

# STUDIU PRIVIND AȘTEPTĂRILE CETĂȚENILOR ÎN LEGĂTURĂ CU ETICA/CONDUITA ÎN ADMINISTRAȚIA PUBLICĂ DIN ROMÂNIA





# Cuprins

1. Metodologia studiului .....	2
2. Evaluarea cetățenilor privind conduita etică în administrația publică .....	6
2.1. Încrederea populației în administrația publică .....	6
2.2. Relaționarea cetățeni - funcționari publici .....	9
2.2.1. Reguli privind comportamentul etic. Formalizare vs. respectare.....	12
2.2.2. Incluziune socială și nediscriminare .....	16
2.3. Modalități instituționale de gestionare a situațiilor etice .....	19
2.4. Reprezentări ale cetățenilor despre consilierul de etică .....	21
3. Expectanțele cetățenilor privind relaționarea cu funcționarii publici.....	23
4. Nevoi de dezvoltare în sfera eticii aplicate în administrația publică.....	24
5. Concluzii .....	24
Anexe: .....	26
Datele statistice- rezultatele cercetării .....	26
Chestionarul aplicat.....	45
Structura eșantionului la nivelul populației .....	52
Index de figuri .....	54
Index de tabele .....	55



# 1. Metodologia studiului

Studiul a fost elaborat în cadrul proiectului "ETICA- Eficiență, Transparență și Interes pentru Conduita din Administrație", cod SIPOCA 63", implementat de către Agenția Națională a Funcționarilor Publici. Proiectul se derulează pe o perioadă de 18 luni, începând din luna noiembrie 2017 și este cofinanțat din Fondul Social European (FSE) prin Programul Operațional Capacitate Administrativă (POCA) 2014-2020 .

Obiectivul general al proiectului este dezvoltarea capacității autorităților și instituțiilor publice de a promova valori precum cinste, probitate, onestitate, în special prin creșterea transparenței, a gradului de cunoaștere și înțelegere a standardelor etice, a eficienței aplicării instrumentelor specifice și printr-o cultură a responsabilității

În conformitate cu documentația achiziției publice, sondajul de opinie privind percepția în rândul cetățenilor cu privire la etica și conduita în administrație este una dintre componentele de cercetare care va sta la baza analizei cu privire la nevoile de dezvoltare în domeniul definirii, facilitării aplicării și monitorizării în conformitate cu normele de conduită.

Studiul sociologic pe bază de sondaj de opinie a avut ca scop identificarea așteptărilor cetățenilor în legătură cu stabilirea de reguli privind etica sau conduita în administrație, asigurarea respectării acestora și reacția instituțiilor responsabile.

Chestionarul a fost structurat pe trei dimensiuni majore care au fost operaționalizate în 39 de întrebări de opinie la care s-au adăugat 6 întrebări soci-demografice și de identificare. Dimensiunile de cercetare au fost următoarele:

1. Evaluarea privind conduita etică în administrație, operaționalizată prin:
  - a. evaluarea nivelului de încredere a populației în administrația publică, poziționarea din punctul de vedere al respondenților, a administrației publice pe scale valorice precum cinste, onestitate, probitate;
  - b. identificarea comportamentelor acceptate și inacceptabile în relația dintre cetățeni și funcționarii publici, inclusiv comportamente de tip discriminatoriu;
  - c. identificarea modalităților instituționale de gestionare a situațiilor etice;
  - d. identificarea reprezentării cetățenilor privind consilierul de etică, informarea și percepția asupra rolului acestuia din perspectiva unor campanii de comunicare ulterioare;
2. Identificarea așteptărilor cetățenilor privitoare la relaționarea dintre aceștia și funcționarii publici;
3. Identificarea nevoilor de dezvoltare în sfera eticii, aplicate din administrația publică, din perspectiva cetățenilor;

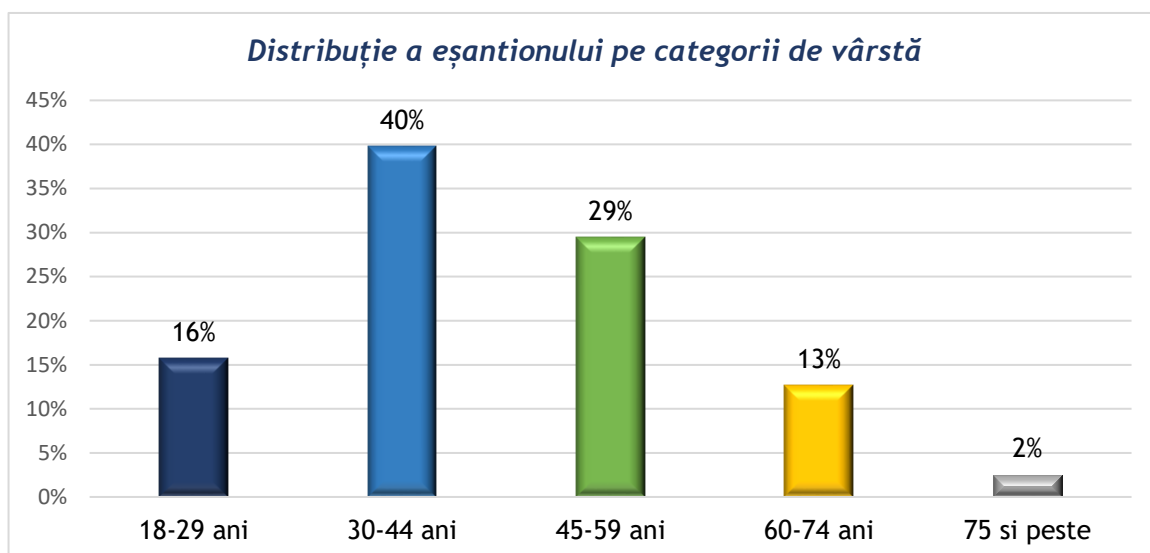
Eșantionul proiectat a fost de tip aleatoriu stadial, stratificat proporțional cu ponderea populației adulte la nivelul fiecărui județ. Eșantionul utilizat a fost construit ca fiind reprezentativ la nivel național, fiind selectați respondenți din toate regiunile țării, din toate județele, atât din mediul rural cât și din mediul urban.



Modul de aplicare a chestionarului a fost de tip CATI (aplicare telefonică asistată de calculator), culegerea datelor fiind efectuată în luna octombrie 2018, de către operatori de telefonie specializați. Proiectul de culegere a datelor a fost unul dedicat temei de cercetare, fără să fie inclus într-un sistem omnibuz.

Structura rezultată a eșantionului, conform variabilelor socio-demografice utilizate a fost următoarea:

Media de vârstă la nivelul eșantionului a fost de 43,6 ani, cu următoarea distribuție pe categorii de vârstă:

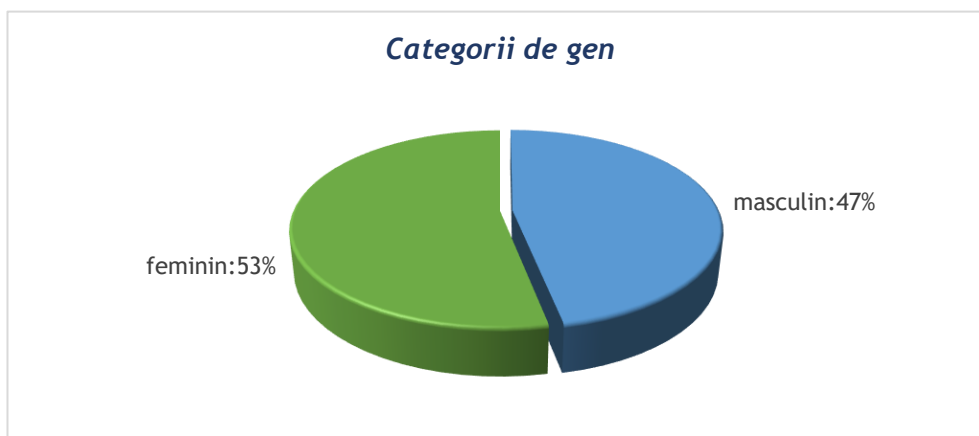


Figură 1- Distribuție a eșantionului pe categorii de vârstă

După cum se poate vedea ponderea populației active selectate în eșantion a fost de peste 85%, pentru a cuprinde persoane care au interacționat frecvent cu administrația publică din România.

Distribuția la nivel de categorii de gen este corespunzătoare structurii populației la nivel național, cu o pondere ușor mai ridicată a femeilor în comparație cu bărbații.





Figură 2- Distribuția eșantionului pe categorii de gen

Din punct de vedere al nivelului educațional, distribuția eșantionului la nivel național evidențiază faptul că 21% din populație are studii inferioare, maximum 10 clase, majoritatea populației, respectiv 51% are studii medii, liceale sau post liceale, iar 28% din populație are studii universitare.

Tabel 1- Distribuția eșantionului pe categorii educaționale

Nr. crt.	Nivel educațional	Pondere
1	Școala primară	1%
2	Gimnaziu (8 clase)	4%
3	10 clase/ profesională	16%
4	Liceu (12 clase)	42%
5	Școală postliceală	9%
6	Studii universitare sau post universitare	28%
	Total	100%

Din perspectiva unei campanii de comunicare, cât și din perspectiva culegerii datelor, această distribuție pe categorii de educație a fost extrem de importantă, impunând "traduceri" ale termenilor utilizați în cadrul chestionarului, repetarea întrebărilor, adecvarea limbajului la nivelul de înțelegere al respondenților. Din punct de vedere sociologic, precizăm faptul că o serie de termeni și concepte utilizate frecvent în limbajul persoanelor din instituțiile publice, sau din alte cadre instituționalizate cu un nivel ridicat de specializare necesită explicații suplimentare când sunt utilizate în limbajul cotidian. Exemple de astfel de termeni sunt: discriminare, etică, eficiență, birocrăție, conduită, integritate ș.a.





Figură 3- Distribuția eșantionului pe medii de rezidență

Distribuția eșantionului pe medii de rezidență respectă structura populației la nivel național.

Volumul total al eșantionului a fost de 1.203 persoane chestionate, la nivel național, din 80 de puncte de eșantionare, marja de eroare statistică aferentă sondajului este de +/-2,88%<sup>1</sup>, pentru un interval de încredere de 95% și o probabilitate a prezenței caracteristicii investigate de 50%.

În cadrul caracteristicilor socio-demografice culese prin sondajul de opinie la nivelul populației, respondenții au fost solicitați să-și declare problemele de sănătate care, în interacțiunea cu un "alter" pot genera situații tensionate.

Tabel 2- Index al problemelor de sănătate la nivelul populației care pot genera dificultăți relaționale

Nr. crt.	Probleme	Pondere
1	probleme cu vederea	15%
2	probleme cardiace	3%
3	probleme cu auzul	2%
4	probleme articulare	1%
5	tulburări de vorbire	1%
6	probleme locomotorii	1%
7	diabet	1%
8	alte probleme <sup>2</sup>	1%

După cum se poate vedea în tabelul anterior, aproximativ un sfert din populație (26%) a menționat cel puțin una dintre problemele de sănătate cu potențial în afectarea relațiilor cu un funcționar public. Pe primul loc se află problemele cu vederea, 15% din total populație, ceea ce implică luarea în considerare a acestor realități în standardizarea afișajului public din punct de vedere al fontului, al redundanței informației și al coloritului utilizat în afișajul public.

<sup>1</sup> Calculul marjei de eroare s-a efectuat conform formulei Cochran simplificate

<sup>2</sup> Alte probleme: probleme circulatorii (hemofilie, varice), alergii, hepatite, probleme de tip neurologic, probleme psihiatrice, obezitate, probleme renale



Pentru standardizarea modului în care a fost aplicat chestionarul, toți operatorii implicați în culegerea datelor au specificat faptul că termenul de funcționar public din cadrul studiului se referă la funcționarii publici din instituții publice precum, ministere, agenții naționale, consilii județene, primării, servicii publice la nivel local (ex: de pază, de protecție civilă, stare civilă, de taxe și impozite) și județean, (ex: direcțiile pentru protecția copilului, instituții ale prefectului, etc). Întrebările au vizat doar relația cu acest tip de funcționar public, iar operatorul de interviu a avut obligația să specifice respondenților tipul de funcționar public la care face referire studiul, tocmai pentru a obține acele informații care să nu fie distorsionate de relaționarea cu alți angajați în sistemul public (instituții de învățământ, spitale, poștă etc.)

## 2. Evaluarea cetățenilor privind conduita etică în administrația publică

### 2.1. Încrederea populației în administrația publică

Încrederea populației în administrația publică a fost măsurată prin luarea în considerare a aprecierilor legate de eficiența administrației publice din România, prin identificarea diferențelor între administrația publică de la nivel local și central din perspectiva evaluării eficienței și prin ierarhizarea problemelor percepute de către public, la nivelul administrației publice, ca indicator al așteptărilor populației în vederea măsurilor prioritare pentru creșterea încrederii în administrația publică.

Aproximativ 48% dintre respondenți consideră că administrația publică din România este eficientă. După cum se poate observa în tabelul următor, nivelul de apreciere al eficienței administrației publice din România nu se diferențiază statistic semnificativ între mediul urban și rural.

Tabel 3- Aprecierea eficienței administrației publice pe medii de rezidență

**În ce măsură sunteți de acord cu afirmația: "administrația publică din România este eficientă"?**

	în foarte mare măsură	în mare măsură	în mică măsură	în foarte mică măsură	total
urban	8%	42%	37%	13%	100%
rural	9%	40%	33%	18%	100%

Însă, la nivelul educației înregistrăm o corelație inversă a aprecierii eficienței instituțiilor publice din România. Astfel, cum se poate urmări în tabelul următor, cu cât nivelul de educație crește, cu atât gradul de mulțumire față de eficiența administrației publice scade. Cu alte cuvinte, nivelul de educație al respondenților generează o serie de așteptări față de modul în care ar trebui să funcționeze administrația publică din România, așteptări cărora nu li se răspunde corespunzător, fie în experiența particulară a respondenților cu studii superioare, fie în experiența socială (mediatică) a acestora. În acest context menționăm faptul că un nivel mai





ridicat de educație corelează cu un grad mai ridicat de acces la surse diverse de informare.

Tabel 4- *Aprecierea eficienței administrației publice pe nivele de educație*

**În ce măsură sunteți de acord cu afirmația: "administrația publică din România este eficientă"?**

	în foarte mare măsură	în mare măsură	în mică măsură	în foarte mică măsură	total
scoală primară	11%	67%	22%	0%	100%
gimnaziu	6%	48%	31%	15%	100%
10 clase/ profesională	8%	48%	32%	11%	100%
liceu (12 clase)	8%	45%	33%	14%	100%
postliceal	17%	28%	38%	18%	100%
studii universitare/ postuniversitare	6%	34%	41%	20%	100%

Distribuția pe categorii de gen arată că în medie femeile se declară puțin mai mulțumite decât bărbații de eficiența administrației publice din România (53% femeile vs. 46% bărbații).

Tabel 5- *Evaluarea eficienței administrației publice, distribuție de gen*

**În ce măsură sunteți de acord cu afirmația: "administrația publică din România este eficientă"?**

	în foarte mare măsură	în mare măsură	în mică măsură	în foarte mică măsură	total
masculin	8%	38%	37%	17%	100%
feminin	9%	44%	34%	14%	100%

Din punct de vedere socio-demografic, la nivelul distribuției aprecierii eficienței administrației publice din România pe categorii de vârstă, observăm două categorii în care nemulțumirea este semnificativ, din punct de vedere statistic, mai mare decât media în populație: persoanele foarte tinere (categoria 18-29 ani) cu un nivel al nemulțumirii de 55% și persoanele vârstnice (categoria 60-74 ani) cu un nivel al nemulțumirii de 58%.



Tabel 6- Evaluarea eficienței administrației publice, distribuție pe categorii de vârstă

**În ce măsură sunteți de acord cu afirmația: "administrația publică din România este eficientă"?**

	în foarte mare măsură	în mare măsură	în mică măsură	în foarte mică măsură	total
18-29 ani	6%	39%	32%	22%	100%
30-44 ani	10%	44%	33%	13%	100%
45-59 ani	8%	41%	36%	15%	100%
60-74 ani	8%	34%	43%	14%	100%
75 și peste	19%	33%	22%	26%	100%

O campanie de comunicare la nivel național, destinată creșterii încrederii populației în administrația publică va lua în considerare în designul conceptual faptul că profilul modal al cetățeanului, beneficiar al serviciilor publice, la nivelul căruia a fost înregistrat un deficit semnificat de încredere este următorul: bărbat, cu vârste cuprinse fie în intervalul 18-29 ani, fie în intervalul 60-74 ani, cu studii superioare.

Corupția, birocrăția și competențele scăzute ale funcționarilor din administrația publică sunt principalele probleme identificate de către respondenți în caracterizarea administrației publice din România. Cele trei probleme aflate în topul ierarhiei problemelor identificate la nivelul administrației publice, de către respondenți, se caracterizează printr-o construcție socială diferită:

- Corupția funcționarilor publici din administrație a fost aleasă ca problemă principală în mai mare măsură de persoane în vârstă, cu studii medii sau inferioare, probabil consumatoare a unui tip de informație mediatică care augmentează experiențele personale, în cazul în care acestea există. Așa cum se poate observa în tabelul următor, doar aproximativ o treime dintre cei care consideră că una dintre principalele probleme ale administrației publice este corupția au fost efectiv în situația de a oferi "atenții" funcționarilor publici. Mai mult, experiența oferirii de "atenții" nu este un factor determinat pentru considerarea corupției ca problemă prioritară a administrației publice, 11% din populație, deși declară că a oferit "atenții", nu consideră că administrația este coruptă.

Tabel 7- Crosstabulare între experiența corupției și percepția corupției ca problemă

**Una dintre principalele probleme ale administrației publice este corupția?**

Dvs. personal ați fost pus în situația de a oferi vreo "atenție" unui funcționar public?	Una dintre principalele probleme ale administrației publice este corupția?		total
	nu	da	
da	11%	19%	30%
nu	36%	34%	70%
total	47%	53%	100%

- Competența scăzută a funcționarilor publici este menționată în topul principalelor probleme în mai mare măsură, prin comparație cu media de către persoanele tinere cu educație medie (liceu, studii post liceale);



- Birocrația este percepută ca fiind o problemă prioritară în mai mare măsură în mediul rural decât în cel urban. Un posibil argument este dat de decalajul de experiență birocratică dintre cele două medii de rezidență (persoanele din mediul urban au acces mai frecvent și mai ușor la o serie de instituții publice).

La nivel comparativ în evaluarea eficienței, instituțiile publice locale înregistrează o cotă de apreciere mai mare, 55% din populație consideră că eficiența administrației publice la nivel local<sup>3</sup> este bună sau foarte bună, respectiv 49% dintre respondenți consideră că eficiența administrației publice la nivel central<sup>4</sup> este mulțumitoare. Analiza mediilor însă, la nivelul aprecierii pe scala eficienței, cu note de la 1 (ineficient) la 10 (eficient) arată medii egale (5,8) pentru ambele instituții. În aprecierea eficienței administrațiilor publice de la nivel local diferențele între urban și rural au fost ne semnificative din punct de vedere statistic, respectiv în marja de eroare calculată: 56% apreciere pozitivă în rural vs. 53% apreciere pozitivă în urban.

## 2.2. Relaționarea cetățeni - funcționari publici

Relaționarea între cetățeni și funcționarii publici din România generează, dar este și filtrată de imaginea pe care funcționarul public o are în mentalul colectiv. Această imagine a fost evaluată în două modalități: prin intermediul unei întrebări deschise și prin intermediul scalelor de atribute.

Întrebați care este primul lucru care le vine în minte când se gândesc la funcționarul public din România, 22% dintre respondenți au atașat etichete neutre (*angajat la stat, persoana la care plătești impozitul, birocrat etc.*) sau nu au atașat nici o etichetă, aproximativ o treime dintre respondenți (34%) au atașat etichete pozitive (*persoană competentă, integritate, cu multă răbdare etc.*), 44% dintre respondenți au atașat etichete negative (*persoană coruptă, incompetentă, agresivă etc.*). Ponderea mare a populației care asociază etichete negative arată cel puțin două aspecte: pe de o parte o incidență ridicată a experiențelor negative la nivelul populației în relația cu funcționarii publici, pe de altă parte o multiplicare semnificativă a experiențelor negative prin intermediul mijloace de comunicare. Din cei 44% respondenți care au atribuit în mod spontan etichete negative funcționarului public mai puțin de jumătate (45%) au declarat că în ultimii doi ani s-au confruntat cu vreuna din situațiile circumscrise tratamentului abuziv din partea funcționarului public.

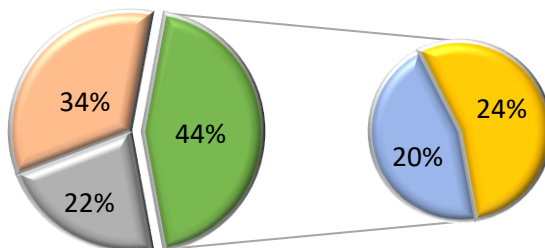
<sup>3</sup> Administrație publică la nivel local, de exemplu: consilii județene, primării, servicii publice locale - de pază, de protecție civilă, stare civilă, de întreținere a spațiilor verzi și salubritate

<sup>4</sup> Administrație publică la nivel central, de exemplu: ministere, servicii publice deconcentrate - direcții generale de finanțe publice, direcții sanitar-veterinare, agenții județene pentru ocuparea forței de muncă, case județene de pensii, oficii județene pentru protecția consumatorului, instituții ale prefectului etc.



