o IPL centrată pe interesele cetățeanului care furnizează o calitate bună a serviciului deține următoarele caracteristici?	În foarte mare măsură	În mare măsură	În măsură nici mare, nici mică	În mică măsură	În foarte mică măsură	NȘ/NR
Angajații au aspect îngrijit.	53.5	31.8	1.8	12.4	0.6	0.0
Are echipamente moderne.	34.7	51.8	3.5	6.5	2.9	0.6
Spațiul și mediul în general au un aspect atrăgător.	34.7	49.4	5.9	7.6	2.4	0.0
Oferă informația prin mai multe mijloace (avizier, site, telefon, presă scrisă, panouri).	58.2	33.5	1.2	5.9	1.2	0.0
Are program de lucru convenabil cetățenilor.	47.6	45.9	1.2	4.1	0.6	0.6
Angajații sunt amabili.	53.5	31.8	1.2	9.4	4.1	0.0
Angajații dețin cunoștințele necesare pentru a răspunde întrebărilor și solicitărilor cetățenilor.	52.4	36.5	5.3	5.9	0.0	0.0
Angajații inspiră încredere.	55.3	29.4	2.9	10.6	1.8	0.0
Angajații oferă răspunsuri prompte	53.5	31.8	1.8	12.4	0.6	0.0
Primăria / instituția prefectului / AJOFM / DMPS oferă răspuns corespunzător	57.6	30.0	2.4	8.2	0.6	1.2
Termenele de oferire a unui răspuns sunt respectate.	57.1	27.6	2.4	11.8	0.6	0.6
Termenele de livrare a unui serviciu sunt cunoscute.	40.0	49.4	3.5	4.7	1.8	0.6
Semnalaarea unei probleme de către cetățean constituie o prioritate pentru angajații instituțiilor publice.	56.5	24.7	1.2	14.1	2.9	0.6
Angajații înțeleg problemele pe care le ridică cetățenii.	54.1	30.0	1.8	12.4	1.8	0.0

Sugestii și propuneri ale cetățenilor transmise prin vocea monitorilor

Mulți consideră că nu ar trebui să se pună atât de mare accent pe modernizarea instituției sau pe aspectul îngrijit al angajaților, ci pe competența acestora, pe rezolvarea cât mai imediată a problemelor, pe eficiența angajaților. Unii afirmă că numai cu pile și relații te poți angaja într-o instituție publică, și că tinerilor ieșiți de pe băncile facultății nu li se acordă nicio șansă să se afirme. O alta problemă era legată de faptul că cetățenii sunt plimbați din ușă în ușă, și

ca în general funcționarii publici așteaptă „mici atenții” pentru a rezolva cât mai rapid anumite probleme, cu alte cuvinte pentru a-și îndeplini sarcinile. (A.B., monitor Tulcea)

O mai bună delimitare a problematicii; decalarea termenelor în funcție de natura solicitării, nu trebuie să existe numai acel termen șablon de 30 de zile, să se răspundă diferențiat la problemele ridicate de cetățeni: 5, 10, 20, 30 de zile: introducerea unor standarde, în acest sens, să existe o modalitate de colectare a sesizărilor cetățenilor, un fel de cutie poștală, care să fie verificată periodic, în limita posibilităților, bineînțeles. (A.A., M.A., monitori Tulcea)

Vaslui

Tabelul 34. Frecvența interacțiunii cetățenilor cu instituțiile și autoritățile publice locale

Cât de des ați interacționat în ultimele 3 luni cu instituțiile și autoritățile publice locale, indiferent de tipul serviciilor oferite de acestea?

N = 160	%
niciodată	16.4
singura dată	37.0
o dată pe luna	30.9
saptamânal	7.9
mai des	7.9
NS	0.0

Tabelul 35. Nivelul de încredere generalizată din instituțiile și autoritățile publice locale

În general, câtă încredere aveți în instituțiile și autoritățile publice locale?

N = 160	%
foarte multă	1.2
multă	28.5
nici multă, nici puțină	6.7
puțină	50.9
foarte puțină	10.3
NS/NR	2.4

Tabelul 36. Nivelul de mulțumire cu transparența și birocrăția din instituțiile și autoritățile publice locale

Cât de mulțumit sau nemulțumit sunteți cu nivelul de [...] din instituțiile și autoritățile publice locale?

N = 160		%
transparență	foarte mulțumit	1.8
	mulțumit	49.7
	nici mulțumit, nici nemulțumit	3.6
	nemulțumit	30.9

	foarte nemulțumit	10.9
	NS/NR	3.0
	foarte mulțumit	4.8
	mulțumit	44.2
eficiență	nici mulțumit, nici nemulțumit	2.4
	nemulțumit	38.2
	foarte nemulțumit	9.1
	NS/NR	1.2

Tabelul 37. Birocrație și corupție în instituțiile și autoritățile publice locale

În ce măsură considerați că se poate vorbi despre [...] în instituțiile și autoritățile publice locale?