***”Care este primul lucru care vă vine în minte când vă gândiți la funcționarul public din Romania?” vs. ”Experiența tratamentului abuziv din partea unui funcționar public”***

- etichete neutre/ non-raspunsuri
- etichete pozitive
- etichete negative cu experiente negative
- etichete negative fără experiente negative



Figură 4- Incidența experienței în etichetarea spontană a funcționarului public

Cu alte cuvinte, relaționarea dintre cetățeni și funcționarii publici debutează cu un deficit imagologic<sup>5</sup> al funcționarului public din Romania, deficit care are un potențial aprioric de generare a conflictelor. În cazul în care partenerul de discuție, de la care așteptăm rezolvarea unei probleme este apreciat negativ anterior interacțiunii, atunci întregul comportament este unul combativ, de agresiune sau apărare, relația fiind disfuncțională în final<sup>6</sup>. În cazul unei campanii de comunicare promovarea experiențelor pozitive, colaborative este importantă pentru atenuarea barierei de relaționare, cu atât mai mult cu cât istoricul relaționării între reprezentatul statului și cetățean nu a fost unul favorabil relației de colaborare, iar în ultimii ani nu au existat campanii de comunicare care să vizeze îmbunătățirea imaginii acestui corp profesional, sau atenuarea imaginii negative construită de alte evenimente de comunicare publică.

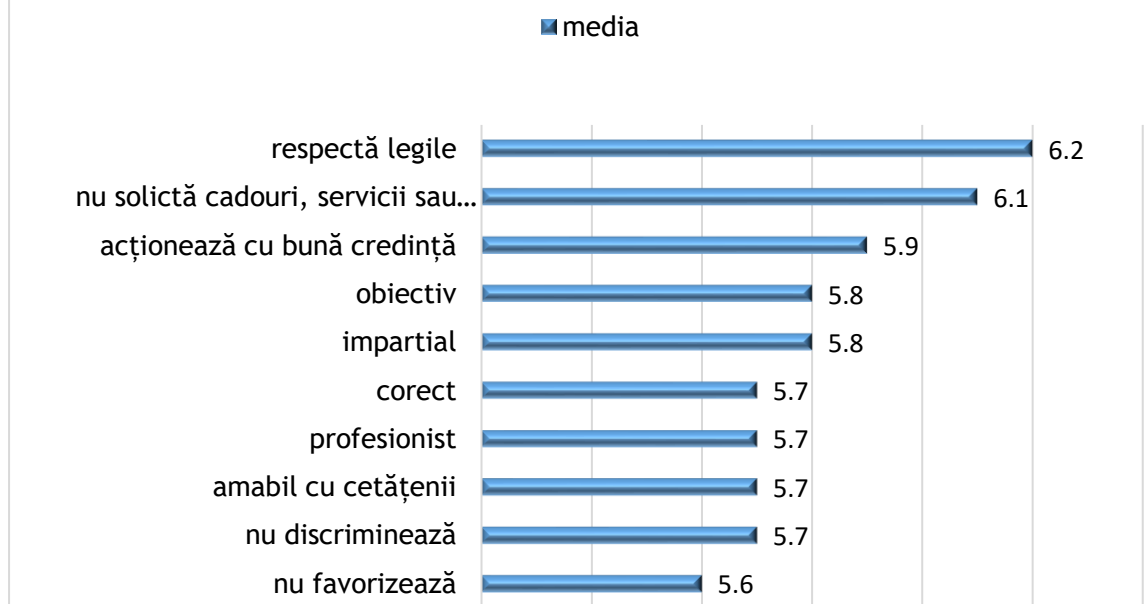
Aprecierea comportamentului funcționarului public în exercitarea atribuțiilor de serviciu prin intermediul scalelor de atribute a avut în vedere operaționalizarea modului în care se poate realiza evaluarea comportamentelor conforme, sau a conduitei de relaționare între funcționarul public și cetățean. Respondenții au fost rugați să aprecieze comportamentul funcționarilor publici, pe baza experienței lor personale de relaționare cu aceștia, pe scale de la 1 la 10, prin zece perechi de atribute dihotomice de caracterizare.

<sup>5</sup> În sensul unui volum mare de etichete negative asociate

<sup>6</sup> Conform legii lui Thomas, o situație proiectată ca disfuncțională ajunge să devină disfuncțională din cauza comportamentelor care sunt generate conform proiecției.



*Pe baza interacțiunilor dvs. cu diverși funcționari publici vă rugăm să evaluați comportamentul funcționarului public din România în exercitarea atribuțiilor de serviciu, dând o notă de la 1 la 10 pentru fiecare din următoarele atribute*



Figură 5- Compararea mediilor atributelor de evaluare a comportamentului funcționarilor publici

Analiza comparativă a mediilor obținute la nivelul fiecărei perechi de atribute arată același deficit de imagine evidențiat în etichetarea spontană, mediile pentru majoritatea atributelor fiind în jurul valorilor 5-6.

După cum se poate observa în distribuția pe scala fiecărei perechi de atribute, prezentată în anexă, valoarea modală<sup>7</sup> în fiecare caz în parte se situează la mijlocul scalei (valoarea 5), ceea ce arată că imaginea de ansamblu a majorității este formată atât din exemple pozitive cât și din exemple negative existând o disponibilitate socială pentru "negocierea" imaginii formate. O campanie de comunicare destinată publicului general poate avea în vedere exemplele de succes deja existente în experiențele sociale<sup>8</sup>, dar și crearea unei imagini unitare a ceea ce înseamnă "corpul funcționarilor publici", diferit de alte tipuri de angajați ai statului.

<sup>7</sup> Valoarea care înregistrează cel mai ridicat procent la nivelul populației investigate

<sup>8</sup> Testimoniile ca instrument de comunicare



Tabel 8- Comparația mediilor pe scalele de evaluare a comportamentului funcționarilor publici în rural vs. urban

<i>Pe baza interacțiunilor dvs. cu diverși funcționari publici vă rugăm să evaluați comportamentul funcționarului public din România pentru fiecare din următoarele atribute</i>	<i>Medie urban</i>	<i>Medie rural</i>
<i>corect</i>	5,6	5,9
<i>obiectiv</i>	5,7	5,8
<i>profesionist</i>	5,7	5,8
<i>respectă legile</i>	6,1	6,3
<i>imparțial</i>	5,6	5,9
<i>acționează cu bună credință</i>	5,7	6,0
<i>amabil cu cetățenii</i>	5,6	5,8
<i>nu solicită cadouri, servicii sau favoruri</i>	6,0	6,2
<i>nu favorizează</i>	5,4	5,8
<i>nu discriminează</i>	5,7	5,6

Comparația mediilor pentru fiecare pereche de atribute, la nivelul urban/ rural arată că, în afara perechii de atribute ce vizează discriminarea, în mediul urban tendința a fost de apreciere mai critică a comportamentului funcționarului public decât în mediul rural. Argumentele pentru această tendință pot fi multiple, de la intensitatea mai ridicată a interacțiunii cu funcționarul public în mediul urban, până la gradul mai ridicat de inter cunoaștere socială din mediul rural. Faptul că această corelație directă (urban/ nivel ridicat de evaluare critică) nu este similară și în cazul perechii de atribute ce vizează discriminarea ridică semne de întrebare referitoare la incidența comportamentelor discriminatorii din mediul rural în comparație cu mediul urban. Acest aspect va fi analizat într-un capitol separat al raportului.

La nivelul aprecierii comportamentului etic, scalele de apreciere dihotomică pe valori de tipul cinste, integritate, onestitate, eficiență și competență poziționează atât instituțiile publice locale, cât și instituțiile publice centrale în jurul aceluiași valori mediene<sup>9</sup> (5-6 puncte din 10 posibile). După cum se poate observa în graficul următor, care sintetizează distribuțiile detaliate în figurile din anexă, pentru patru din cele cinci perechi de atribute, la nivelul administrației publice centrale mediile obținute au valori sensibil mai mari decât cele obținute în cazul administrației publice locale.

### 2.2.1. Reguli privind comportamentul etic. Formalizare vs. respectare

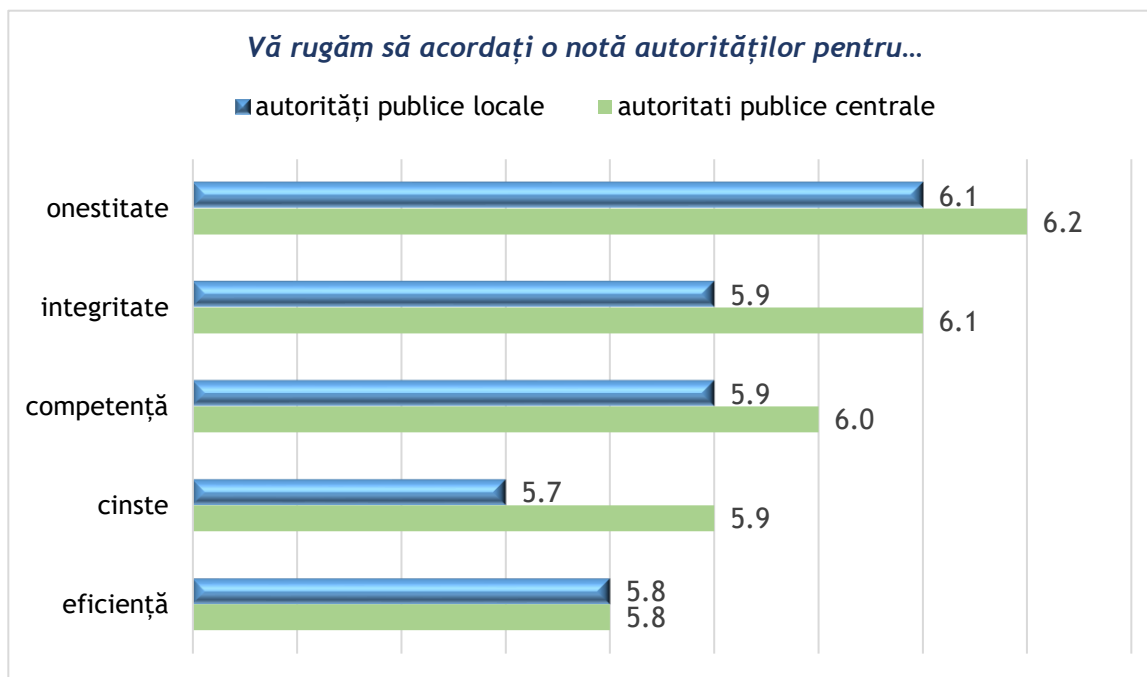
Formalizarea comportamentului etic al funcționarului public în relația cu cetățeanul este realizată printr-un corpus legislativ ce are în vedere interzicerea faptelor de corupție, definirea și interzicerea abuzului în serviciu, sau de putere, interzicerea tratamentelor abuzive sau care lezează demnitatea și integritatea cetățeanului. Susținerea acestui cadru formal se realizează printr-o serie de instrumente: coduri (penal, de conduită, etc), comisii, actori instituționali: consilieri de etică, avertizori de integritate. În opinia noastră, întregul eșafodaj al construcției comportamentului etic

<sup>9</sup> Mediana= indicatori al distribuției statistice care împarte în două posibilitățile de răspuns. Valoare care poate fi diferită de mod și medie.



la nivelul administrației publice din România se suprapune peste un fond cultural și cutumiar puțin sensibil la problemele de etică și peste un deficit de comunicare publică menită să mențină în atenția publică problematica evoluției comportamentului etic în defavoarea cazuisticii senzaționale cu conotații negative.

Așa cum am arătat anterior, majoritatea populației consideră că principala problemă a administrației publice din România este corupția. Conform datelor obținute în cadrul sondajului de opinie, 46% dintre respondenți consideră că situația în care unui funcționar public i se oferă de către un cetățean ”atenții” (cadouri, favoruri sau bani) este frecventă sau foarte frecventă. Analiza acestui tip de respondenți arată câteva caracteristici semnificative: aproximativ o treime dintre aceștia (36%), deși cred că astfel de situații sunt frecvente, nu consideră că problema corupției este prioritară



Figură 6- Comparație evaluare autorități publice locale vs. centrale

la nivelul administrației publice din România, existând așa numita ”toleranță la comportamentul deviant”, toleranță cu rădăcini culturale semnificative<sup>10</sup>.

Așa cum se poate urmări în graficul care prezintă argumentele pentru care respondenții consideră că sunt oferite funcționarilor publici atenții, în majoritatea cazurilor este vorba nu despre o condiționare din partea funcționarului public în îndeplinirea sarcinii de primire a acestei ”atenții”, ci de o dorință a cetățeanului de scurtcircuitare a mecanismelor birocratice care presupun fie un timp mai îndelungat pentru rezolvarea problemei, fie un mod egalitarist de tratare a beneficiarilor de servicii publice. Astfel, 57% dintre respondenți consideră că oferirea de ”atenții” este acordată pentru rezolvarea problemei într-un timp mai scurt, iar 47% dintre respondenți consideră că ”atenția” pornește din dorința cetățeanului de a fi servit cu

<sup>10</sup> Autori precum Dumitru Sandu, Geert Hofstede, Vintilă Mihăilescu, Lazăr Vlăsceanu ș.a. considera că toleranța față de abaterea normativă face parte din cultura de supraviețuire ce caracterizează valoric majoritatea populației din Balcani, fiind emblematică expresia ”merge și așa”.



prioritate. Propensiunea spre diferențiere în relația cu autoritățile publice este de asemenea studiată ca o componentă valorică semnificativă a societăților cu experiență comunistă<sup>11</sup>. Experiența birocrățiilor în raport cu acest tip de presiune valorică a generat câteva măsuri aplicate cu succes inclusiv în România, în diverse sectoare ale administrației publice. Suprataxarea unui serviciu rapid, standardizarea unor durate de rezolvare a problemelor astfel încât să nu existe așteptări disproporționate, simplificarea procedurilor pentru a reduce timpul de așteptare și efortul depus sau informatizarea unei părți a serviciilor oferite sunt doar câteva din astfel de măsuri.

Același grafic evidențiază în seria argumentelor două aspecte ce vin să completeze acest "modus vivendi": 41% dintre cetățeni consideră că oferirea acestei atenții condiționează rezolvarea problemei (deși acest lucru nu li s-a specificat în mod explicit sau implicit de către funcționarul public), iar 36% dintre cetățeni consideră că oferirea "atențiilor" este un comportament ce ține de obișnuință. Alături de presiunea spre un tratament diferențiat, cele două argumente descrise anterior vin să completeze imaginea valorică a unei "rezistențe sociale la formalizare, aproximativ o treime din populație având percepția că, la nivelul instituțiilor publice, modul formalizat de funcționare a acestora este dublat de o structură informală, bazată pe astfel de "atenții", structură care rezolvă problemele într-un mod mai aproape de cetățean (mai repede, mai personalizat, mai diferit).

Următoarele tipuri de răspunsuri oferite de cetățeni la întrebarea privind motivațiile acordării de "atenții" funcționarilor publici intră în sfera de interes a reglementărilor la nivel instituțional: 19% dintre respondenți consideră că oferirea de "atenții" are ca motiv obținerea unui comportament agreabil al funcționarului public în raport cu cetățeanul; 14% consideră că cetățenii oferă "atenții" pentru a obține soluții favorabile, în afara legii, iar 6% dintre respondenți motivează oferirea de "atenții" prin condiționarea directă sau indirectă de către funcționarul public a rezolvării problemei de primirea de astfel de bunuri sau favoruri. Cu alte cuvinte procesul de formalizare a relației dintre cetățean și funcționarul public trebuie bazat pe o serie de procese de comunicare și educare socială care să ducă la diminuarea presiunii valorilor pe care se bazează, conform opiniei publice, principalele motive ale corupției.

---

<sup>11</sup> Autori precum Stephen Webber, Michal Kozlowski, Ronald Inglehart ș.a.





Tabel 9-Comparație: experiența de oferire de atenții vs. percepția fenomenului la nivel național

**Cât de frecventă considerați că este oferirea de "atenții", în România funcționarilor publici?**

<i>Dvs. ați oferit vreo "atenție", unui funcționar public?</i>	frecvența mare și foarte mare	Total la nivelul eșantionului
<i>Au oferit "atenții"</i>	42%	28%
<i>Nu au oferit "atenții"</i>	52%	65%
<i>Nu răspund</i>	6%	7%

La nivel național, datele culese arată că 28% dintre respondenți declară că au oferit vreodată "atenții unui funcționar public". După cum se poate observa în tabelul anterior, cei care au oferit "atenții" consideră într-o proporție semnificativ mai mare decât media în populație (42% vs. 28% media) că fenomenul are o frecvență mare sau foarte mare la nivel național, cu alte cuvinte consideră că experiența personală nu este una excepțională, ba chiar se apropie de normalitate, accentuându-se acea situație de toleranță la devianță descrisă anterior. O campanie de comunicare la nivelul publicului general în acest domeniu al etici ar trebui să accentueze faptul că evenimentele prezentate cu caracter excepțional în comunicarea publică nu constituie regula.

Aproximativ jumătate dintre cei care declară că au oferit "atenții" funcționarilor publici menționează că au avut această experiență în ultimii doi ani.

Analiza din punctul de vedere al caracteristicilor socio-demografice arată că există o probabilitate semnificativ mai mare, la nivelul populației ca persoana care oferă "atenții" funcționarului public să fie bărbat, atât din mediul urban cât și din mediul rural cu vârste cuprinse între 45-74 ani, cu studii superioare.

Tabel 10- Crosstabulare: oferirea de atenții vs. nivele de educație

	<i>au oferit "atenții"</i>	<i>nu au oferit "atenții"</i>
<i>scoală primară</i>	0%	1%
<i>gimnaziu</i>	6%	3%
<i>10 clase/ profesionala</i>	16%	17%
<i>liceu (12 clase)</i>	37%	43%
<i>postliceal</i>	9%	9%
<i>studii universitare/ postuniversitare</i>	32%	27%
<i>Total</i>	100%	100%



Tabel 11- Crosstabulare: oferirea de atenții vs. categorii de vârstă

	<i>au oferit "atenții"</i>	<i>nu au oferit "atenții"</i>
18-29 ani	13%	16%
30-44 ani	39%	40%
45-59 ani	32%	29%
60-74 ani	15%	12%
75 și peste	2%	3%
Total	100%	100%

Definirea tratamentului abuziv al funcționarului public, din partea cetățenilor, are în centru agresiunea verbală. Pentru majoritatea populației (51% dintre respondenți) tonul agresiv, injuriile, irascibilitatea verbală sunt principalele manifestări ale tratamentului abuziv. După cum se poate observa în graficul prezentat în anexă, comportamentele legate de nerespectarea legii, înregistrează ponderi mai scăzute: 18% consideră că face parte din tratamentul abuziv nerespectarea prevederilor legale, 16% consideră violența fizică ca parte a tratamentului abuziv, 14% comportamentul discriminator, 11% lipsa imparțialității, 7% hărțuirea sexuală, 6% folosirea excesivă a puterii, 4% folosirea ilegală a puterii.

Remarcabil, din perspectiva judecăților de valoare expuse anterior faptul că aproximativ o treime dintre respondenți (35%) consideră că face parte din tratamentul abuziv refuzul funcționarului public de a rezolva mai rapid problema pe care cetățeanul a expus-o. Înscrierea în comportamentul abuziv a consecințelor respectării protocoalelor birocratice (timp mult, documente multe, efort mult etc.) readuce în atenție, din perspectiva unei campanii de comunicare, nevoia de simplificare, de standardizare a timpilor, de generare de așteptări realiste din partea cetățeanului în relație cu funcționarul public, iar din perspectiva pregătirii funcționarilor publici, nevoia de a avea la dispoziție un portofoliu de reacții adecvate, eventual standardizate, care pot fi aplicate în condițiile descrise anterior.

### 2.2.2. Incluziune socială și nediscriminare

Aprecierea comportamentului funcționarului public pe scala perechii de atribute referitoare la discriminare evidențiază faptul că aproximativ o treime din populație (31%) consideră că funcționarii publici din România au un comportament discriminatoriu (au acordat note de patru sau mai mici pe scala de apreciere cu valori de la 1 la 10 privind discriminarea).

Ca și în cazul corupției, imaginea incidenței comportamentului discriminatoriu depășește semnificativ experiența efectivă a discriminării cetățeanului în relația cu funcționarul public. După cum se poate observa în tabelul următor, ponderea persoanelor care au fost efectiv discriminate este mai mică în cazul celor care consideră că în general funcționarii discriminează, decât în cazul celor care nu consideră că funcționarii discriminează de obicei. Cu alte cuvinte, în afara



experiențelor personale, imaginea fenomenului discriminării la nivelul administrației publice din România are și o componentă de construcție imagologică.