N = 160		%
birocrație	in foarte mare masura	20.0
	in mare masura	55.2
	intr-o masura nici mare, nici mica	2.4
	in mica masura	18.2
	in foarte mica masura	2.4
	NS/NR	1.8
corupție	in foarte mare masura	10.9
	in mare masura	35.2
	intr-o masura nici mare, nici mica	3.0
	in mica masura	38.8
	in foarte mica masura	4.2
	NS/NR	7.9

Tabelul 38. Mulțumire cu caracteristicile instituțiile și autoritățile publice locale

Cât de mulțumit sau nemulțumit sunteți de [...]?	foarte mulțumit	mulțumit	nici mulțumit, nici nemulțumit	nemulțumit	foarte nemulțumit	NȘ/NR
aspectul îngrijit al angajaților	21.2	74.5	3.0	0.6	0.0	0.6
echipamentele puse la dispoziția cetățeanului de către instituțiile și autoritățile publice locale	3.0	56.4	3.6	20.6	3.0	13.3
amenajarea spațiului și a mediului general al instituției	19.4	73.3	1.8	5.5	0.0	0.0
varietatea mijloacelor de informare ale instituției	5.5	71.5	4.8	15.8	2.4	0.0
programul de lucru cu publicul	7.9	72.1	4.8	12.1	3.0	0.0
amabilitatea cu care angajații tratează cetățenii	17.6	57.0	3.6	18.2	3.0	0.6
cunostintele deținute de angajați pentru a răspunde solicitărilor cetățenilor	11.5	65.5	3.0	15.2	1.8	3.0

increderea pe care o inspira angajatii	10.3	57.0	7.3	21.2	1.8	2.4
promptitudinea cu care angajatii ofera raspunsuri	9.1	69.1	5.5	13.3	2.4	0.6
raspunsurile pe care le dau reprezentantii institutiile și autoritățile publice locale la sesizarile si sugestiiile cetatenilor	5.5	38.2	4.2	43.0	3.6	5.5
respectarea termenelor de oferire a unui raspuns intr-o pb adresata institutiile și autoritățile publice locale	5.5	67.3	5.5	17.6	3.0	1.2
modul in care sunt aduse la cunostinta cetatenilor termenele pentru serviciul solicitat	5.5	79.4	0.6	11.5	0.0	3.0
prioritatea cu care trateaza angajatii institutiile și autoritățile publice locale problemele semnalate de cetateni	7.3	52.1	2.4	32.1	3.6	2.4
cu modul in care angajatii institutiilor institutiile și autoritățile publice locale iau in considerare problemele pe care le ridica cetatenii	9.1	44.2	6.1	31.2	3.6	4.8

Tabelul 39. Caracteristicile care fac din institutiile și autoritățile publice locale o administrație centrată pe interesele cetățeanului

În ce măsură o IPL centrată pe interesele cetățeanului care furnizează o calitate bună a serviciului deține următoarele caracteristici?	în foarte mare măsură	în mare măsură	în măsură nici mare, nici mică	în mică măsură	în foarte mică măsură	NȘ/NR
Angajații au aspect îngrijit.	21.2	66.7	4.2	7.3	0.6	0.0
Are echipamente moderne.	29.7	57.0	4.8	7.3	0.6	0.6
Spațiul și mediul în general au un aspect atrăgător.	20.6	61.8	4.2	12.7	0.6	0.0
Oferă informația prin mai multe mijloace (avizier, site, telefon, presă scrisă, panouri).	46.7	49.1	1.2	2.4	0.6	0.0
Are program de lucru convenabil cetățenilor.	67.3	31.5	0.0	1.2	0.0	0.0
Angajații sunt amabili.	69.1	30.3	0.6	0.0	0.0	0.0

Angajații dețin cunoștințele necesare pentru a răspunde întrebărilor și solicitărilor cetățenilor.	72.7	25.5	1.8	0.0	0.0	0.0
Angajații inspiră încredere.	44.8	50.9	1.8	1.8	0.6	0.0
Angajații oferă răspunsuri prompte	52.7	42.4	1.8	3.0	0.0	0.0
Primăria / instituția prefectului / AJOFM / DMPS oferă răspuns corespunzător	70.3	28.5	1.2	0.0	0.0	0.0
Termenele de oferire a unui răspuns sunt respectate.	72.7	23.0	1.2	2.4	0.6	0.0
Termenele de livrare a unui serviciu sunt cunoscute.	47.3	49.1	1.2	1.8	0.0	0.6
Semnalarea unei probleme de către cetățean constituie o prioritate pentru angajații instituțiilor publice.	61.8	34.5	1.2	2.4	0.0	0.0
Angajații înțeleg problemele pe care le ridică cetățenii.	70.3	28.5	0.0	1.2	0.0	0.0

Observații ale monitorilor

Mi s-a pus la dispoziție un birou și scaunele necesare pentru chestionarea subiecților. De asemenea, am fost prezentată tuturor angajaților Instituției Prefectului de la birourile vizate. Aceștia mă prezentau cetățenilor care le solicitau serviciile și le solicitau politicos să susțină activitatea pe care o desfășuram, aceasta fiind prezentată ca o acțiune care urmărea îmbunătățirea serviciilor de care până la urmă tot dâșii vor beneficia. (N.G., monitor Vaslui)

Atitudinea respondenților la completarea chestionarului

Tabelul 40. Atitudinea respondenților în timpul aplicării chestionarului

atitudinea în timpul aplicării chestionarului		
N = 1161		%
vesel	vesel, bine dispus	56.3
	indiferent	34.9
	trist, posomorât	8.8
ospitalier	ospitalier	63.2
	neutru	31.5
	neospitalier, distant	5.3
încrezător	încrezător în viitor, optimist	41.3
	nici, nici	39.3
	resemnat, pesimist	19.4

	sincer la majoritatea întrebărilor	81.4
sincer	sincer doar la o parte din întrebări	17.7
	deloc sincer	0.9

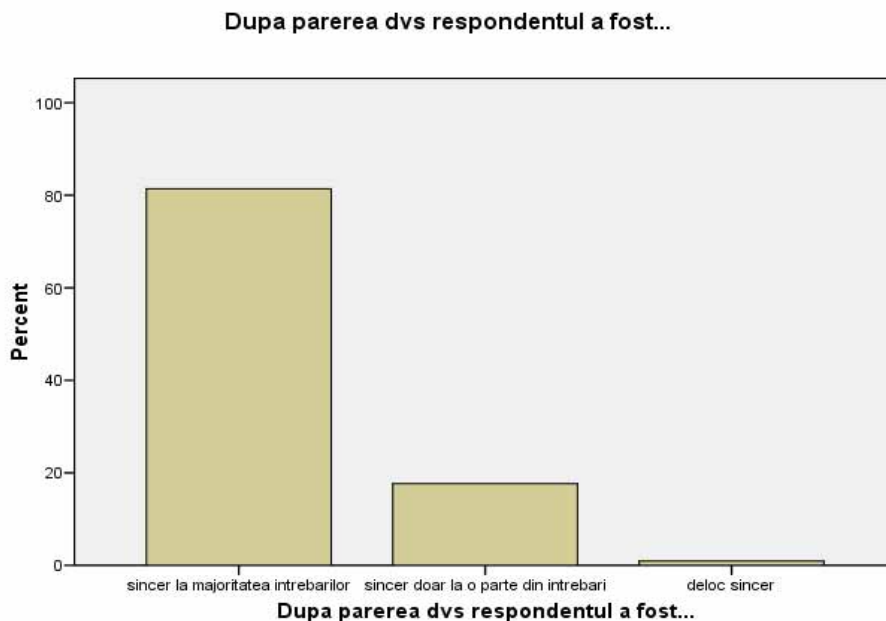


Figura 15. Atitudinea respondenților în timpul aplicării chestionarelor: sinceritate

Din punctul meu de vedere, respondenții au fost în proporție de 95% sinceri, și au prezentat interes pentru aceste întrebări, tocmai din dorința de schimbare. (C.L., monitor București)

Chestionații s-au arătat uneori interesați de subiect, au simțit că îi vizează direct pe ei și au răspuns de prima dată solicitării mele, alții au avut o atitudine indiferentă sau chiar neutră. Dar am primit și răspunsuri de genul „nu vă răspund pentru că nu mă privește, chiar nu am nicio treabă cu administrația publică, e prima și singura dată când vin aici!”. (O.F., monitor București)

Problemele întâlnite în procesul de monitorizare au fost strâns legate de bună-voința cetățenilor și de disponibilitatea lor. Problemele s-au rezumat la refuzul cetățenilor, explicat prin lipsa de timp, inutilitatea colaborării cetățeanului cu monitorul – datorată lipsei

încrederii în „îmbunătățirea serviciilor” și a resemnării în fața problemelor, a voinței lipsă - de a mai lupta pentru ceva. (OS, monitor București)

Cetățenii cel mai des au oferit ca argument pentru a nu colabora lipsa de timp, inutilitatea sondajelor de opinie, neîncrederea cât și conformarea cu situația existentă (plăcută, neplăcută). (O.S., monitor București)

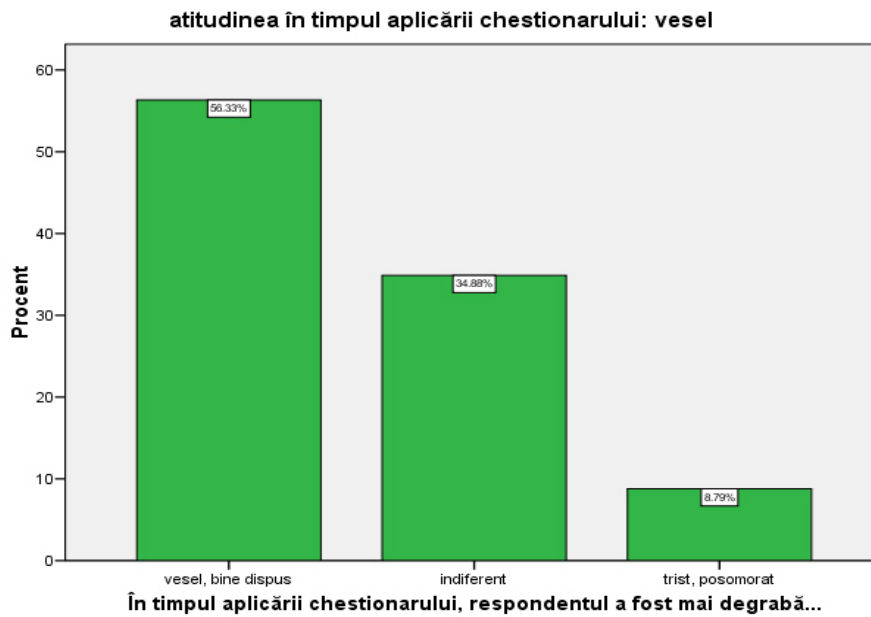


Figura 14. Atitudinea respondenților în timpul aplicării chestionarului: veselie

În proporție de 90% dintre cetățenii pe care i-am invitat să completeze chestionarul au răspuns pozitiv (poate și din cauză că stăteau la coadă și trecea timpul mai ușor când vorbeau cu cineva). În general, cei care au refuzat erau în primărie de ore bune. Erau obosiți și nervoși iar întrebările din chestionar la ridica tensiunea. (A.P., monitor București)