Tabel 12- Crosstabulare experiența discriminării vs. imaginea discriminării

<i>Dvs. ați fost discriminat?</i>	<i>Funcționarii discriminează?</i>	
	<i>da</i> <sup>12</sup>	<i>nu</i> <sup>13</sup>
<i>da</i>	9%	13%
<i>nu</i>	88%	84%
<i>NR</i>	3%	3%
<i>Total</i>	100%	100%

Comportamentul discriminatoriu al funcționarului public este asimilat tratamentului abuziv, așa cum am arătat anterior, de o pondere relativ scăzută din populație (14%). După cum se poate observa în tabelul de mai jos nu există o diferență semnificativă din punct de vedere statistic, între cei care au fost discriminați și asimilează discriminarea comportamentului abuziv (12%) și cei care nu au fost discriminați, dar asimilează discriminarea comportamentului abuziv (14%). Cu alte cuvinte experiența discriminării nu determină o redefinire semnificativă a comportamentului abuziv, tocmai din cauza deficitului de vizibilitate a discriminării în general în ceea ce societatea definește ca abuz.

Tabel 13- Crosstabulare: experiența discriminării vs. definirea comportamentului abuziv

<i>Discriminarea face parte din tratamentul abuziv?</i>	<i>Dvs. ați fost discriminat de un funcționar public?</i>			
	<i>da</i>	<i>nu</i>	<i>NR</i>	<i>total</i>
<i>nu</i>	88%	86%	87%	86%
<i>da</i>	12%	14%	13%	14%
<i>total</i>	100%	100%	100%	100%

La nivel general, 13% dintre respondenți declară că au fost discriminați de către un funcționar public din România. Din punctul de vedere al profilului socio-demografic al persoanelor care declară că au fost discriminate, așa cum se poate vedea în tabelele următoare, principalele caracteristici sunt următoarele: bărbații se consideră victime ale discriminării în mai mare măsură decât femeile; persoanele care au altă etnie decât cea română apreciază în mai mare măsură că au fost discriminați, prin comparație cu etnicii români; persoanele foarte tinere (până în 29 de ani), sau cu vârste între 60 și 64 de ani consideră în mai mare măsură decât restul populației că au fost discriminați; persoanele cu educație inferioară (maxim 8 clase) consideră ca au fost discriminați în mai mare măsură decât media în populației. Din punct de vedere al dizabilităților, diferențe semnificative se înregistrează în cazul problemelor de auz: 26% din cei care se consideră discriminați declară că au probleme de auz, comparativ cu 15% media în populație.

<sup>12</sup> Note de la 1 la 4 pe scala de apreciere a comportamentului funcționarilor publici

<sup>13</sup> Note de la 6 la 10 pe scala de apreciere a comportamentului funcționarilor publici



Tabel 14- Crosstabulare: experiența discriminării vs. gen

<i>Discriminarea face parte din tratamentul abuziv?</i>	<i>Dvs. ați fost discriminat de un funcționar public?</i>	
	<i>da</i>	<i>nu</i>
<i>bărbați</i>	55%	46%
<i>femei</i>	45%	54%
<i>total</i>	100%	100%

Tabel 15- Crosstabulare: experiența discriminării vs. categorii de vârstă.

<i>Discriminarea face parte din tratamentul abuziv?</i>	<i>Dvs. ați fost discriminat de un funcționar public?</i>	
	<i>da</i>	<i>nu</i>
<i>18-29 ani</i>	18%	15%
<i>30-44 ani</i>	33%	40%
<i>45-59 ani</i>	27%	30%
<i>60-74 ani</i>	19%	12%
<i>75 și peste</i>	3%	2%
<i>total</i>	100%	100%

Tabel 16- Crosstabulare: experiența discriminării vs. categorii de educație

<i>Discriminarea face parte din tratamentul abuziv?</i>	<i>Dvs. ați fost discriminat de un funcționar public?</i>	
	<i>da</i>	<i>nu</i>
<i>scoală primară</i>	1%	1%
<i>gimnaziu</i>	11%	3%
<i>10 clase/ profesionala</i>	17%	16%
<i>liceu (12 clase)</i>	36%	42%
<i>postliceal</i>	9%	9%
<i>studii universitare/ postuniversitare</i>	26%	28%
<i>total</i>	100%	100%



Tabel 17- Crosstabulare: experiența discriminării vs. aparență etnică

<i>Discriminarea face parte din tratamentul abuziv?</i>	<i>Dvs. ați fost discriminat de un funcționar public?</i>	
	<i>da</i>	<i>nu</i>
<i>Români</i>	95%	98%
<i>Maghiari</i>	3%	2%
<i>Romi</i>	1%	0%
<i>total</i>	100%	100%

Dacă analiza caracteristicilor socio-demografice arată profilul persoanei discriminate descris anterior, din punctul de vedere al cetățenilor principalele criterii de discriminare sunt situația financiară (35% dintre respondenți) și vârsta (31% dintre respondenți). Criterii precum genul, orientările politice sau religioase, etnia sau dizabilitățile sunt mai puțin percepute de către respondenți ca fiind criterii importante de discriminare prin comparație cu sărăcia și vârsta.

### 2.3. Modalități instituționale de gestionare a situațiilor etice

44% dintre respondenți declară că, în relația cu funcționarii publici, în ultimii doi ani au fost victima unui tip de tratament abuziv, o treime din aceștia (30%) declarând că au fost victime a două sau mai multe tipuri de încălcări normative din partea funcționarului public, care se înscriu în definiția tratamentului abuziv. Lipsa de obiectivitate înregistrează ponderea cea mai mare în cazul încălcărilor etice (30% dintre respondenți), urmată de apostrofări/ calomnieri din partea funcționarului public (21% dintre respondenți). Pe ultimul loc în ierarhia tipurilor de încălcări ale normelor etice cu care cetățenii s-au confruntat se află discriminarea de către un funcționar public (8% dintre respondenți).

Majoritatea celor care se consideră victima a unui comportament abuziv declară că acest comportament a fost generat în cadrul relației cu funcționarul public cu care a intrat direct în contact. Din punctul de vedere al managementului situațiilor de încălcare etică, zona de "front desk", de relație directă cu cetățeanul este aria instituțională cea mai vulnerabilă, aria în care se pot manifesta încălcări ale codului de conduită.

Cea mai mare parte (55%) dintre cei care s-au simțit lezați de comportamentul unui funcționar public nu au luat măsuri în vederea soluționării sau sancționării problemei apărute. Din punct de vedere sociologic, putem spune că nu au avut un comportament pro activ: 42% declară că nu au făcut efectiv nimic, iar 13% declară că au povestit prietenilor, cunoștințelor, rudelor întâmplarea la care au luat parte, existând astfel o complacere în situația de victimă și o creștere a imaginii publice a comportamentelor abuzive din partea funcționarilor publici. Stimularea componentei acționale, în raport cu instituțiile publice este, de asemenea o problemă culturală cu un istoric semnificativ și necesită campanii consistente de educare la nivelul populației. De remarcat (în perspectiva celor menționate anterior privind localizarea consilierului de etică) faptul că 13% dintre cei care consideră că au avut parte de un



tratament abuziv, au reacționat la rândul lor agresiv (făcând scandal), escaladându-se astfel conflictul. Aproximativ un sfert (22%) dintre cei care consideră că au fost victima unui tratament abuziv din partea unui funcționar public s-au adresat în scris instituției, fie spre superiorul ierarhic al funcționarului public implicat, fie spre comisia de disciplină.

Modalitățile de reacție a instituțiilor publice au fost multiple:

- În 22% dintre cazuri instituția a desemnat un alt funcționar public pentru a rezolva problema cetățeanului. Acest tip de soluție instituțională pentru rezolvarea situațiilor etice este una de tip pragmatic (duce la stingerea conflictului și rezolvarea problemei), însă păstrează deficitul de imagine la nivelul instituției publice generat de problema apărută. După o astfel de soluție cetățeanul rămâne cu convingerea că funcționarii publici sunt de două tipuri: etici și mai puțin etici;
- În 22% dintre cazuri a existat o sancțiune efectivă a funcționarului public, în urma sesizării de către cetățean a încălcării conduitei profesionale. O astfel de soluție dă satisfacție cetățeanului, însă riscă să dezechilibreze raportul de putere între acesta și funcționarul public;
- În 17% dintre cazuri, funcționarului public implicat i s-a atras atenția să își desfășoare activitatea conform prevederilor legale. O astfel de soluție rezolvă problema, însă poate păstra deficitul de imagine la nivel instituțional (similar primului caz expus) și crea impresia că accesul la un nivel ierarhic superior este una din soluțiile pentru rezolvarea problemelor;
- În 17% dintre cazuri superiorul ierarhic a cerut funcționarului public să își ceară scuze cetățeanului reclamant. Acest tip de rezolvare creează de asemenea un dezechilibru în relația de putere.
- În 16% dintre cazuri cetățeanul fie consideră că instituția nu a făcut nimic, fie nu a fost informat de măsurile instituționale luate de instituție.

Luând în considerare situațiile descrise anterior considerăm că identificarea unor soluții care să aducă un plus de conștientizare a drepturilor și obligațiilor etice ale celor doi parteneri relaționali: cetățean și funcționar public poate fi subiectul unui proiect destinat dezvoltării culturii etice la nivel instituțional în România.

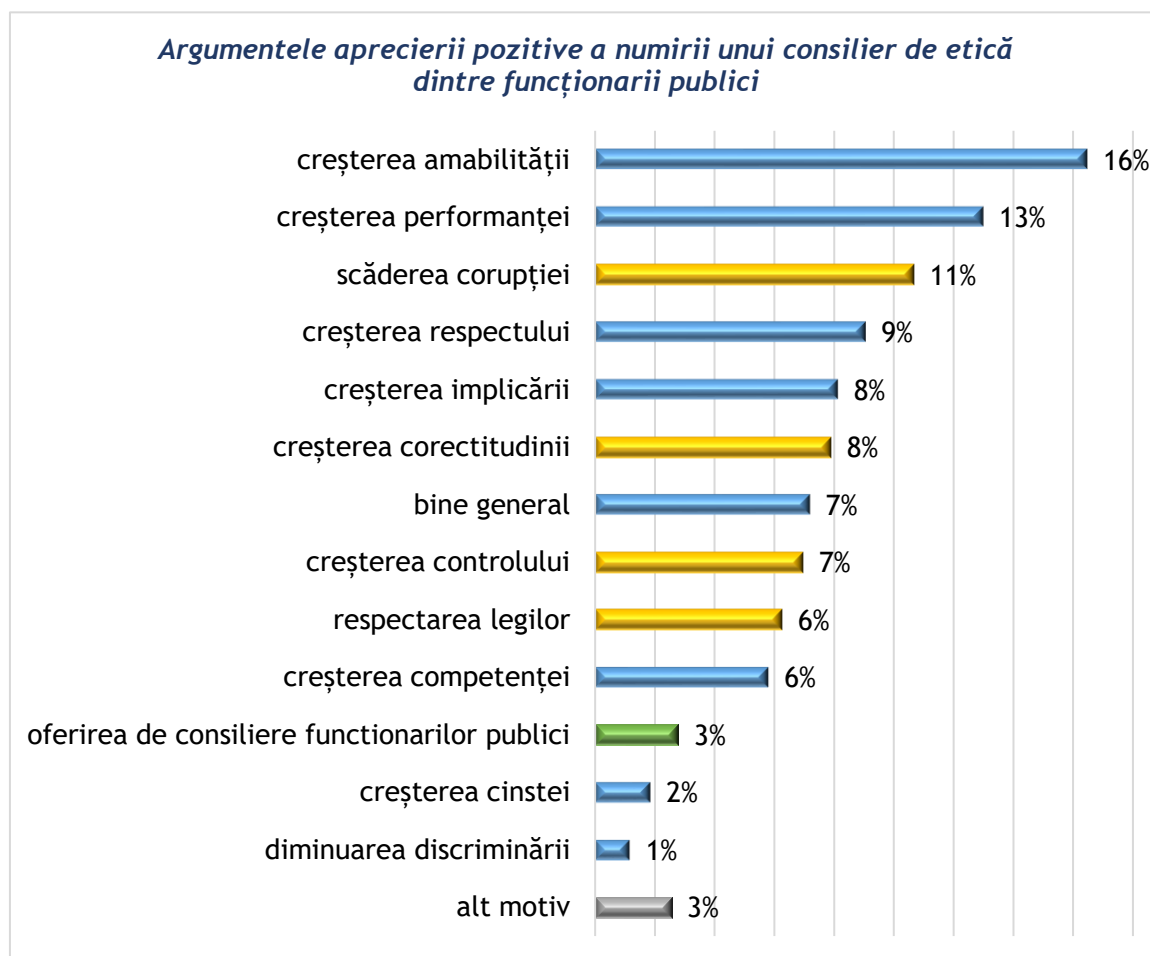
La nivel informațional, aproximativ doi din trei cetățeni (61% din populație) declară că nu știu care sunt modalitățile de reclamare prevăzute de lege în cazul în care funcționarul public are un comportament considerat a fi contrar codului de conduită. Cei 34% dintre respondenții care se declară informați, menționează ca principale surse de informare instituțiile în sine (anunțurile de la avizier - 42% dintre cei care știu, site-ul instituției publice - 41% dintre cei care știu, site-ul ANFP- 36% dintre cei care știu). O pondere mare a celor informați (41%) au ca surse informaționale prieteni, cunoștințe, pagini de socializare, mass-media, respectiv surse cu un potențial ridicat de distorsionare a informației.



## 2.4. Reprezentări ale cetățenilor despre consilierul de etică

Aproximativ una din cinci persoane (22% din populație) declară că este informată cu privire la existența consilierului de etică la nivelul fiecărei instituții publice din România. Opiniile privind utilitatea instituțională a consilierului de etică sunt însă împărțite: 53% din populație consideră că este un lucru bun o astfel de numire, 22% dintre respondenți nu apreciază o astfel de inițiativă, iar un sfert din populația investigată nu a putut aprecia utilitatea unei astfel de numiri.

Argumentarea aprecierii pozitive a numirii unui consilier de etică dintre funcționarii publici a fost solicitată în cadrul unei întrebări deschise, rezultatele taxonomizării fiind prezentate în graficul următor.



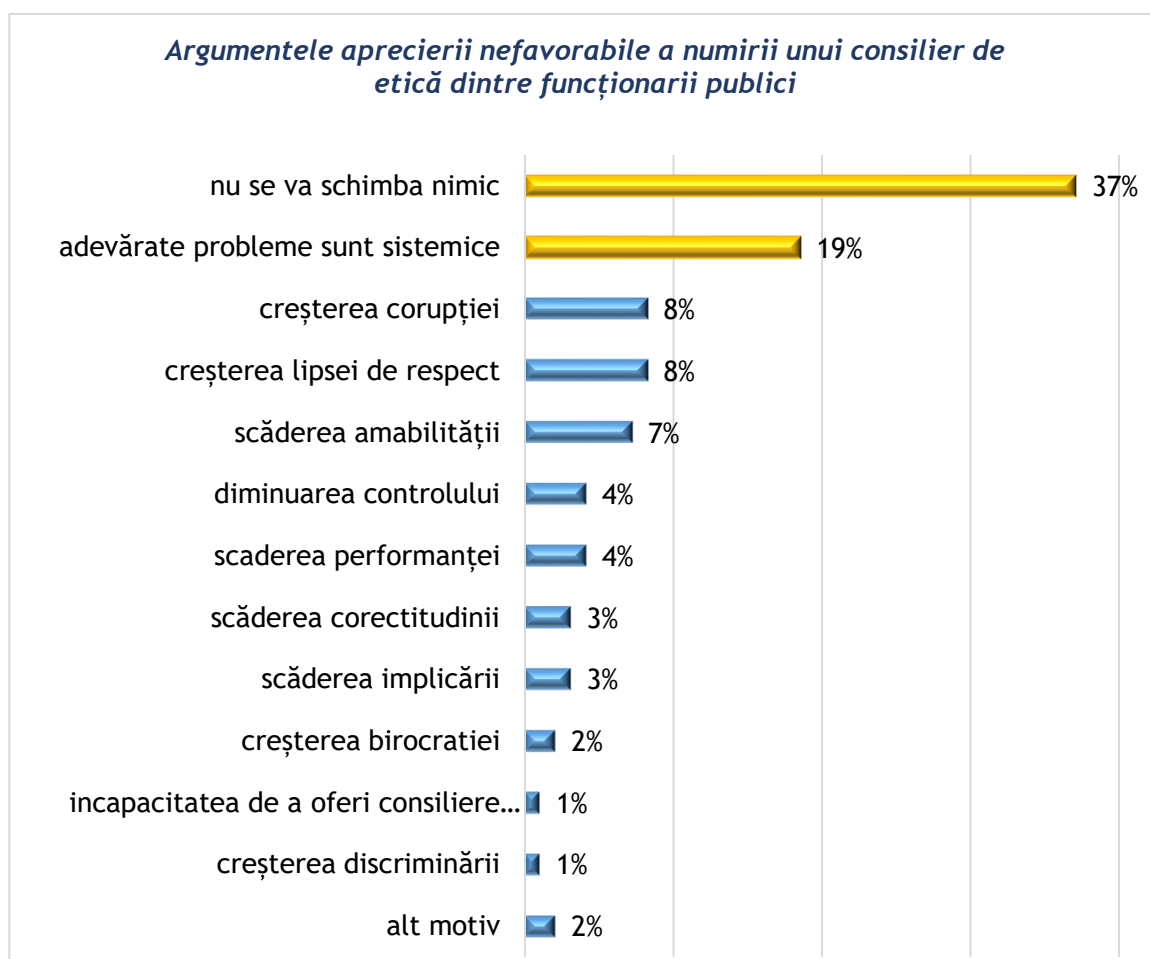
Figură 7- Argumentele aprecierii pozitive a numirii unui consilier de etică

În graficul prezentat anterior ne-au atras atenția, în primul rând, cei aproximativ o treime dintre respondenții din această categorie care atribuie consilierului de etică un rol de controlor în vederea diminuării corupției, a creșterii corectitudinii, a creșterii controlului asupra funcționarilor publici, a creșterii controlului asupra modului în care se respectă legile. În al doilea rând ne-au atras atenția cei 3% dintre



respondenții din această categorie care au menționat rolul de consilier a consilierului de etică.

Argumentele aprecierii defavorabile a numirii dintre funcționarii publici a unui consilier de etică au fost următoarele:



Figură 8- Argumentele aprecierii defavorabile a numirii unui consilier de etică

Argumentele prezentate anterior pornesc în majoritate fie dintr-o perspectivă negativă generală asupra sistemului (37% dintre respondenții din această categorie consideră că nu se va schimba nimic) fie dintr-o poziționare a problemelor la un nivel ce depășește respectiva decizie (19% dintre respondenții din această categorie consideră că sistemul în general are probleme care nu pot fi rezolvate prin măsuri punctuale de tipul numirii unui consilier de etică).

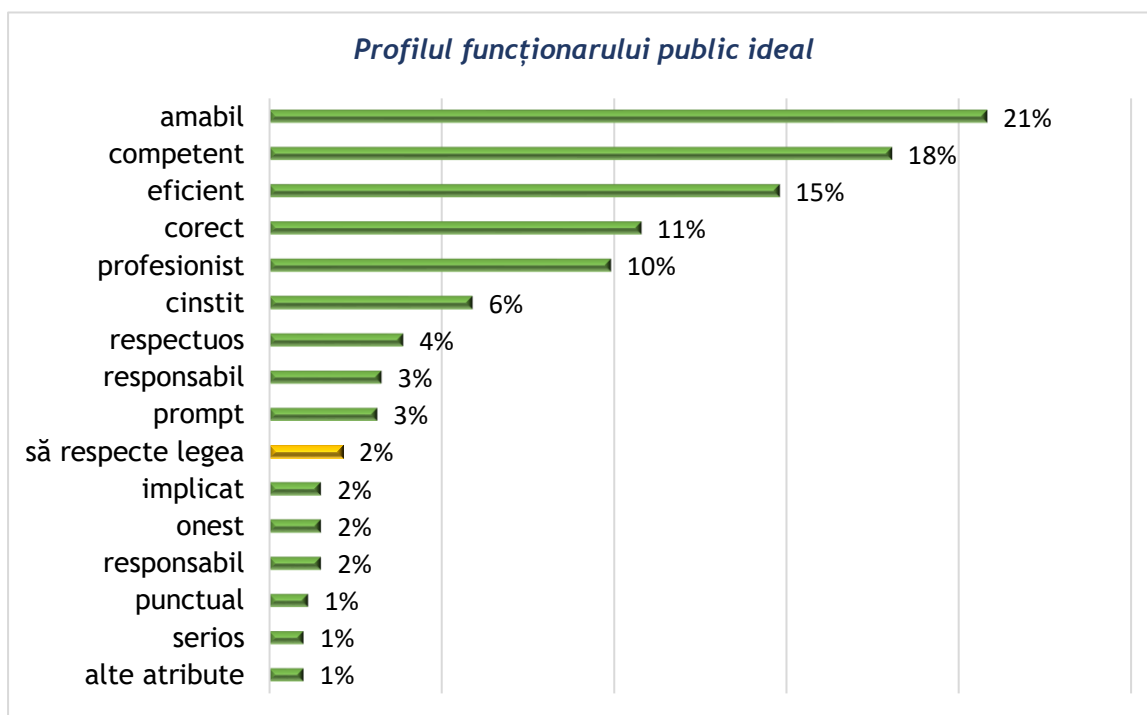
Din punctul de vedere al cetățenilor, consilierul de etică ar trebui să întrunească o serie de calități care să răspundă unor criterii de selecție speciale: experiență profesională înaltă (studii superioare, vechime acumulată în administrația publică (62% dintre respondenți); conduită morală și profesională exemplară (58% dintre respondenți) și abilități, aptitudini și competențe specifice (55% dintre respondenți).