Reacția respondenților a fost, în general, una de interes pentru proiect. Cu toate acestea, cetățenii nu consideră că participarea lor în acesta va aduce vreo schimbare în modul de operare al instituțiilor publice locale. (A. P.Z., monitor Cluj)

Principalele motive ale refuzului participării la chestionar au fost lipsa de timp, lipsa de încredere legată de faptul că ei sunt capabili să genereze o schimbare în administrația publică locală. (C.M., monitor Cluj)

Mare parte din respondenți se aflau în criză de timp și erau convinși că nu sunt ei cei care pot ajuta la realizarea unei schimbări la nivel instituțional. (A.L., monitor Tulcea)

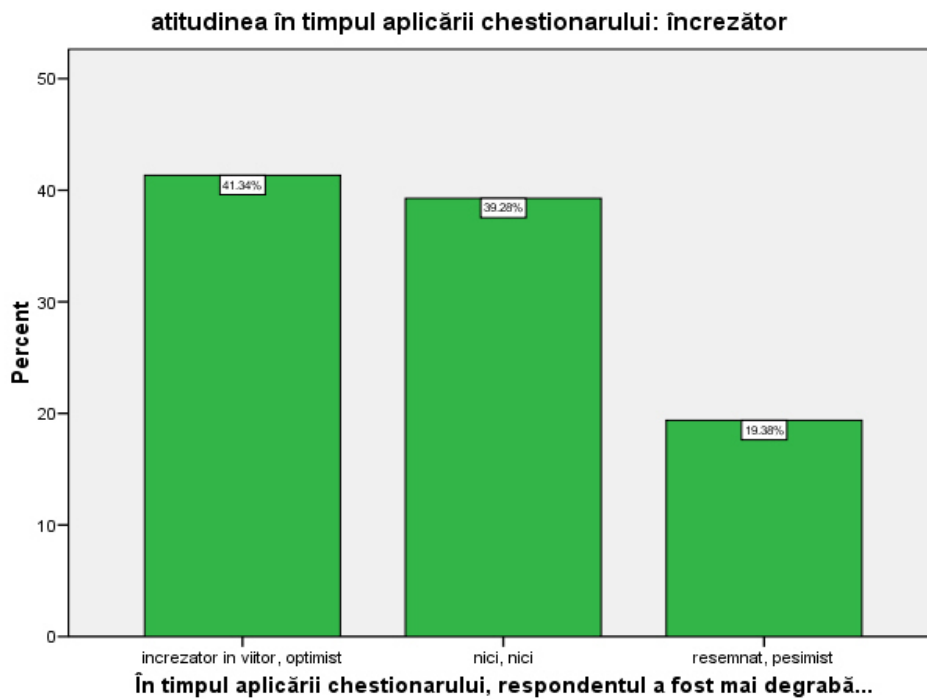


Figura 15. Atitudinea respondenților în timpul aplicării chestionarelor: încredere în viitor

Concluzii finale

Majoritatea cetățenilor a răspuns afirmativ solicitării voluntarilor de a completa chestionarul. Mai mult de 50% dintre cetățeni au fost veseli, binedispuși (56.3%), ospitalieri cu monitorii (63.2%) (vezi întrebarea Q9 din chestionar) și sinceri la majoritatea întrebărilor (81.4%). Mai mult de jumătate sunt resemnați, pesimiști sau fără o atitudine față de viitor (58.7%). Aceasta însemnând că deși sunt deschiși unor proiecte de reformare a administrației publice și deschiși pentru participare într-o oarecare măsură, se află într-o stare mai degrabă de expectativă și nu și mai creează așteptări pentru viitor.

În acest context o parte dintre răspunsurile favorabile pot fi explicate și de aceste atitudini și de dorința de schimbare în bine.

Atitudinile respondenților față de instituții și față de activitatea lor în general este dată de frecvența interacțiunii cu instituțiile / autoritățile publice locale (aproximativ 60% dintre respondenți au avut experiențe unice sau cu frecvență redusă cu acestea) și de specificul instituției. Atitudinea este mai degrabă negativă: aproape jumătate dintre respondenți consideră că se poate vorbi despre corupție și un procent mai ridicat (68.3%) despre birocrație.

Cetățenii nu sunt mulțumiți cu momentul în care sunt consultați (55.4% s-au declarat nemulțumiți și foarte nemulțumiți, iar 9.7% au răspuns nici mulțumiți, nici nemulțumiți) sau cu modalitățile în care autoritățile încearcă să-i implice (48.4% s-au declarat nemulțumiți și foarte nemulțumiți).

În urma analizei comparative a percepțiilor și a așteptărilor cetățenilor și având în vedere modelul european de la care s-a pornit adaptarea, putem conchide că acestea sunt determinate de nivelul de implicare și interacțiune cu instituțiile și autoritățile publice locale, dar și de împlinirea nevoilor imediate (rezolvarea problemelor) ale cetățenilor. Un grad scăzut al așteptărilor pe dimensiuni ale serviciilor oferite relevă faptul că cetățenii români sunt interesați mai degrabă de rezolvare problemelor și de calitatea serviciului în sine, decât de felul în care instituția comunică nivelul de eficiență și de managementul acesteia în furnizarea serviciilor.