### 3. Expectanțele cetățenilor privind relaționarea cu funcționarii publici

Participanților la sondajul de opinie li s-a solicitat în cadrul unei întrebări deschise să contureze profilul funcționarului public ideal. Prelucrarea datelor a relevat faptul că acest profil se conturează ca o serie lungă de atribute pozitive. După cum se poate observa în graficul de mai jos, după efortul de taxonomizare a variantelor de răspuns oferite, dincolo de ponderea pentru principalele caracteristici se remarcă nivelul ridicat al așteptărilor populației în raport cu funcționarul public.



Figură 9- Profilul funcționarului public ideal

Un element interesant evidențiat de prelucrarea datelor este faptul că doar 2% dintre cei care au oferit răspunsuri valide la această întrebare au descris funcționarul public ca o persoană care doar respectă legea, fără să aibă și alte caracteristici speciale.

Din perspectiva expectanțelor referitoare la relația cu funcționarul public principala solicitare a populației vizează rezolvarea problemelor. 65% dintre cei chestionați, la întrebarea "Care sunt cele mai importante două lucruri în relația cu funcționarul public?" s-au orientat către această variantă pragmatică, de rezolvare a problemelor, principalul motiv care oferă satisfacție la nivelul cetățeanului. Pe locul secund, cu un procent cumulativ de 46% din populație se poziționează așteptările legate de oferirea de informații corecte și suficiente. Pentru aproximativ o treime dintre respondenți respectul a fost selectat ca primă sau secundă opțiune, iar unu din patru cetățeni (26%) are ca prioritatea amabilitatea.



## 4. Nevoi de dezvoltare în sfera eticii aplicate în administrația publică

După cum am arătat în diferite rânduri pe parcursul analizei anterioare principalele nevoi de dezvoltare în sfera eticii aplicate în administrația publică vizează următoarele aspecte:

- Standarde de calitate clare și transparente pentru prestarea serviciilor publice: 69% dintre respondenți consideră că această măsură ar urma să crească eficiența și calitatea serviciilor oferite cetățenilor de către instituțiile publice din România. În plus, față de această opinie majoritară la nivelul populației creșterea nivelului de standardizare ar diminua așteptările nerealiste ale cetățenilor în raport cu timpul și modul de rezolvare a unei probleme și ar diminua presiunea socială pentru diferențiere în relația dintre cetățean și funcționarul public;
- Reguli și procedee simple - simplificarea este o nevoie evidențiată de 67% dintre respondenți și o tendință atât la nivel național, cât mai ales european. Simplificarea ca modalitate de apropiere a instituției de nevoile cetățeanului, ca mecanism de gestionare mai eficientă a resurselor, în special cele de timp, duce la creșterea satisfacției generale față de instituția publică din partea beneficiarilor de servicii publice și la creșterea flexibilității instituționale în raport cu problemele cetățeanului.
- Codurile de comportament în relația cu cetățenii sunt considerate de către 68% dintre respondenți măsuri de creștere a eficienței și calității serviciilor publice din România. Dat fiind faptul că domeniul eticii nu are o istorie a reglementării semnificativă în țara noastră, aceste coduri de comportament, dincolo de o serie de interdicții în zona manifestărilor etice și, eventual sancțiuni aferente, ar trebui să fie însoțite de o serie de exemple de bună practică, sau de un portofoliu de exemple care să ofere în primul rând funcționarului public posibilitatea de a răspunde adecvat în situațiile problemă, dar și cetățenilor posibilitatea de evolua, din punct de vedere cultural, în sensul dezvoltării unei relații etice cu funcționarul public, bazată pe respect reciproc, drepturi și îndatoriri reciproce.

## 5. Concluzii

Sondajul de opinie desfășurat la nivelul populației, beneficiari ai serviciilor publice din România a evidențiat următoarele aspecte:

- Evaluarea cetățenilor privind conduita în administrația publică din România se realizează prioritar prin prisma imaginii asupra administrației publice și secundar prin prisma experiențelor individuale;
- 48% dintre respondenți consideră că administrația publică din România este eficientă;
- Corupția, birocrăția și competențele scăzute ale funcționarilor din administrația publică sunt principalele probleme identificate de către respondenți în caracterizarea administrației publice din România;

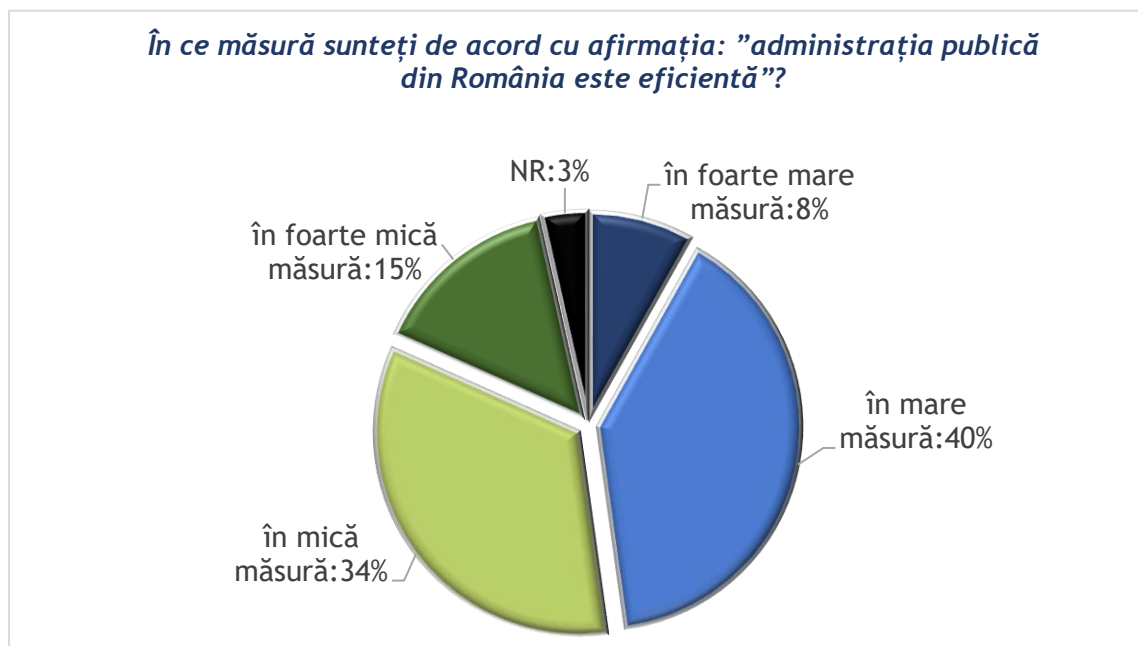


- Imaginea din mentalul colectiv a funcționarului public este negativă pentru 44% din populație, ceea ce creează un deficit de încredere aprioric și un potențial conflictual în cadrul relației directe;
- Aproximativ o treime din populație (31%) consideră că funcționarii publici din România au un comportament discriminatoriu (au acordat note de patru sau mai mici pe scala de apreciere cu valori de la 1 la 10 privind discriminarea). Imaginea incidenței comportamentului discriminatoriu depășește semnificativ experiența efectivă a discriminării cetățeanului în relația cu funcționarul public;
- 44% dintre respondenți declară că, în relația cu funcționarii publici, în ultimii doi ani, au fost victima unui tip de tratament abuziv, iar cea mai mare parte (55%) dintre cei care s-au simțit lezați de comportamentul unui funcționar public nu au luat măsuri în vederea soluționării sau sancționării problemei apărute;
- Aproximativ una din cinci persoane (22% din populație) declară că este informată cu privire la existența consilierului de etică la nivelul fiecărei instituții publice din România. Din punctul de vedere al cetățenilor, consilierul de etică ar trebui să întrunească o serie de calități care să răspundă unor criterii de selecție speciale;
- Din perspectiva expectanțelor referitoare la relația cu funcționarul public principala solicitare a populației vizează rezolvarea problemelor;
- Principalele nevoi de dezvoltare în sfera eticii aplicate în administrația publică vizează: standarde de calitate clare și transparente, coduri de comportament în relația cu cetățenii și reguli și procedee simple.

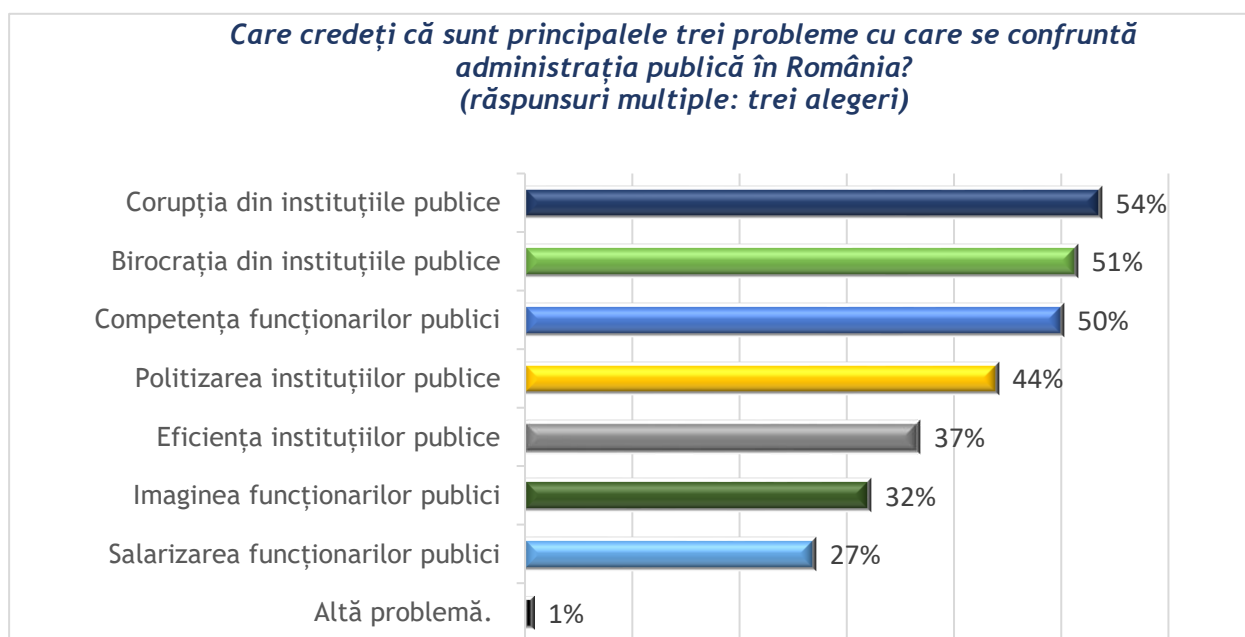


## Anexe:

### Datele statistice- rezultatele cercetării

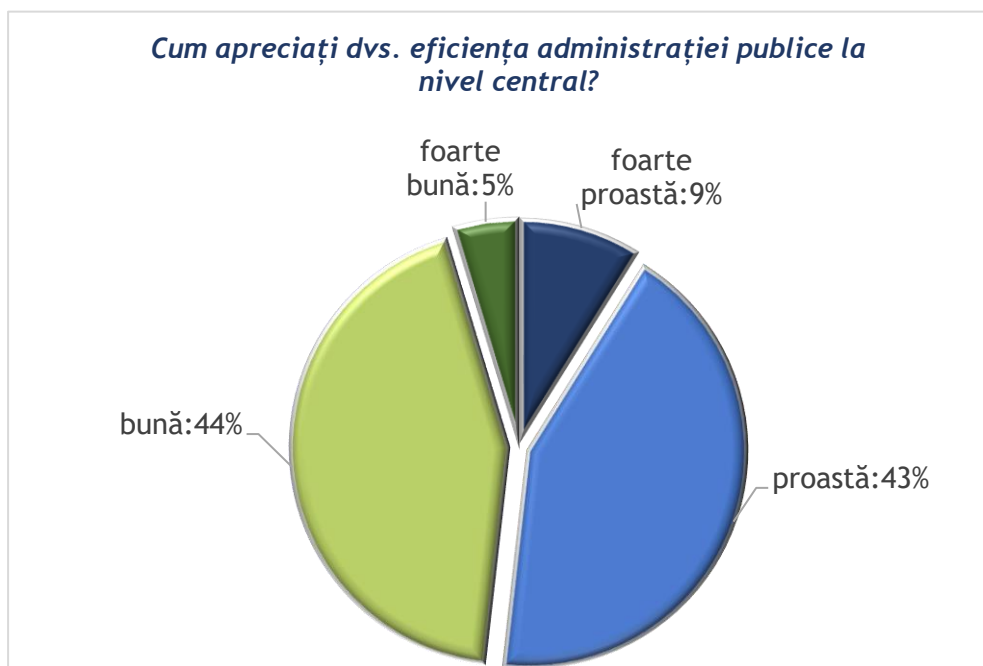


Figură 10-Percepția populației privind eficiența administrației publice

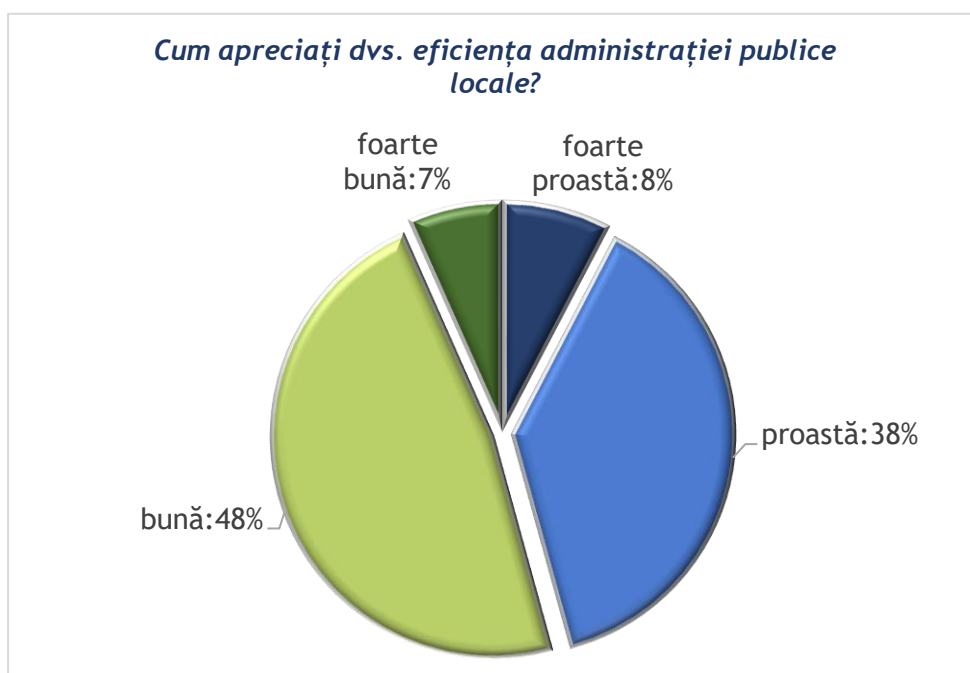


Figură 11-Percepția privind principalele probleme ale administrației publice





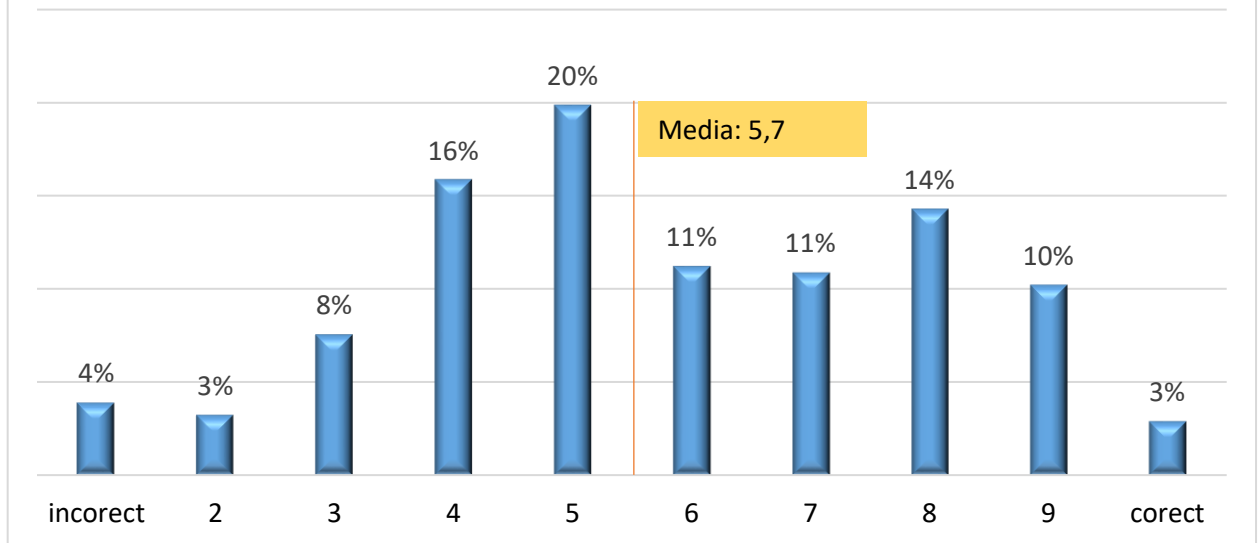
Figură 13 - Percepția privind eficiența administrației publice centrale



Figură 12- Percepția privind eficiența administrației publice locale

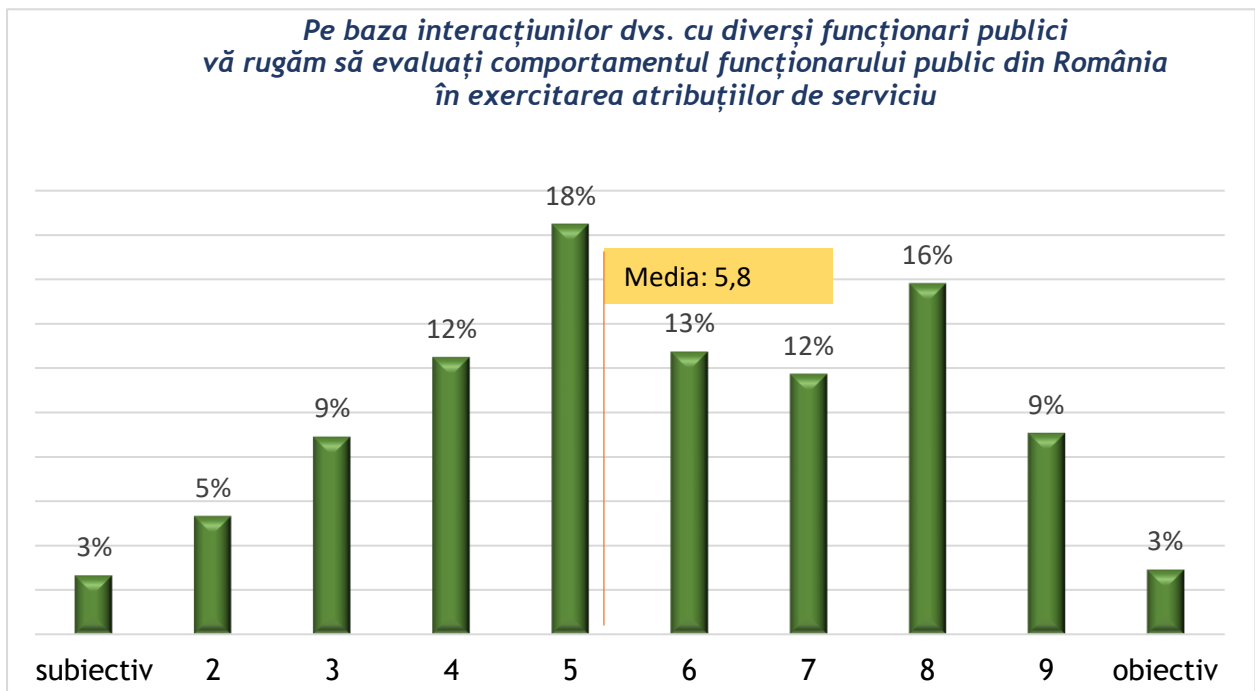


*Pe baza interacțiunilor dvs. cu diverși funcționari publici, vă rugăm să evaluați comportamentul funcționarului public din România în exercitarea atribuțiilor de serviciu*