Astfel, introducerea satisfacției cetățeanului ca măsură a performanței administrației pare a fi o metodă eficientă de stimulare a reformei în sectorul public. Țări precum Marea Britanie, pionieră în acest domeniu, au produs și introdus “Consumers Charts” pentru toate tipurile de servicii publice. Acestea sunt un fel de declarații despre standardele tipurilor de servicii publice, care pot fi astfel ușor monitorizate de către cetățeanul-client și evaluate de serviciile

specializate pentru a determina nivelul performanței și îndeplinirea obiectivelor pentru organizația publică respectivă.

Folosirea Cartelor Cetățenilor ca instrumente de creștere a gradului de informare a cetățenilor, ca sisteme orientate către clienți sunt necesare, utile și practice pentru următoarele motive:

1. *Sistemele orientate către client forțează furnizorii de servicii să devină responsabili (accountable) față de proprii clienți.* Clienții își pot reloca afacerile iar pentru furnizori este obligatoriu să obțină permanent de la clienți un feedback în ceea ce privește nevoile lor și să încerce să le răspundă în mod adecvat.

2. *Sisteme orientate către client depolitizează decizia privind alegerea furnizorului.* Chiar și în cazul sistemelor de furnizare de servicii competitive, instituțiile și autoritățile publice pot încheia contracte cu diferiți furnizori (de exemplu, pentru instruire) sau alocă bugetul între diferiți furnizori. De foarte multe ori, politicul se implică în aceste decizii, dar atunci când resursele sunt controlate de clienți, nici un legislativ nu poate proteja furnizorii de calificativul acordat acestora de proprii clienți.

3. *Sistemele orientate către client stimulează mai multă inovație.* Furnizorii, în competiție unul cu altul, vor căuta să reducă costurile și să crească calitatea serviciilor. Iar atunci când sunt finanțați de proprii clienți, nu de legislativ, interesul pentru a investi în inovație e cu atât mai mare.

4. *Sistemele orientate către client oferă persoanelor posibilitatea de a alege între diferite tipuri de servicii.* Standardizarea a constituit un pas important, în special avându-se în vedere că mașina politică are tendința să distribuie serviciile în mod inegal. În prezent, serviciile standardizate nu mai constituie singura opțiune de care dispun oamenii.

5. *Sistemele orientate către client sunt mai puțin risipitoare* deoarece egalează cererea cu oferta. Tipul și dimensiunea serviciilor publice sunt determinate nu de nevoile clienților, ci prin lege. Legislativul adoptă legi care răspund nu cererilor individuale, ci solicitării circumscripției. În consecință, aceste legi tind să ofere un tratament imparțial și să furnizeze aceleași servicii tuturor membrilor grupului țintă. Chiar dacă garantează egalitatea în cadrul sistemului public, acestea generează anumite efecte perverse: unii clienți nu doresc servicii standardizate; alte lucruri sunt mult mai stringente pentru unii. Sistemele în care resursele sunt controlate de clienți permit acestora din urmă să achiziționeze ceea ce doresc, nu să accepte ceea ce legislativul sau consiliul local cred că își doresc. Astfel, sistemele orientate către client tind să-și satisfacă clienți și să economisească în același timp.

6. *Sistemele orientate către client conferă clienților posibilitatea de a alege (empower), ceea ce determină un angajament mult mai serios din partea clienților. Cercetările în educație au evidențiat faptul că studenții sunt mult mai responsabili dacă au avut posibilitatea de a opta pentru o instituție de învățământ. Acest tip de instituții înregistrează rate ale abandonului mai scăzute, probleme disciplinare mai puține, o atitudine pozitivă a studenților. Sistemele orientate către client generează mult mai multe oportunități pentru echitate. Finanțarea directă de către Guvern a programelor sau instituțiilor face dificilă punerea în aplicare a echității. Dacă totuși se încearcă acest lucru, limitându-se strict la săraci, se creează instituții care nu numai că nu ajută, dar creează și un stigmat și discriminare pozitivă. Sistemele orientate către client nu vor putea promova echitate dacă costurile și calitatea serviciilor furnizate de diferiți furnizori nu este acceptabilă pentru toți clienții. Abandonarea principiilor ierarhiei nu înseamnă o scădere a controlului în organizațiile publice. Prin oferirea de puteri sporite angajaților, prin delegarea de competențe și putere de decizie le crești și gradul de responsabilitate și responsabilizare. Prin managementul calității, preluat din managementul aplicat în organizațiile private, se ajunge la o sporire a performanței funcționarului public. (Lambriu, 2007, 6)*

Nevoia de reformare resimțită de cetățeni devine iminentă prin prisma experienței mediului business și privat care au deja astfel de exemple și prin prisma instituțiilor publice occidentale care au operat deja îmbunătățiri unor cartele ale cetățenilor.