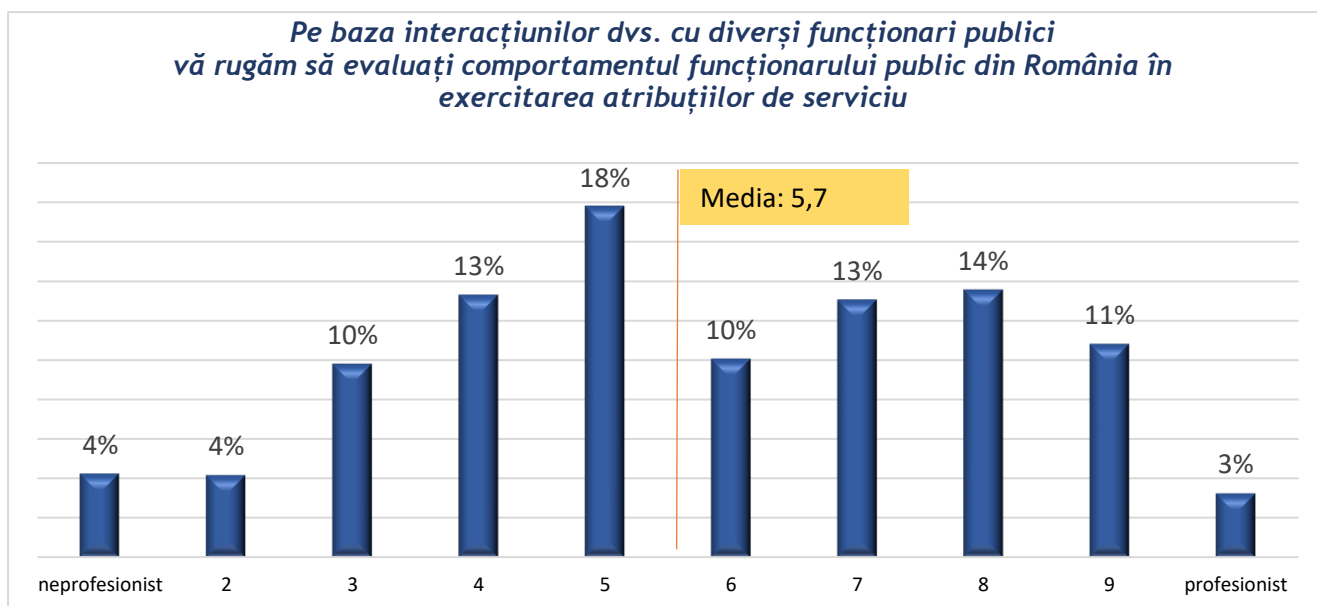
Figură 14- Aprecierea comportamentului funcționarului public pe scala corect-incorect

*Pe baza interacțiunilor dvs. cu diverși funcționari publici vă rugăm să evaluați comportamentul funcționarului public din România în exercitarea atribuțiilor de serviciu*

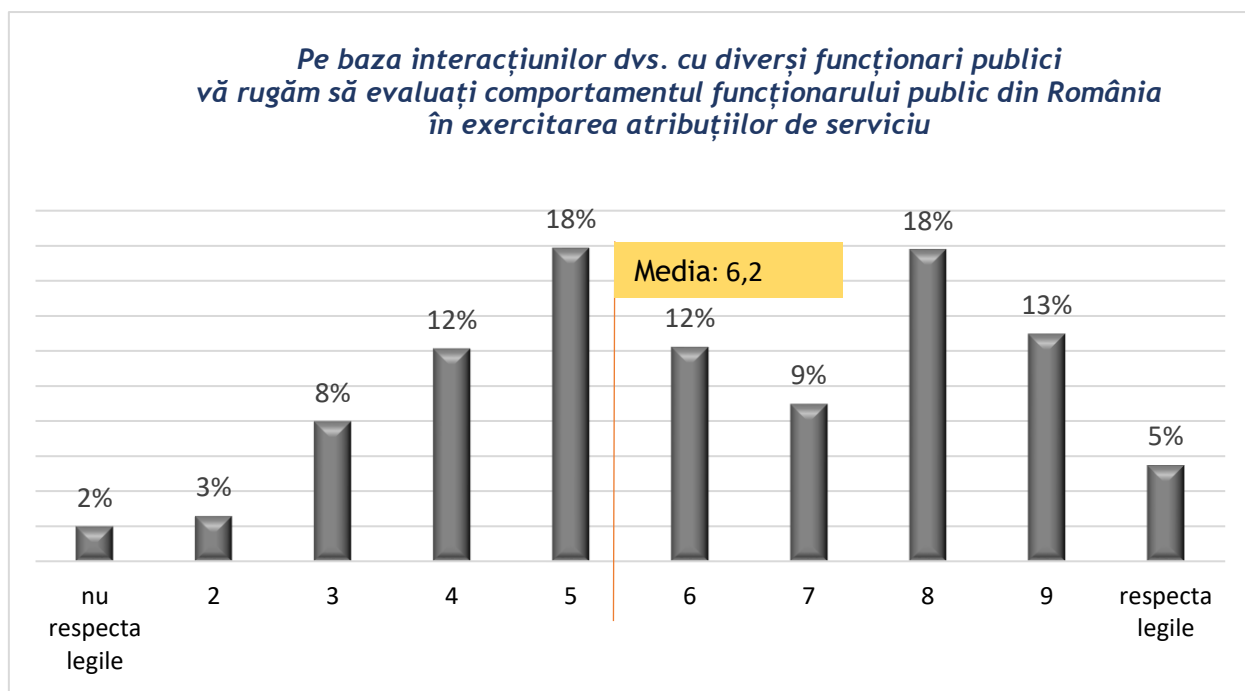


Figură 14-Aprecierea comportamentului funcționarului public pe scala obiectiv-subiectiv





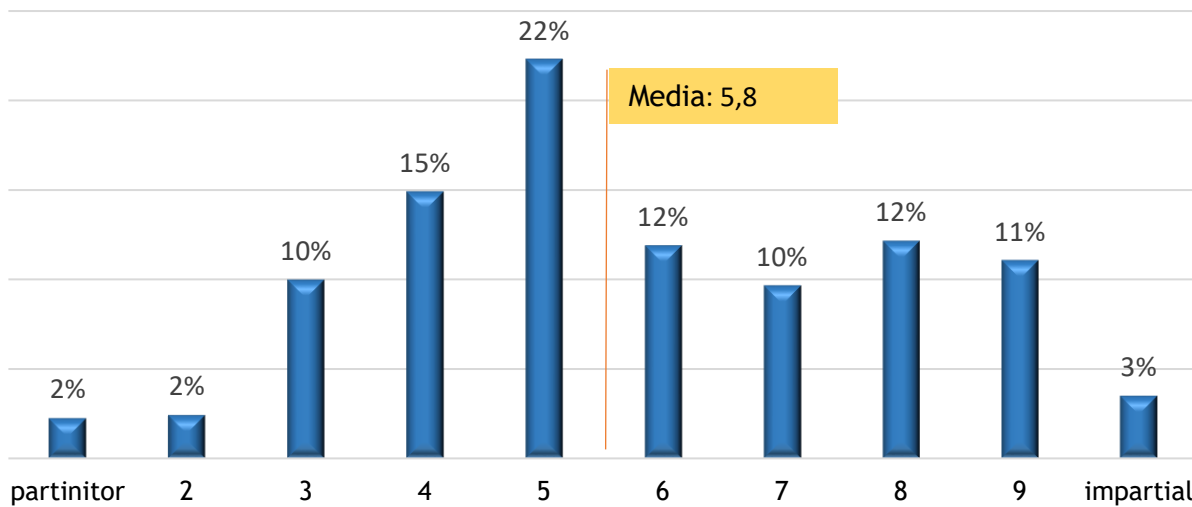
Figură 15-Aprecierea comportamentului funcționarilor publici pe scala profesionist-neprofesionist



Figură 16-Aprecierea comportamentului funcționarilor publici din punct de vedere al respectării legii

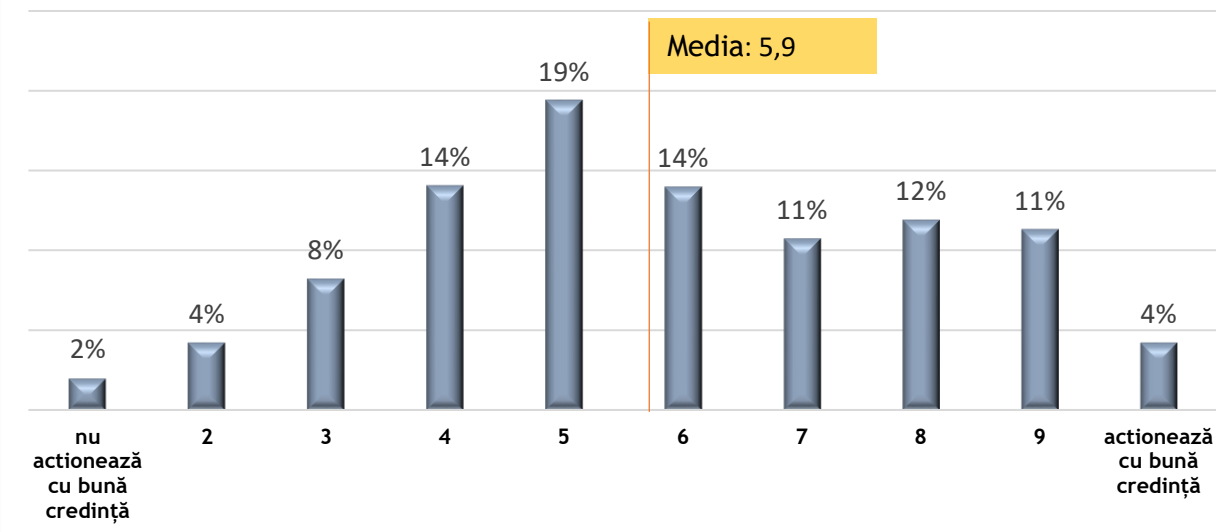


*Pe baza interacțiunilor dvs. cu diverși funcționari publici vă rugăm să evaluați comportamentul funcționarului public din România în exercitarea atribuțiilor de serviciu*



Figură 17 - Aprecierea comportamentului funcționarilor publici pe scala imparțialității

*Pe baza interacțiunilor Dvs. cu diverși funcționari publici vă rugăm să evaluați comportamentul funcționarului public din România în exercitarea atribuțiilor de serviciu*

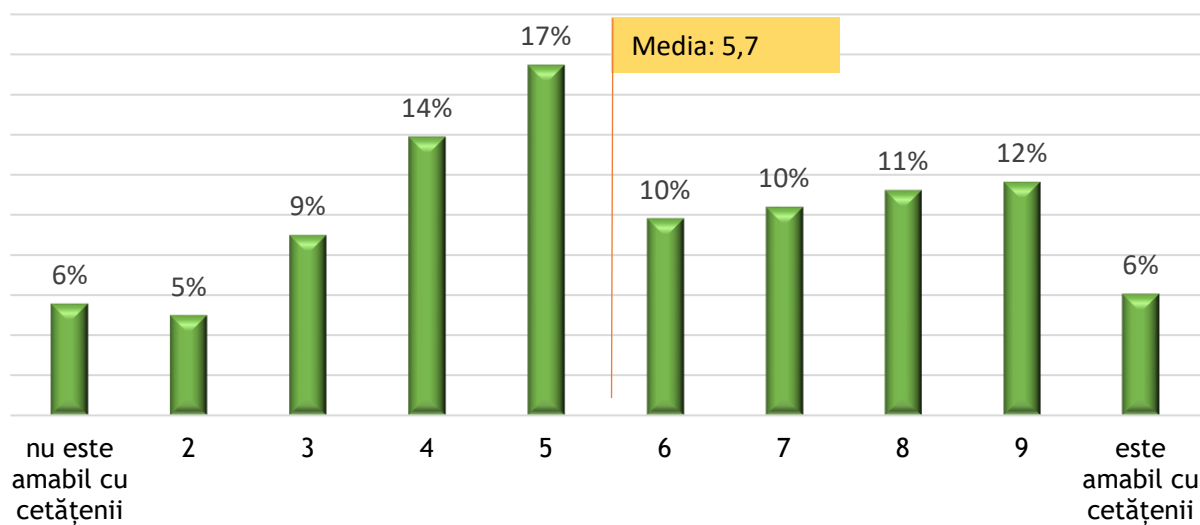


Figură 17- Aprecierea comportamentului funcționarilor publici pe scala bunei credințe



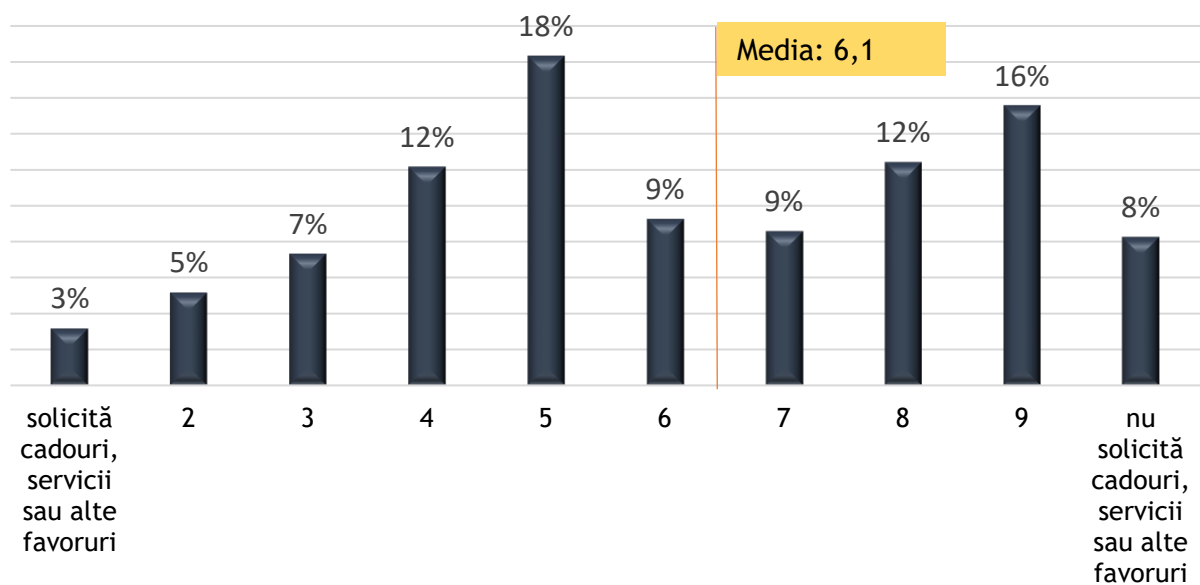


Pe baza interacțiunilor dvs. cu diverși funcționari publici vă rugăm să evaluați comportamentul funcționarului public din România în exercitarea atribuțiilor de serviciu



Figură 16- Aprecierea comportamentului funcționarilor publici pe scala amabilității

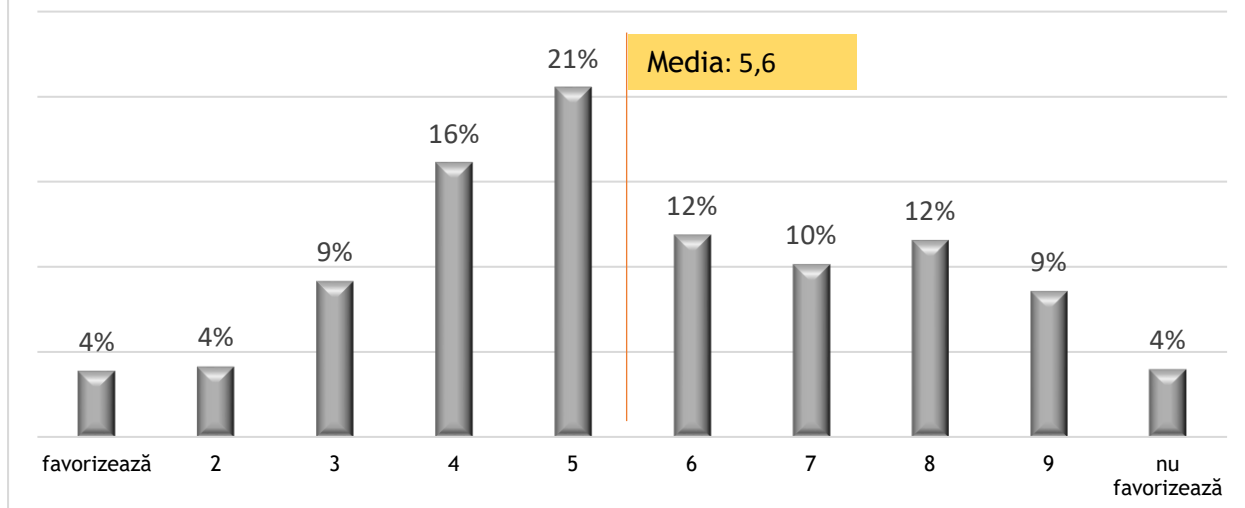
Pe baza interacțiunilor dvs. cu diverși funcționari publici vă rugăm să evaluați comportamentul funcționarului public din România în exercitarea atribuțiilor de serviciu



Figură 17-Aprecierea comportamentului funcționarilor publici pe scala corupției

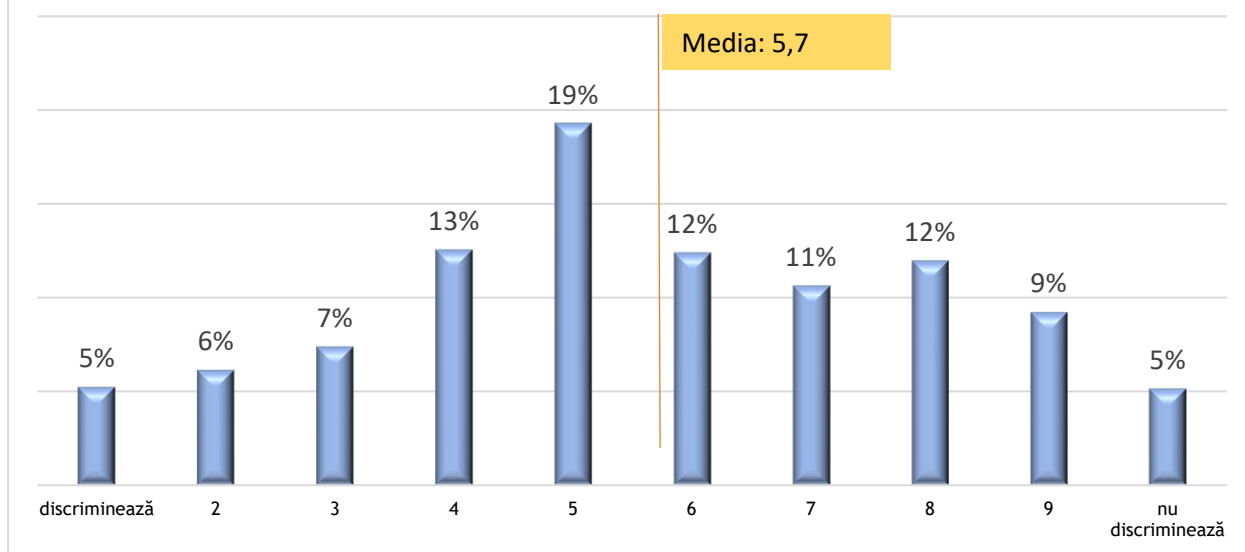


*Pe baza interacțiunilor dvs. cu diverși funcționari publici  
vă rugăm să evaluați comportamentul funcționarului public din România  
în exercitarea atribuțiilor de serviciu*



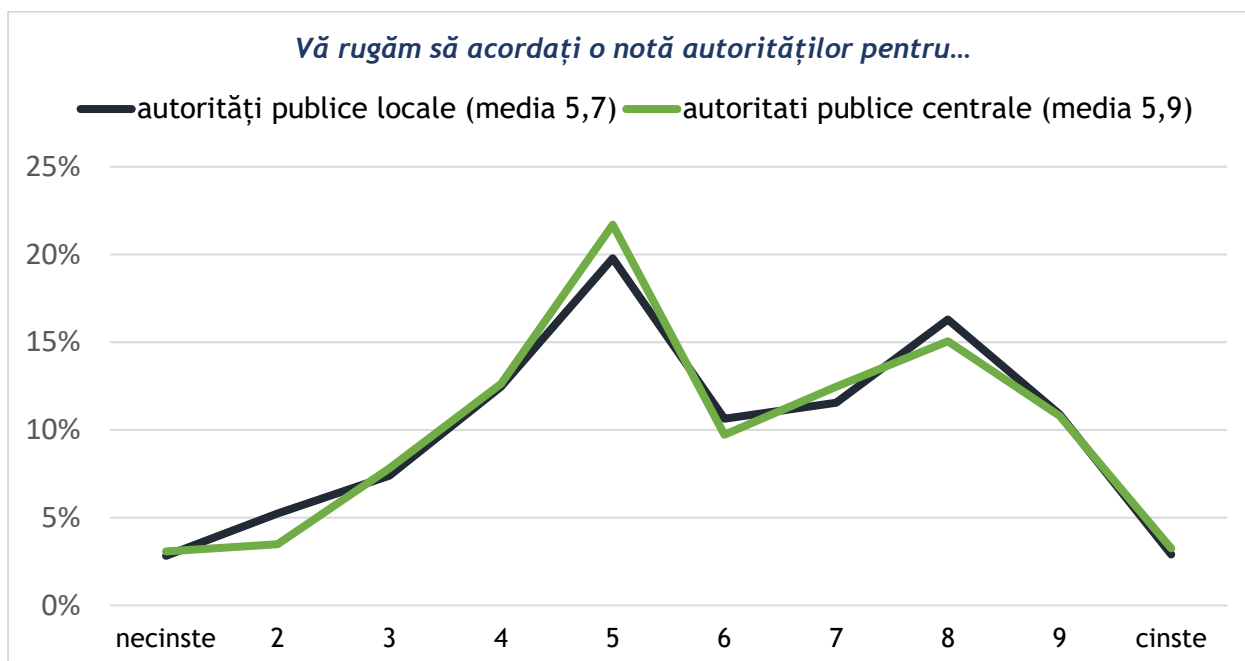
Figură 18- Aprecierea comportamentului funcționarilor publici pe scala favorizării

*Pe baza interacțiunilor dvs. cu diverși funcționari publici  
vă rugăm să evaluați comportamentul funcționarului public din România  
în exercitarea atribuțiilor de serviciu*

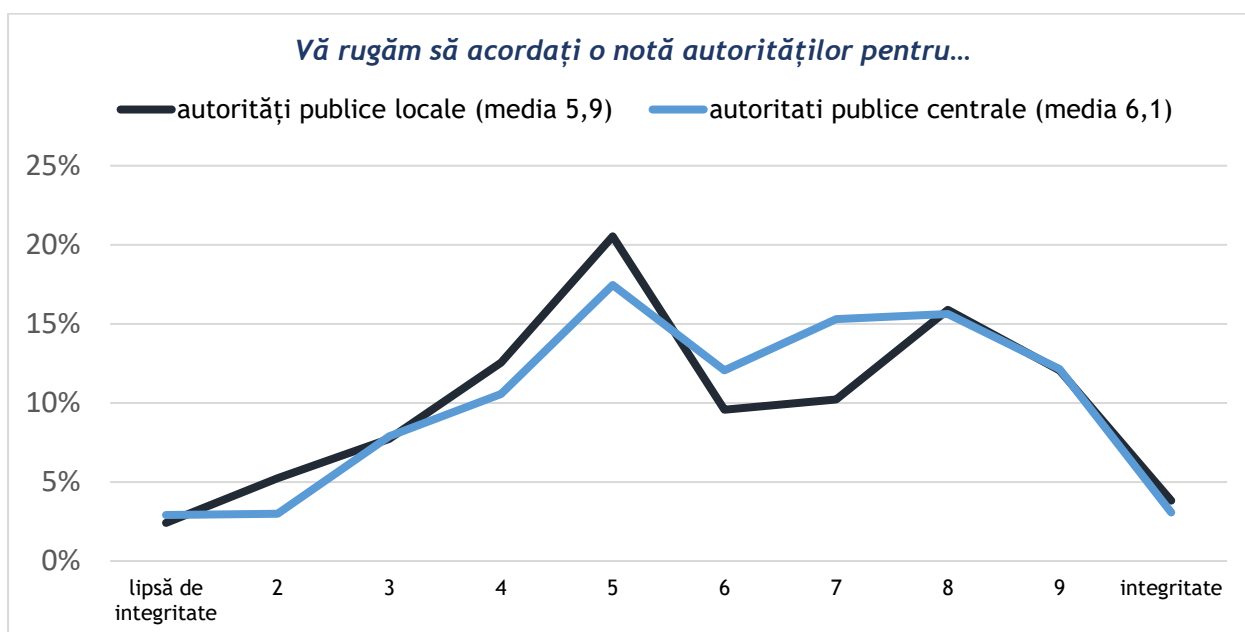


Figură 19- Aprecierea comportamentului funcționarilor publici pe axa discriminării



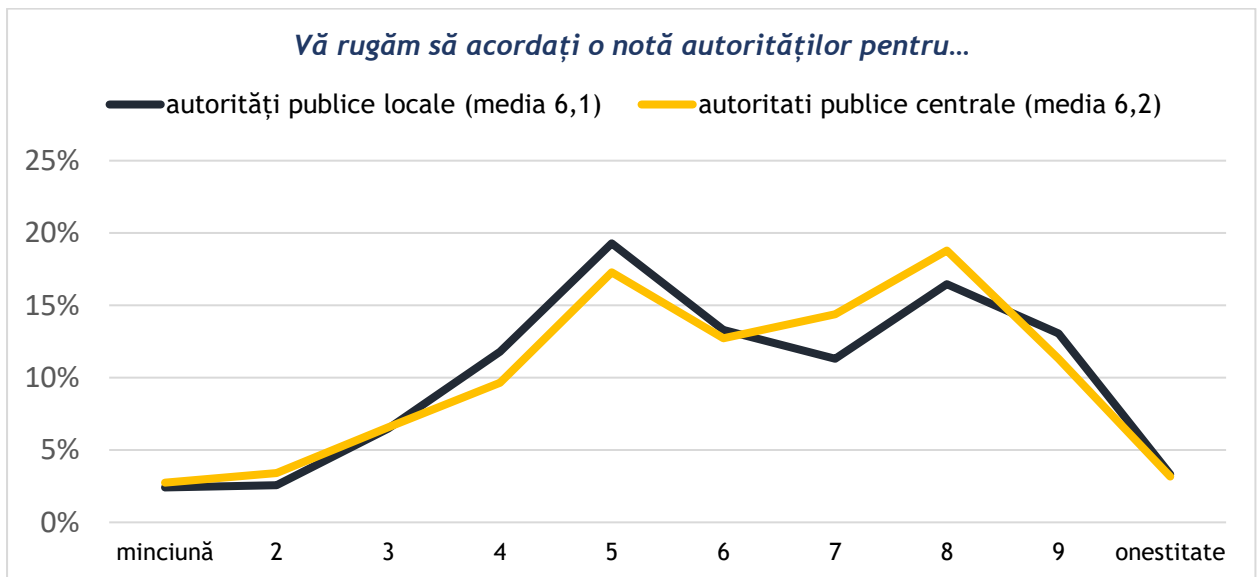


Figură 20- Comparația autorităților publice pe scala cinstei

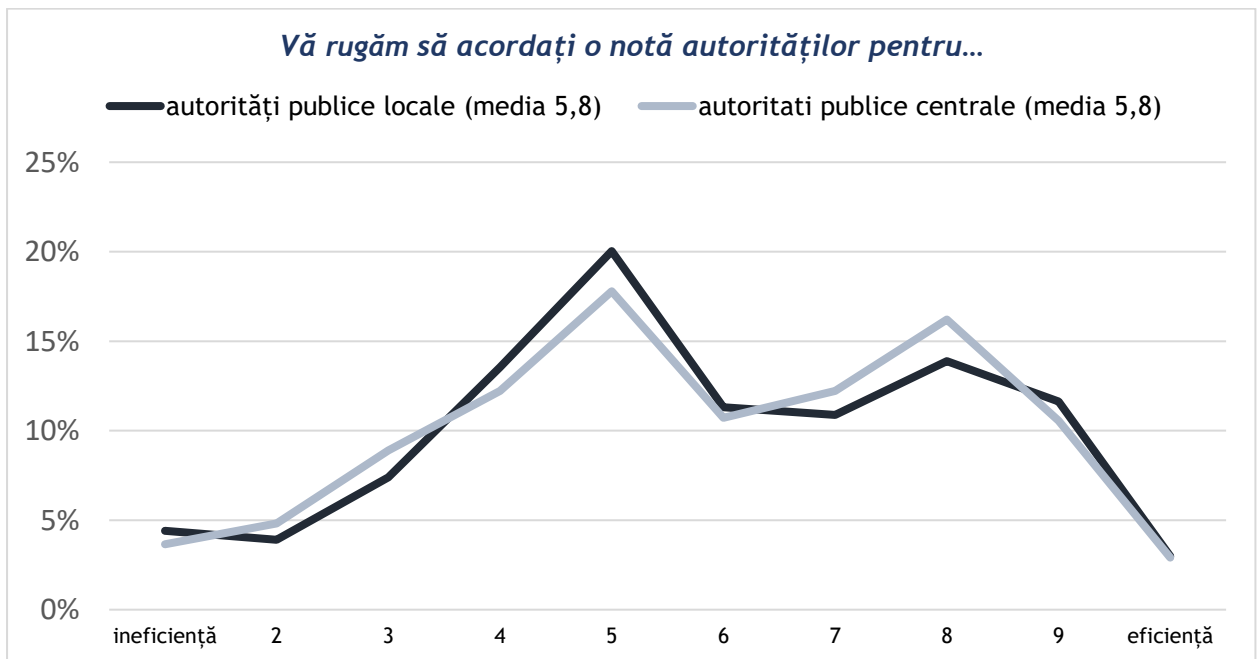


Figură 21- Comparația autorităților publice pe scala integrității



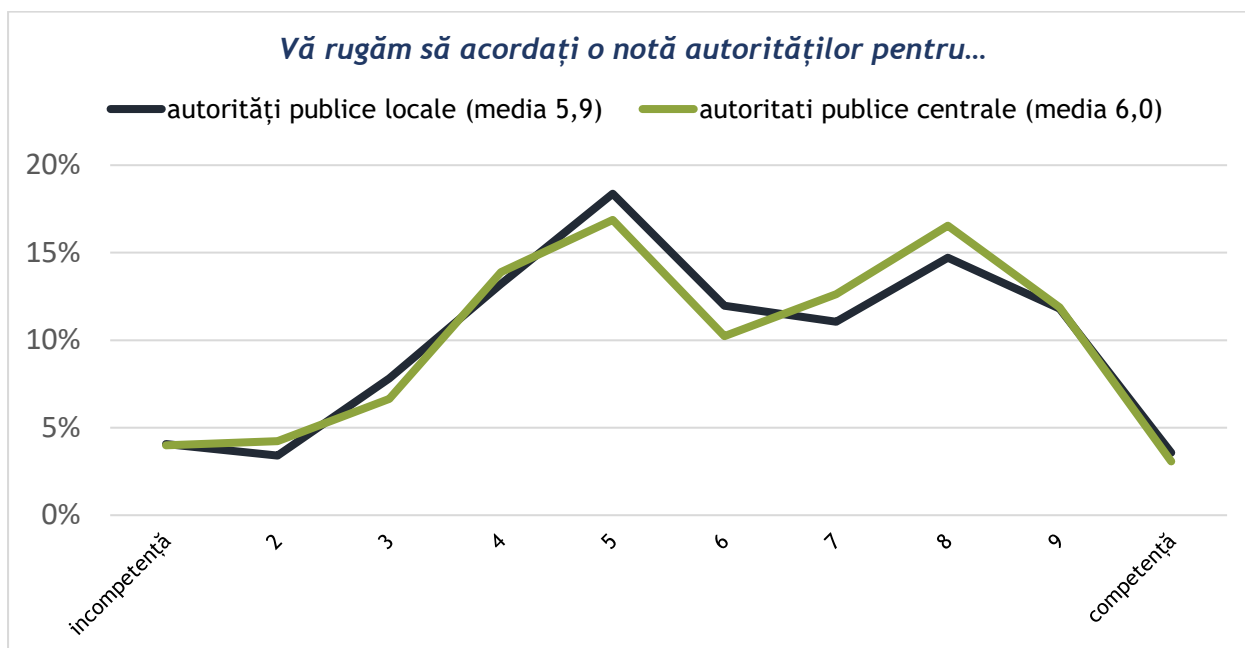


Figură 22- Comparația autorităților publice pe scala onestității

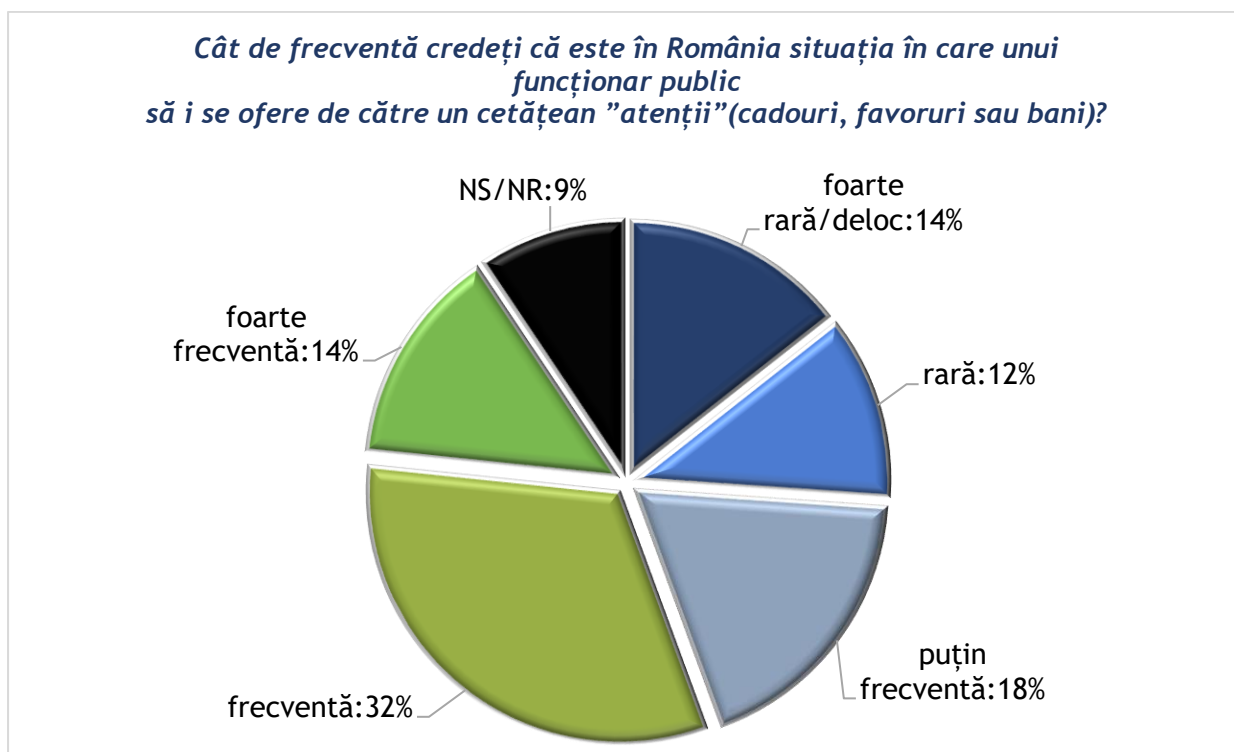


Figură 23- Comparația autorităților publice pe scala eficienței



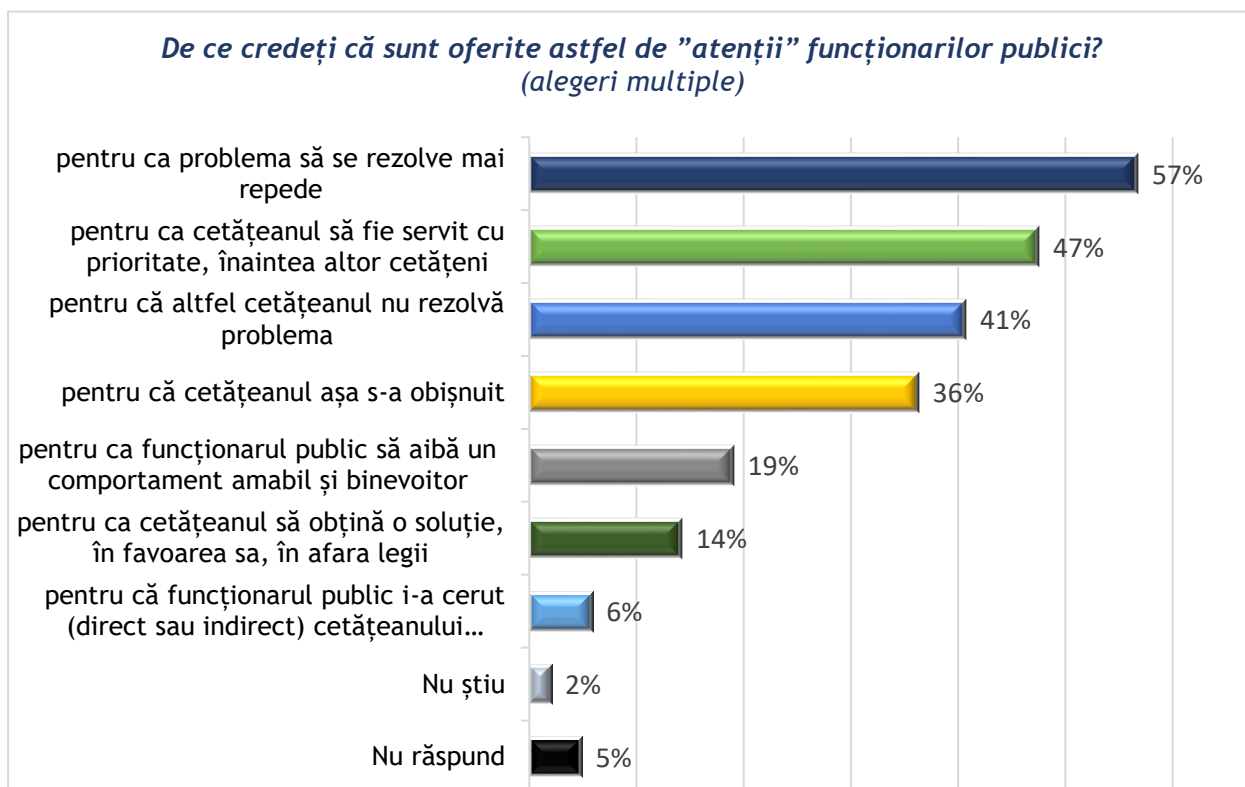


Figură 24-Comparația autorităților publice pe scala competenței

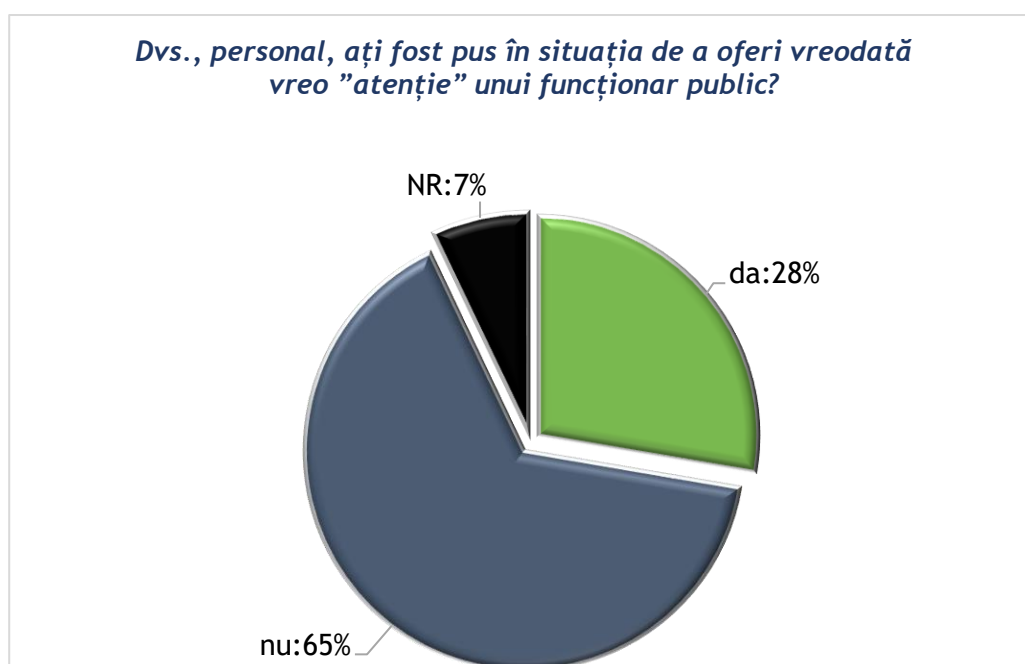


Figură 25- Aprecierea incidenței instigării la corupție



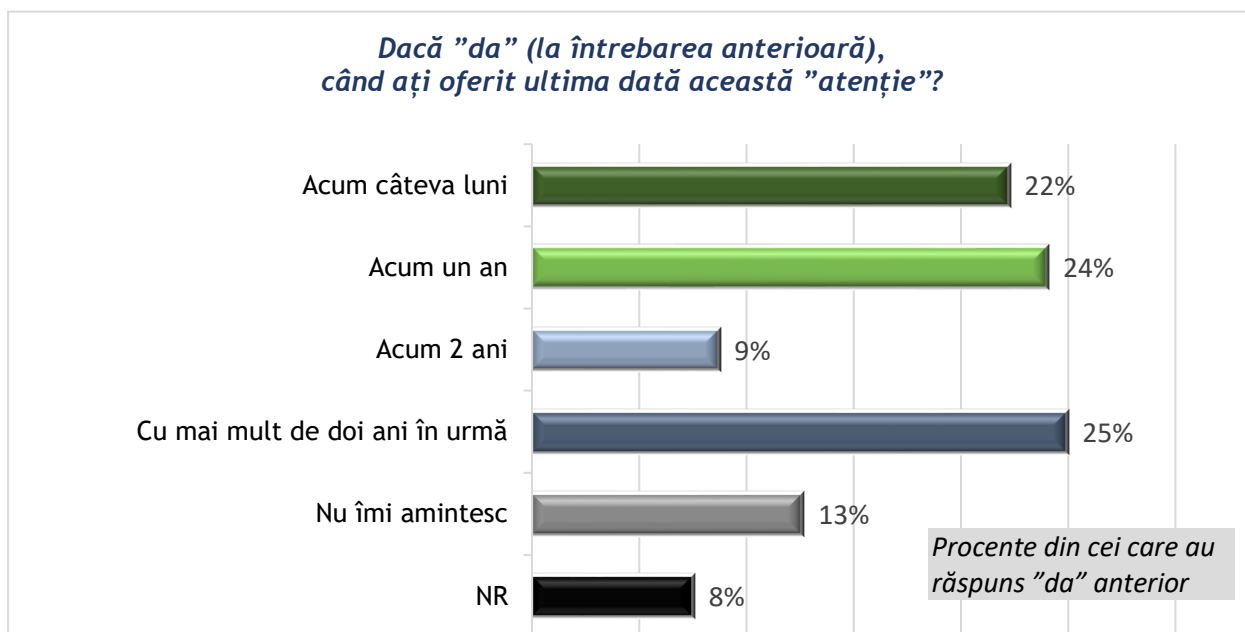


Figură 27- Ierarhia motivelor acordării de "atenții"