Bibliografie:

1. EUPAN – Îndreptar european asupra Managementului Satisfacției Clientului, 2008
2. Fofiu Adela. From measurements of trust to reinforcements of trust, 2009
3. Lambriu Mihaela. Politici publice și management în administrația publică, 2007
4. Pop Luana. Cultura administrativă în România, 2008

ANEXA 1. Dimensiunile măsurate

1. X are echipament cu aspect modern.
2. Facilitățile fizice ale lui X au un aspect plăcut.
3. Angajații lui X sunt prezentabili .
4. Materialele asociate cu serviciul (cum ar fi pamflete sau declarații) au un aspect plăcut la X.
5. Când X promite să facă ceva până la un anumit moment, își respectă promisiunea.
6. Când aveți o problemă, X manifestă un interes sincer pentru rezolvarea acesteia.
7. X execută serviciul în mod corect, prima dată.
8. X furnizează serviciul la momentul la care promite.
9. X insistă pe evidențele lipsite de erori.
10. Angajații lui X vă spun exact când vor fi executate serviciile.
11. Angajații lui X vă ofera un serviciu prompt.
12. Angajații lui X sunt întotdeauna dispuși să vă ajute.
13. Angajații lui X nu sunt niciodată prea ocupați pentru a răspunde cererilor dvs.
14. Comportamentul angajaților lui X vă inspiră încredere.
15. Vă simțiți în siguranță în tranzacțiile cu X.
16. Angajații lui X sunt permanent amabili cu dvs.
17. Angajații lui X dețin cunoștințele necesare pentru a răspunde întrebărilor dvs..
18. X vă acordă atenție individuală.
19. X are un program de funcționare convenabil pentru toți clienții.
20. X are angajați care vă acorda personal atenție.
21. X se gândește întotdeauna la interesele dvs.
22. Angajații lui X vă înțeleg nevoile specifice.

Elementele 1-4: *bunuri materiale*

Elementele 5-9: *fiabilitate*

Elementele 10-13: *răspuns prompt*

Elementele 14-17: *siguranță*

Elementele 18-22: *empatie*

Cele cinci dimensiuni transpuse în întrebări, care măsoară atât percepțiile cât și așteptările conform instrumentului utilizat de EUPAN.

ANEXA 2. Chestionarul

Chestionar cetățeni

Bună dimineața / ziua. Vă rugăm să răspundeți la câteva întrebări despre calitatea serviciilor oferite de unitățile administrației publice locale din România. Chestionarul este realizat în cadrul proiectului PHARE 2006 - „Carta Cetățenilor”, finanțat din fonduri ale Uniunii Europene și implementat de Asociația Asistență și Programe pentru Dezvoltare Durabilă - Agenda 21 în parteneriat cu Agenția Națională a Funcționarilor Publici. Vă asigurăm anonimatul și vă garantăm confidențialitatea informațiilor primite.

ASPECTE GENERALE

A1. Cât de des ați interacționat în ultimele 3 luni cu unități ale administrației publice locale, indiferent de tipul serviciilor oferite de acestea?

1. niciodată 2. o singură dată 3. o dată pe lună 4. săptămânal 5. mai des 8. NȘ 9. NR

A2. În ce măsură considerați că pentru instituțiile și autoritățile publice locale primează interesele cetățeanului?

1. în foarte măsură 2. în mare măsură 3. într-o măsură nici mare, nici mică
4. în mică măsură 5. în foarte mică măsură 8. NȘ 9. NR

A3. În general, câtă încredere aveți în administrația publică locală?

1. foarte multă 2. multă 3. nici multă, nici puțină 4. puțină 5. foarte puțină 8. NȘ 9. NR

În ce măsură considerați că funcționarii publici din administrația publică locală [...] în relația cu cetățenii? (variantele într-o măsură nici mare, nici mică nu se citește)

	Foarte mare măsură	Mare măsură	Într-o măsură nici mică, nici mare	Mică măsură	Foarte mică măsură	NȘ	NR
A4. sunt profesioniști	1	2	3	4	5	8	9
A5. acordă prioritate interesului public față de interesul personal	1	2	3	4	5	8	9
A6. tratează în mod egal cetățenii în fața autorităților și a instituțiilor publice	1	2	3	4	5	8	9
A7. sunt imparțiali	1	2	3	4	5	8	9

Cât de mulțumit sau nemulțumit sunteți cu nivelul de [...] din administrația publică locală? (variantele nici mulțumit, nici nemulțumit nu se citește)

	Foarte mulțumit	Mulțumit	Nici mulțumit, nici nemulțumit	Nemulțumit	Foarte nemulțumit	NȘ	NR
A8. transparență	1	2	3	4	5	8	9
A9. eficiență	1	2	3	4	5	8	9

În ce măsură considerați că se poate vorbi despre [...] în administrația publică locală? (variantele într-o măsură nici mare, nici mică nu se citește)

	Foarte mare măsură	Mare măsură	Într-o măsură nici mică, nici mare	Mică măsură	Foarte mică măsură	NȘ	NR
A10. birocrație	1	2	3	4	5	8	9
A11. corupție	1	2	3	4	5	8	9

În general, cât de mulțumit sau nemulțumit sunteți de [...]? (variantele nici mulțumit, nici nemulțumit nu se citește)

	Foarte mulțumit	Mulțumit	Nici mulțumit, nici nemulțumit	Nemulțumit	Foarte nemulțumit	NȘ	NR
--	-----------------	----------	--------------------------------	------------	-------------------	----	----

			nemuțumit				
A12. modalitățile de consultare a cetățenilor pe diverse probleme ale administrației publice locale.	1	2	3	4	5	8	9
A13. momentul în care administrația publică locală consultă cetățenii în procesul de luare a unor decizii la nivel local.	1	2	3	4	5	8	9
A14. mijloacele prin care administrația publică locală informează cetățenii.	1	2	3	4	5	8	9
A15. activitatea Serviciului de Relații cu Publicul.	1	2	3	4	5	8	9