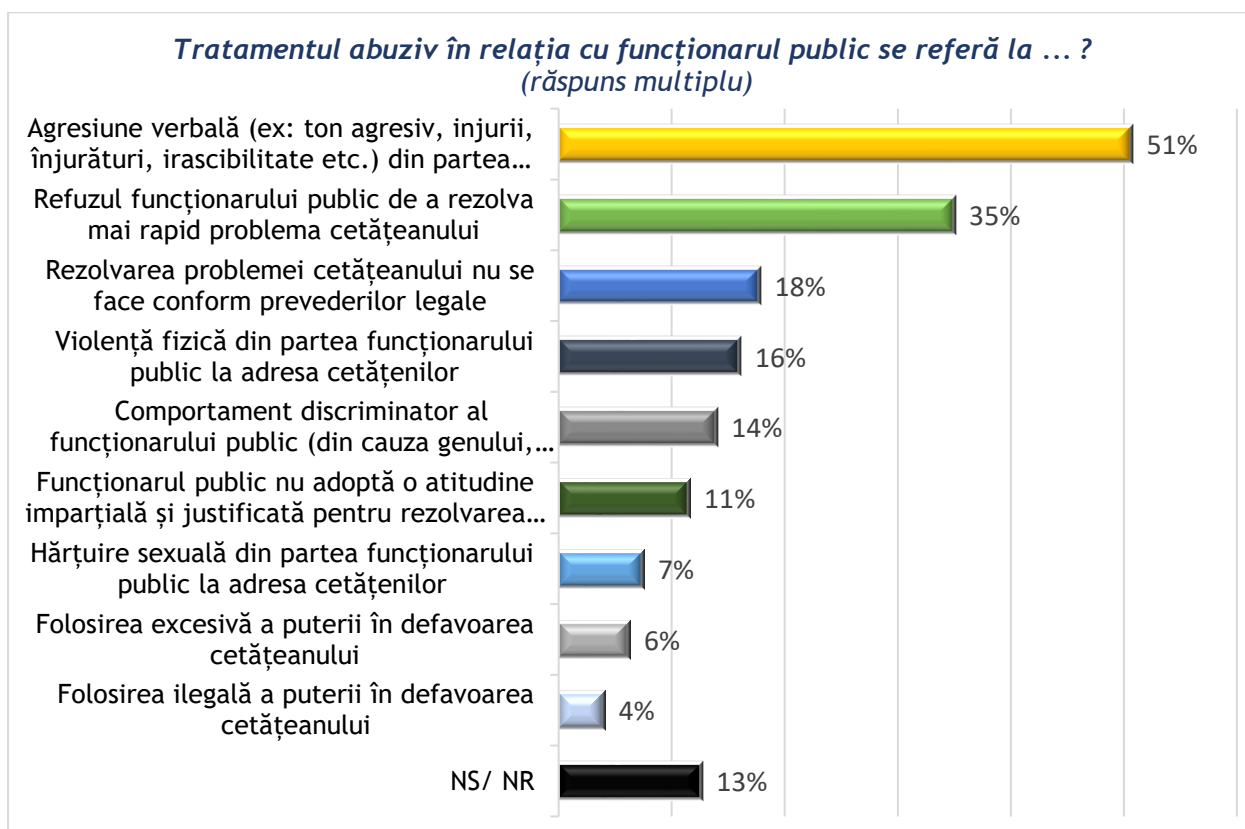


Figură 26- Incidența experienței de a oferi "atenții" funcționarilor publici





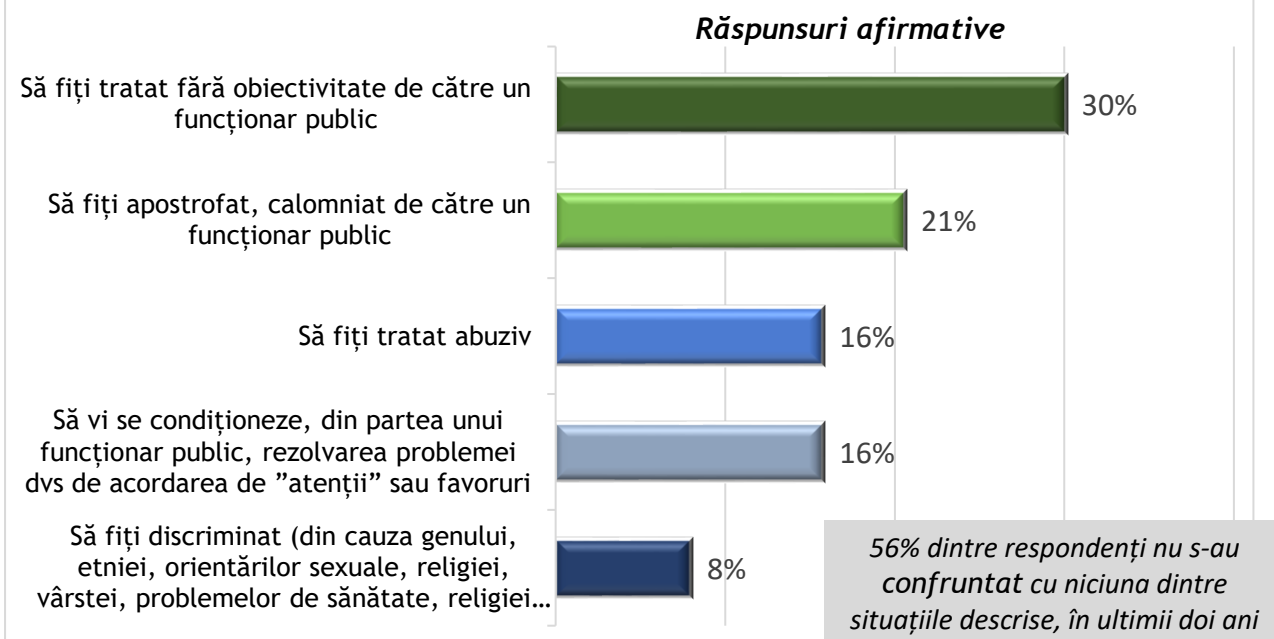
Figură 28- Când a oferit ultima dată "atenției"?



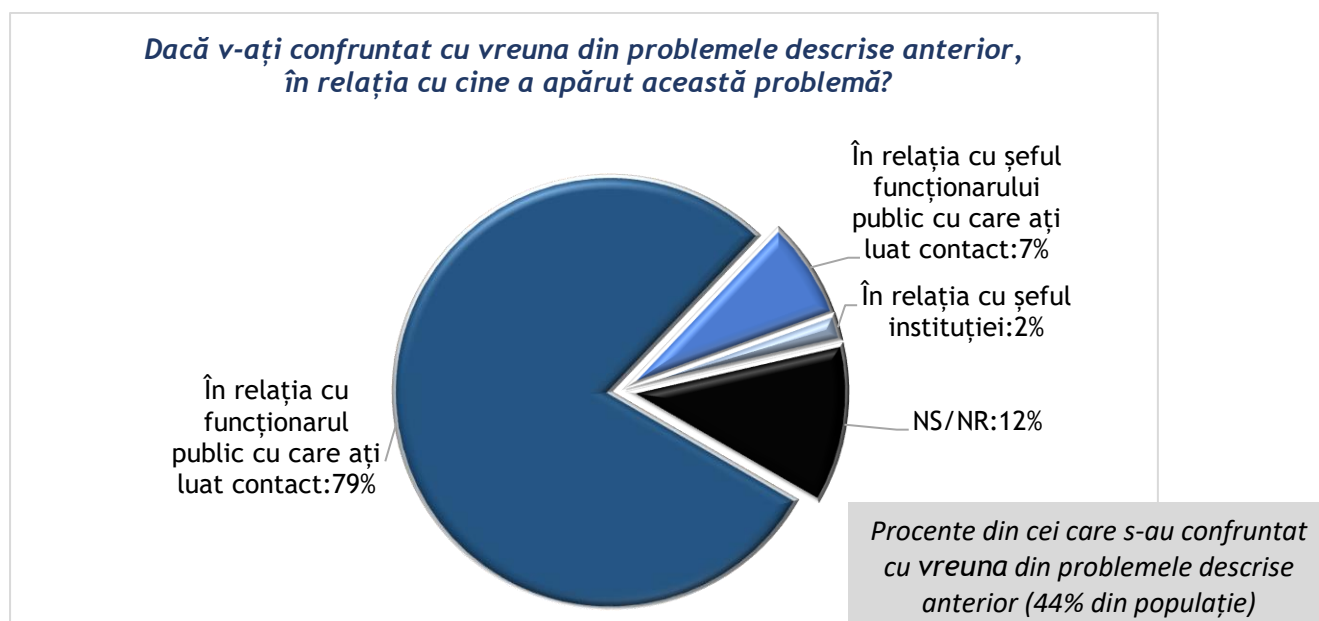
Figură 29-Definirea tratamentului abuziv



**Dvs. personal, în relația cu funcționarii publici  
(v-ați întâlnit în ultimii doi ani cu vreuna din următoarele situații:**



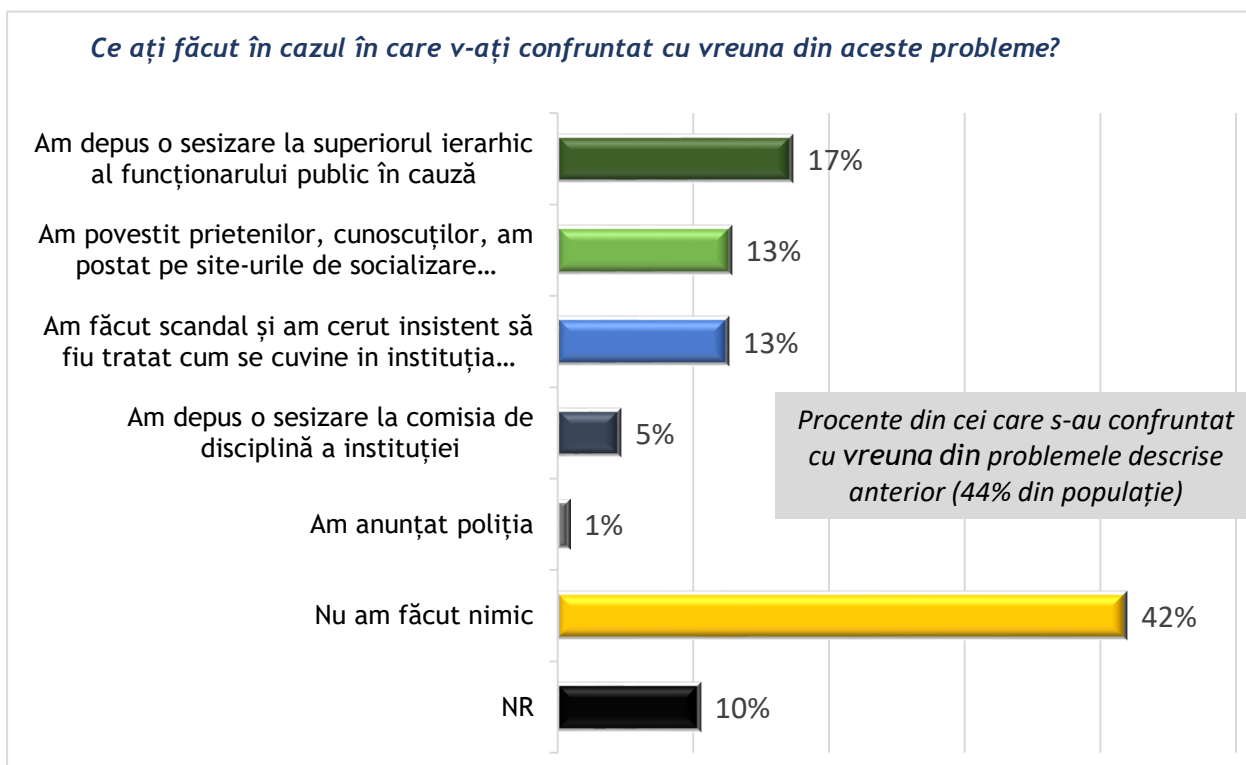
Figură 30- Ierarhia comportamentelor ne-etice



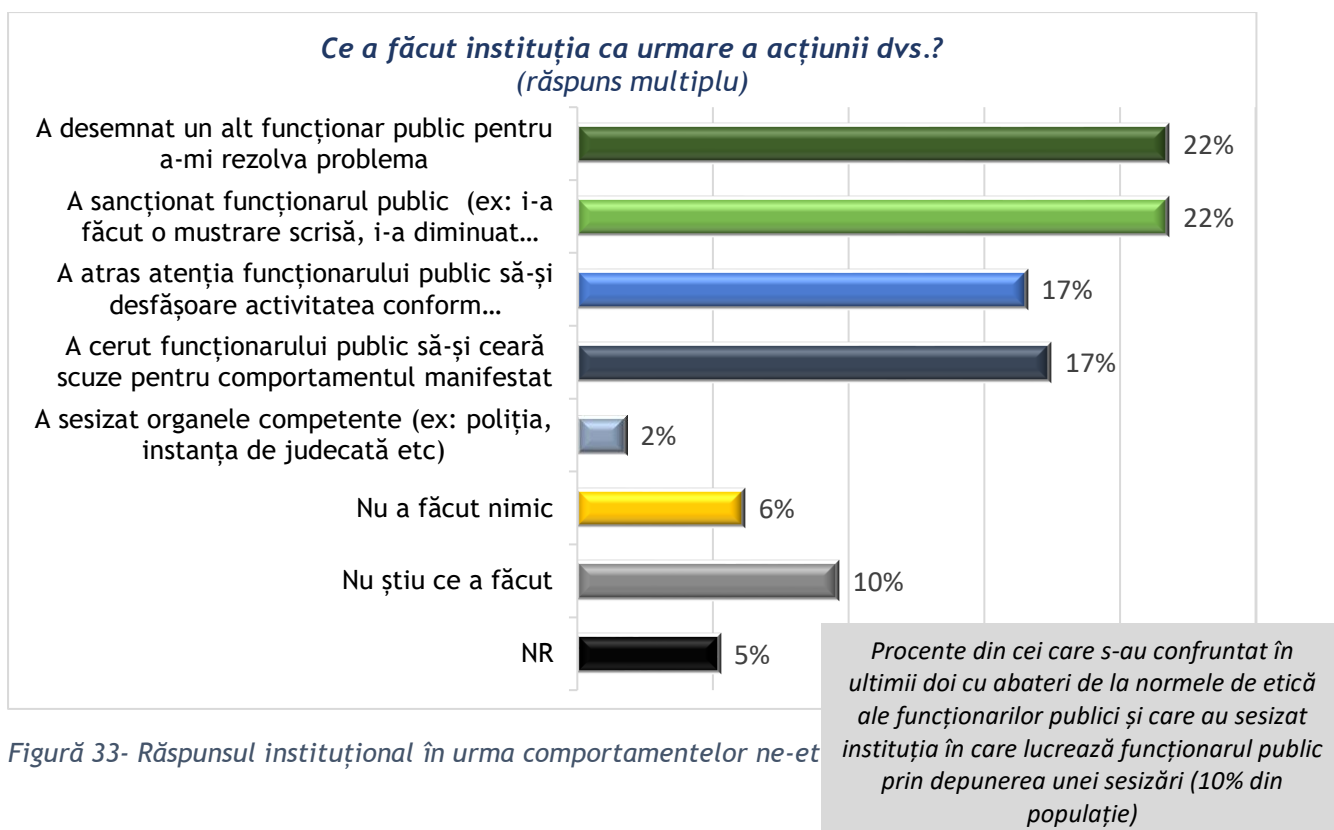
Figură 31- Tipuri de relații în care au apărut comportamente ne-etice







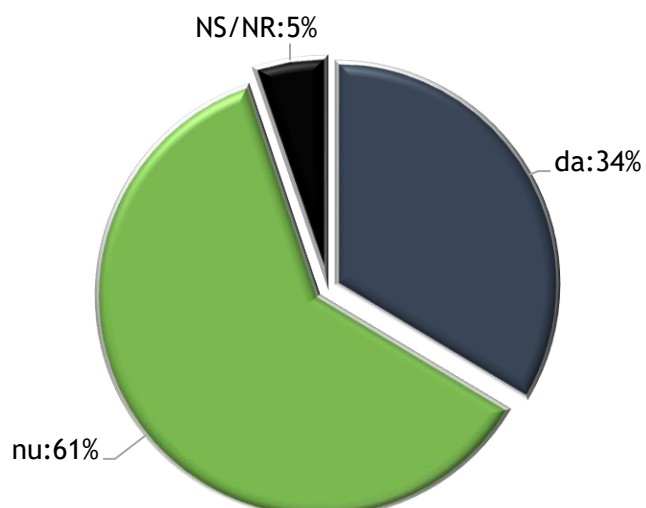
Figură 32-Reacțiile cetățenilor în urma comportamentelor ne-etice



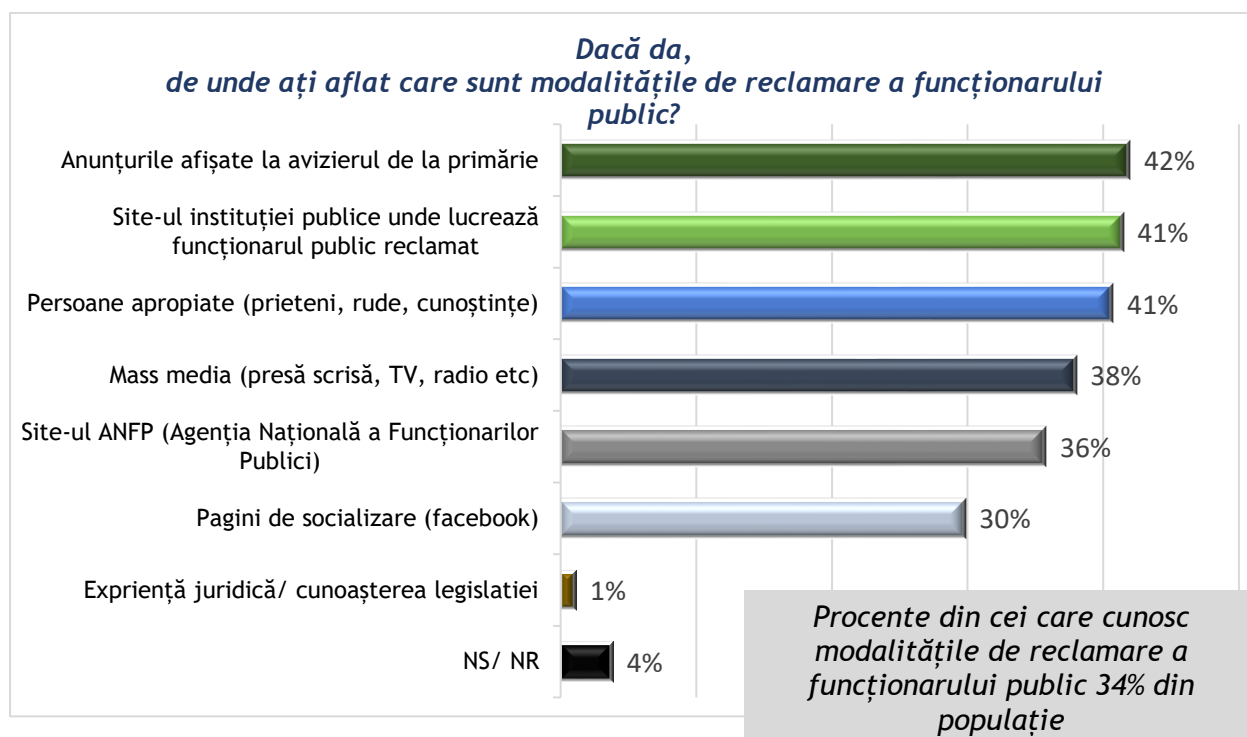
Figură 33- Răspunsul instituțional în urma comportamentelor ne-etice