SATISFAȚIA CU CALITATEA SERVICIILOR OFERITE DE PRIMĂRIE / INSTITUȚIA PREFECTULUI / AJOFM / DMPS

Cât de mulțumit sau nemulțumit sunteți de [...]? (se subliniază varianta de instituție pentru care se aplică chestionarul)	Foarte mulțumit	Mulțumit	Nici mulțumit, nici nemulțumit	Nemuțumit	Foarte nemulțumit	NȘ	NR
S1. echipamentele puse la dispoziția cetățeanului cu care este dotată primăria / instituția prefectului / AJOFM / DMPS.	1	2	3	4	5	8	9
S2. amenajarea spațiului și a aspectului general din primărie / instituția prefectului / AJOFM / DMPS.	1	2	3	4	5	8	9
S3. modul în care sunt aduse la cunoștință cetățenilor termenele pentru serviciul solicitat.	1	2	3	4	5	8	9
S4. programul de lucru cu publicul.	1	2	3	4	5	8	9
S5. varietatea mijloacelor de informare (avizier, site, telefon, ghișeu, panouri) ale primăriei / instituției prefectului / AJOFM / DMPS.	1	2	3	4	5	8	9
S6. respectarea termenelor de oferire a unui răspuns într-o problemă adresată primăriei / instituției prefectului / AJOFM / DMPS.	1	2	3	4	5	8	9
S7. prioritatea cu care tratează angajații din primărie / instituția prefectului / AJOFM / DMPS problemele semnalate de cetățeni.	1	2	3	4	5	8	9
S8. modul în care angajații primăriei / instituției prefectului / AJOFM / DMPS iau în considerare problemele pe care le ridică cetățenii.	1	2	3	4	5	8	9
S9. aspectul îngrijit al angajaților primăriei / instituției prefectului / AJOFM / DMPS.	1	2	3	4	5	8	9
S10. promptitudinea cu care angajații din primărie / instituția prefectului / AJOFM / DMPS oferă răspunsuri.	1	2	3	4	5	8	9
S11. încrederea pe care o inspiră angajații primăriei / instituției prefectului / AJOFM / DMPS.	1	2	3	4	5	8	9
S12. amabilitatea cu care tratează cetățenii.	1	2	3	4	5	8	9
S13. cunoștințele pe care le dețin angajații primăriei / instituției prefectului / AJOFM /	1	2	3	4	5	8	9

DMPS pentru a răspunde întrebărilor și solicitărilor cetățenilor.							
S14. răspunsul pe care îl dau reprezentanții primăriei / instituției prefectului / AJOFM / DMPS la sesizările și sugestiile cetățenilor.	1	2	3	4	5	8	9

IMPORTANȚA CARACTERISTICILOR DE EVALUARE A PRIMĂRIEI / INSTITUȚIEI PREFECTULUI / AJOFM / DMPS

11. Din următoarea listă numiți 5 dintre cele mai importante caracteristici care dau o calitate ridicată a serviciilor publice. Acum vă rugăm să le ierarhizați. (1 = cea mai importantă, 5 = ierarhizare cea mai puțin importantă).

12. Din următoarea listă numiți o caracteristică cea mai puțin importantă în evaluarea calității serviciilor publice. (recitește lista cu variantele de răspuns)

INSTITUȚIA PUBLICĂ LOCALĂ (IPL) CENTRATĂ PE INTERESELE CETĂȚEANULUI

Pe baza experiențelor dvs. în calitate de consumator de servicii ale instituțiilor publice locale, vă rugăm să vă gândiți la tipul de IPL care ar furniza o calitate foarte bună a serviciului și cu care v-ar face plăcere să interacționați.

Vă rugăm să arătați măsura în care considerați că o astfel de instituție ar deține caracteristica descrisă de fiecare afirmație. (1 = caracteristica este importantă pentru IPL în foarte mare măsură; 5 = caracteristica este importantă în foarte mică măsură pentru IPL)	Foarte mare măsură	Mare măsură	În măsură nici mare, nici mică	Mică măsură	Foarte mică măsură	NȘ	NR
IPL1. Are echipamente moderne.	1	2	3	4	5	8	9
IPL 2. Spațiul și mediul în general au un aspect atrăgător.	1	2	3	4	5	8	9
IPL 3. Termenele de livrare a unui serviciu sunt cunoscute.	1	2	3	4	5	8	9
IPL 4. Are program de lucru convenabil cetățenilor.	1	2	3	4	5	8	9
IPL 5. Oferă informația prin mai multe mijloace (avizier, site, telefon, presă scrisă, panouri).	1	2	3	4	5	8	9
IPL 6. Termenele de oferire a unui răspuns sunt respectate.	1	2	3	4	5	8	9
IPL 7. Semnalarea unei probleme de către cetățean constituie o prioritate pentru angajații instituțiilor publice.	1	2	3	4	5	8	9
IPL 8. Angajații înțeleg problemele pe care le ridică cetățenii.	1	2	3	4	5	8	9
IPL 9. Angajații au aspect îngrijit.	1	2	3	4	5	8	9
IPL 10. Angajații oferă răspunsuri prompte.	1	2	3	4	5	8	9

IPL 11. Angajații inspiră încredere.	1	2	3	4	5	8	9
IPL 12. Angajații sunt amabili.	1	2	3	4	5	8	9
IPL 13. Angajații dețin cunoștințele necesare pentru a răspunde întrebărilor și solicitărilor cetățenilor.	1	2	3	4	5	8	9
IPL 14. Primăria / instituția prefectului / AJOFM / DMPS oferă răspuns corespunzător la sesizările și sugestiile cetățenilor.	1	2	3	4	5	8	9

SOCIO-DEMOGRAFICE

Pentru prelucrarea statistică a chestionarului, vă rugăm să ne mai spuneți următoarele date despre dvs.:

Q1. SEX 1.M 2.F

Q2. VÂRSTA (în ani împliniți): _____

Q3. ȘCOALĂ. Nivel de pregătire:

- | | |
|------------------------|----------------------------|
| 1. fără școală | 5. liceu |
| 2. școală primară | 6. studii postliceale |
| 3. până în 8 clase | 7. studii universitare |
| 4. școală profesională | 8. studii postuniversitare |

Q4. VENIT. Care a fost cu aproximație venitul dvs. personal NET (în mână) în luna februarie? Dacă refuză să răspundă, rugați-l să încadreze venitul într-una din categoriile din listă:

Mai puțin de 50 lei	1	Între 1.150.1 și 1.400 lei	7
Între 50.1 și 250 lei	2	Între 1.400.1 și 1.800 lei	8
Între 250.1 și 450 lei	3	Între 1.800.1 și 2.500 lei	9
Între 450.1 și 650 lei	4	Peste 2.500.1 lei	10
Între 650.1 și 850 lei	5	NȘ/NR Nu citiți	11
Între 850.1 și 1.150 lei	6		

Q5. JUDEȚ: _____ **Q6. COD JUDEȚ** |__|_|

Q7. LOCALITATE: _____ (nume oraș / localitate)

Q8. INSTITUȚIE:

1. primărie
2. Instituția Prefectului
3. AJOFM (pentru Vaslui, Mehedinți și Tulcea)
4. DMPS (doar pentru Cluj)

Q9. În timpul aplicării chestionarului subiectul a fost, mai degrabă:

VESEL.	1. Vesel, bine dispus	2. Indiferent	3. Trist, posomorât
OSPIT.	1. Ospitalier, prietenos	2. Neutru	3. Neospitalier, distant
INCREZ.	1. Încrezător în viitor, optimist	2. Nici, nici	3. Resemnat, pesimist

Q10. SINCER. După părerea dvs. subiectul a fost:

sincer la majoritatea întrebărilor	1
sincer doar la o parte din întrebări	2
deloc sincer	3

Q11. DURATA. Durata interviului în minute _____

Q12. DAY. Ziua realizării interviului _____

OP: Operator (numele operatorului): _____ **CODOP** _____

Vă mulțumim pentru timpul acordat!

LISTA CARACTERISTICILOR SERVICIILOR OFERITE DE INSTITUȚIILE A.P.L.

INDICATOR	COD
MODERNITATEA ECHIPAMENTELOR	MODERN
ÎNCREDEREA PE CARE O INSPIRĂ ANGAJAȚII	ÎNCREDERE
ASPECTUL PLĂCUT AL SPAȚIULUI DIN INSTITUȚIE	SPAȚIU
INFORMAREA CORESPUNZĂTOARE CU PRIVIRE LA TERMENELE DE LIVRARE A UNUI SERVICIU	INFOTERMEN
AMABILITATEA ANGAJAȚILOR	AMABILITATE
PROGRAMUL DE LUCRU CONVENABIL	PROGRAM
DIVERSITATEA MIJLOACELOR DE OFERIRE A INFORMAȚIEI	INFORMARE
COMPETENȚA ANGAJAȚILOR	COMPETENȚE
RESPECTAREA TERMENELOR DE OFERITE A UNUI RĂSPUNS	RESPECTTERMEN
PRIORITATEA PROBLEMELOR SEMNALATE DE CETĂȚENI	PRIORITATEPB
LUAREA ÎN CONSIDERARE A PROBLEMELOR SEMNALATE	CONSIDPB
ASPECT ÎNGRIJIT AL ANGAJAȚILOR	ÎNGRIJIT
INTERESUL RIDICAT PENTRU SESIZĂRILE ȘI SUGESTIILE	INTERESSESIZ

ANEXA 3. Rezultate

Tabelul 41. Dimensiunile și indicatorii caracteristicilor instituțiilor și autoritățile publice locale

	dimensiuni	
	<i>calitatea serviciului în sine</i>	<i>aspecte legate de management în furnizarea serviciului</i>
indicatori	modul în care angajații instituțiilor și autorităților publice locale iau în considerare problemele pe care le ridică cetățenii	amenajarea spațiului și a mediului general al instituției
	prioritatea cu care tratează angajații instituțiilor și autoritățile publice locale problemele semnalate de cetățeni	varietatea mijloacelor de informare ale instituției
	promptitudinea cu care angajații oferă răspunsuri	aspectul îngrijit al angajaților
	răspunsurile pe care le dau reprezentanții instituțiilor și autoritățile publice locale la sesizările și sugestiile cetățenilor	programul de lucru cu publicul
	încrederea pe care o inspiră angajații	echipamentele puse la dispoziția cetățeanului de către instituțiile și autoritățile publice locale
	cunostintele deținute de angajați pentru a răspunde solicitărilor cetățenilor	
	respectarea termenelor de oferire a unui răspuns într-o pb adresată instituțiilor și autorităților publice locale	
	amabilitatea cu care angajații tratează cetățenii	
	modul în care sunt aduse la cunoștință cetățenilor termenele pentru serviciul solicitat	