**Cunoașteți care sunt modalitățile de reclamare a comportamentului funcționarului public prevăzute în lege?**

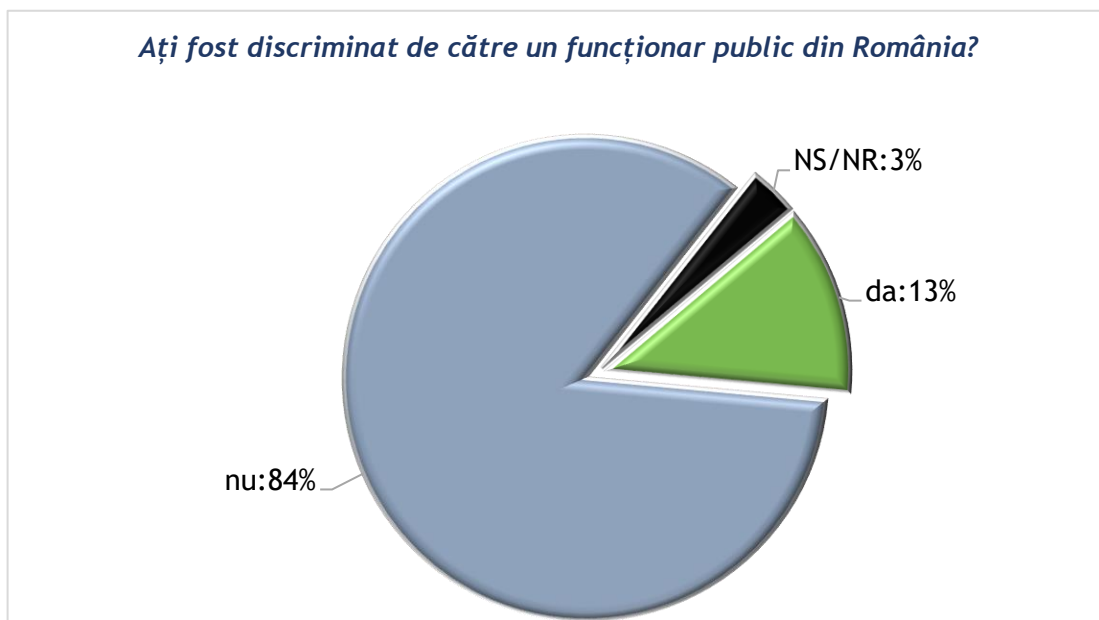


Figură 34- Cunoașterea modalităților de reclamare a comportamentului ne-etic

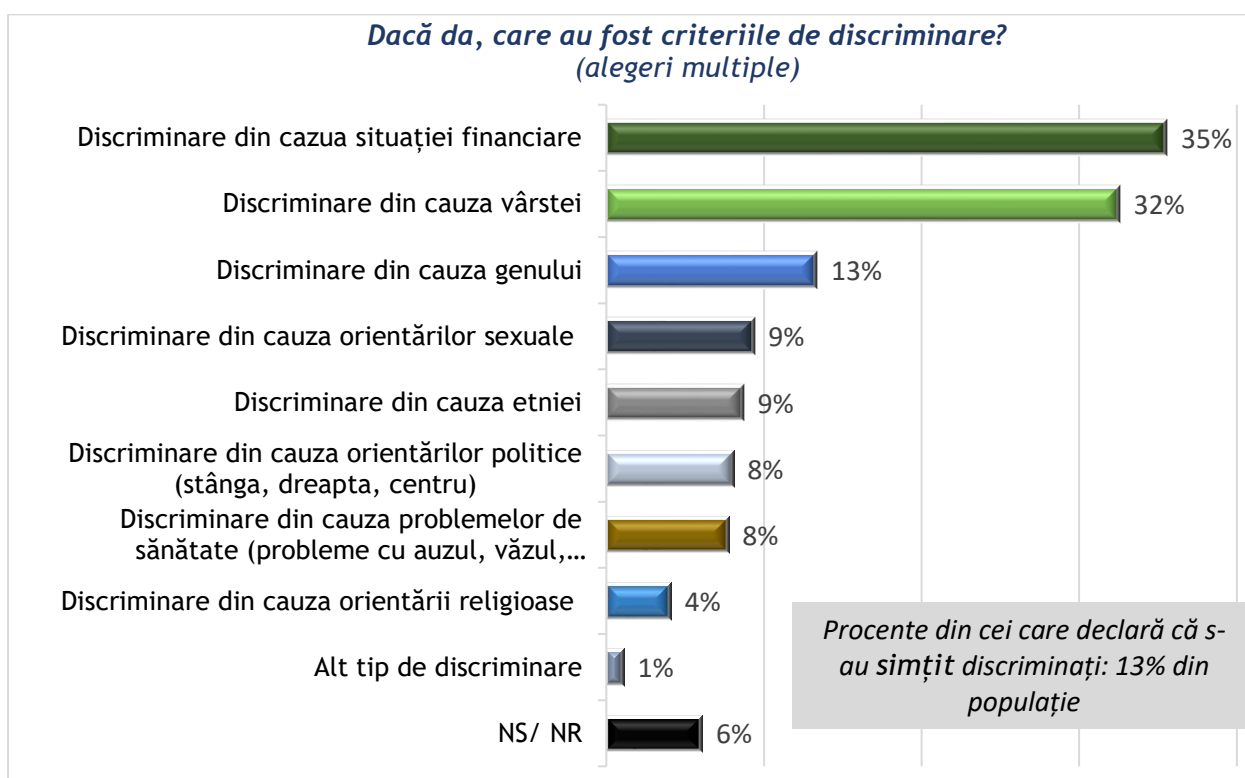


Figură 35- Surse de informare privind reclamarea comportamentului ne-etic



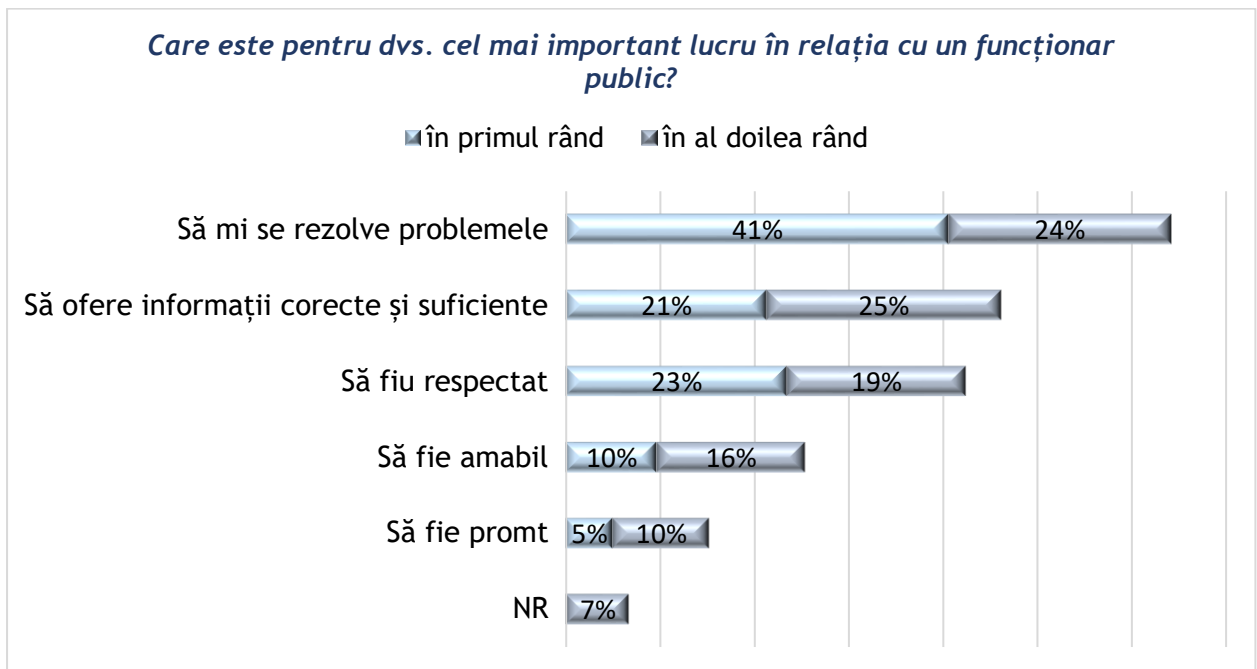


Figură 36- Incidența comportamentelor discriminatorii

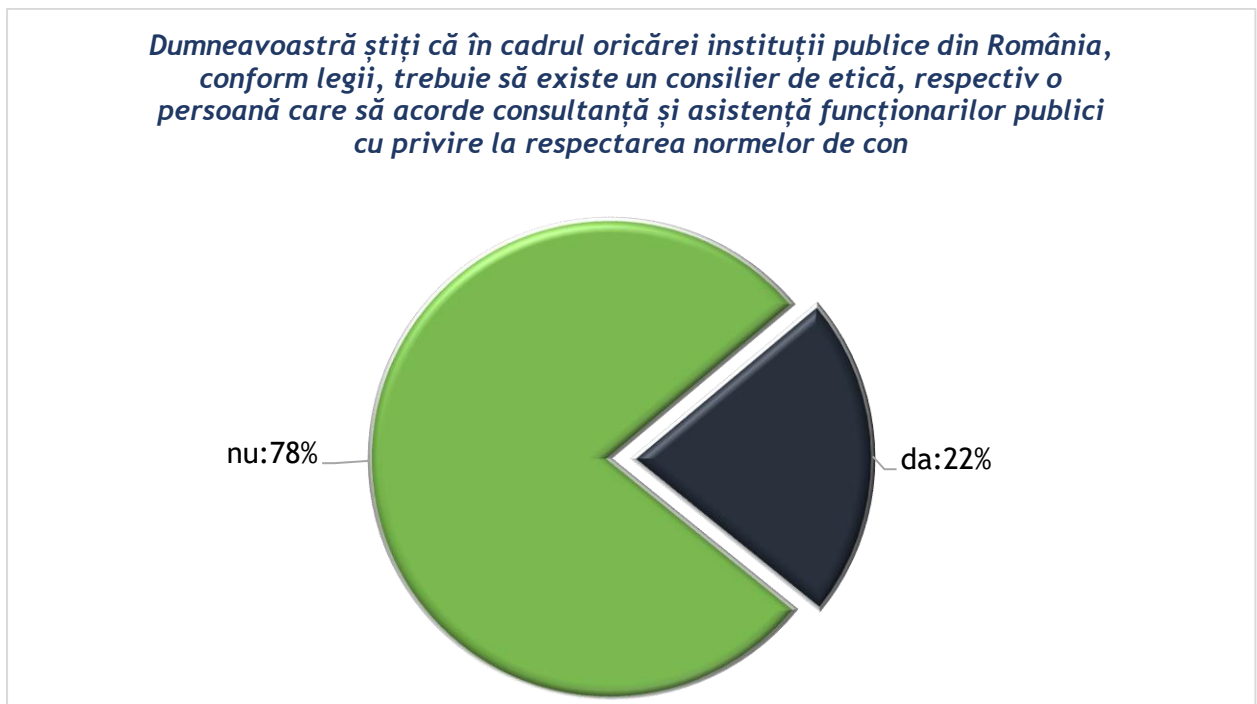


Figură 37- Ierarhia criteriilor de discriminare





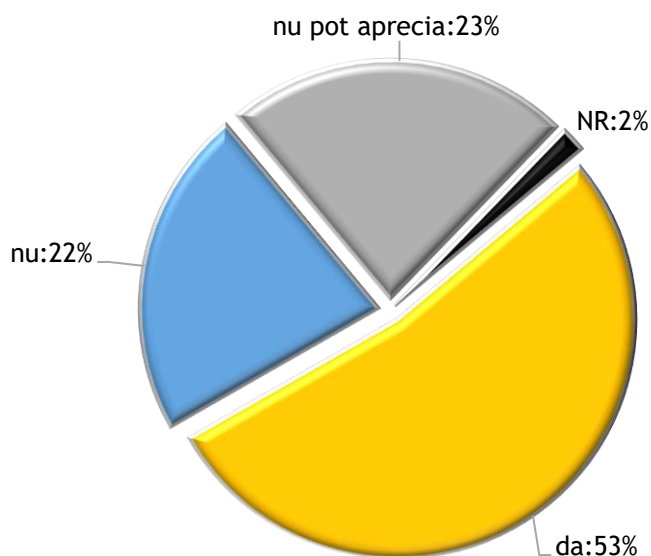
Figură 38- Prioritățile cetățenilor în relația cu funcționarul public



Figură 39- Informarea privind consilierul de etică

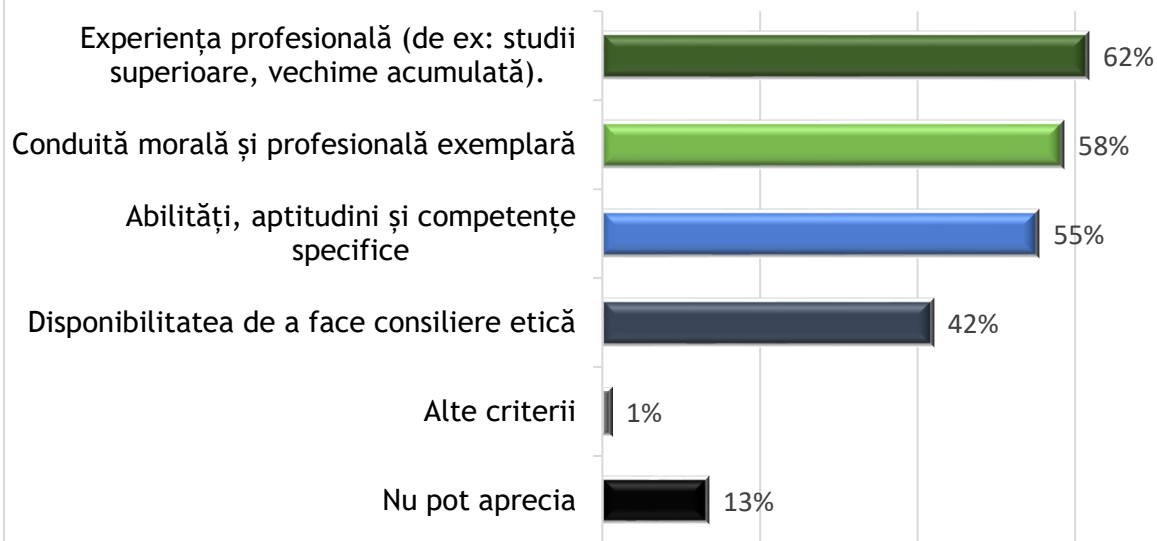


**Credeți că este un lucru bun, faptul că a fost numit, dintre funcționarii publici, un astfel de consilier?**



Figură 40- Percepția asupra utilității consilierului de etică

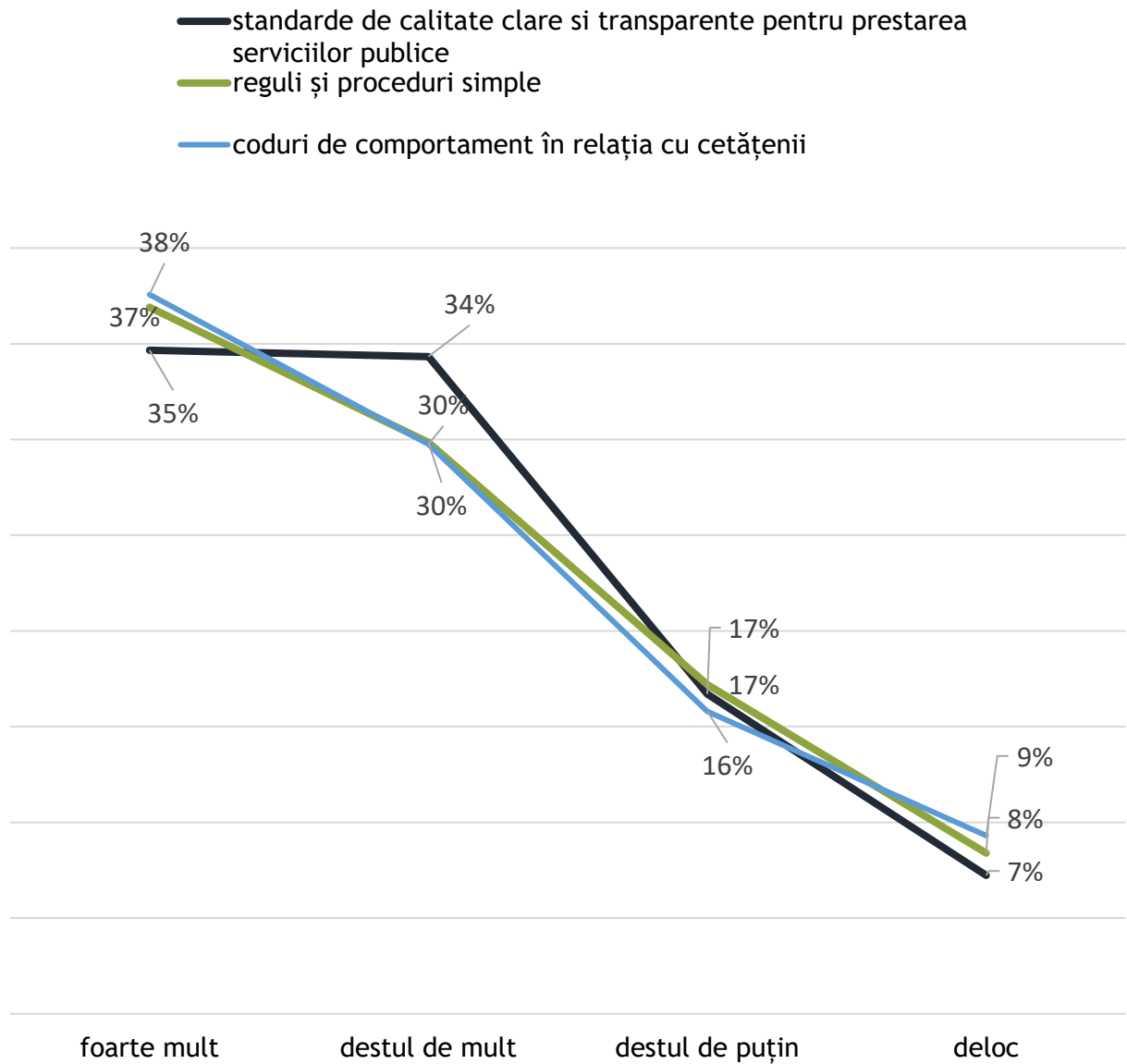
**Ce criterii ar trebui să stea la baza selectării consilierului de etică?**  
(alegeri multiple)



Figură 41- Criteriile selectării consilierului de etică



**Cât de mult credeți că ar putea următoarele măsuri să crească eficiența și calitatea serviciilor oferite cetățenilor de către instituțiile publice din România?**



Figură 42- Aprecierea măsurilor pentru creșterea eficienței și calității serviciilor publice



# Chestionarul aplicat

## CHESTIONAR

La nivelul populației - beneficiari ai serviciilor publice

Bună ziua! Vă contactăm din partea institutului de cercetare AB European Research Group. La solicitarea **Agenției Naționale a Funcționarilor Publici** realizăm un studiu privind respectarea normelor de conduită în cadrul instituțiilor publice din România. Studiul are ca scop **identificarea nevoilor de consiliere etică, dilemele și vulnerabilitățile etice cu care se confruntă funcționarii publici din România**. Chestionarul este anonim, iar rezultatele vor fi folosite doar în scopul îmbunătățirii consilierii etice și a măsurilor pentru o mai bună aplicare a Codului de conduită a funcționarilor publici din România. Completarea acestuia durează câteva minute, iar rezultatele vor fi prelucrate conform legii prelucrării datelor cu caracter personal nr. 677/ 2001. Studiul face parte din Proiectul **“ETICA - Eficientă, Transparență și Interes pentru Conduita din Administrație”**, cod SIPOCA 63, proiect cofinanțat din Fondul Social European (FSE) prin Programul Operațional Capacitate Administrativă (POCA) 2014-2020. Vă mulțumim!

\*\*\*\*\*

**Q1. În ce măsură sunteți de acord cu afirmația că ”administrația publică din Romania este eficientă” ?**

1. În foarte mare măsură  
2. În mare măsură  
3. În mică măsură  
4. În foarte mică măsură
99. NS/NR

**Q2. Care credeți că sunt principalele trei probleme cu care se confruntă administrația publică în România?**

1. Salarizarea funcționarilor publici\*
  2. Competența funcționarilor publici
  3. Imaginea funcționarilor publici
  4. Corupția din instituțiile publice
  5. Politizarea instituțiilor publice
  6. Eficiența instituțiilor publice
  7. Birocrația din instituțiile publice
  8. Altă problemă. Care?.....
- 99.NS/NR

**Q3. Cum apreciați Dvs. eficiența.....?**

cod		Foarte bună	Bună	Proastă	Foarte proastă
1	Administrației publice la nivel central (ex: ministere, servicii publice deconcentrate - direcții generale de finanțe publice, direcții sanitar-veterinare, agenții județene pentru ocuparea forței de muncă, case județene de pensii, oficii județene pentru protecția consumatorului, instituții ale prefectului etc)	4	3	2	1
2	Administrației publice locale (ex: consilii județene, primării, servicii publice locale - de pază, de protecție civilă, stare civilă, de întreținere a spațiilor verzi și salubritate etc)	4	3	2	1



Q4. Ce vă vine în minte când vă gândiți la funcționarul public din România?

--

Q5. Dar ce vă vine în minte dacă vă gândiți la funcționarul public ideal?

--

Pe baza interacțiunilor Dvs. cu diverși funcționari publici (*chestionarul face referire la funcționarul public din primărie, consilii județene, instituții ale prefectului, ministere, agenții*) vă rugăm să evaluați comportamentul funcționarului public din România în exercitarea atribuțiilor de serviciu, dând o notă de la 1 la 10 pentru fiecare din următoarele atribute:

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
Q6. Corect									incorect

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
Q7. Obiectiv									subiectiv

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
Q8. Profesionist									neprofesionist

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
Q9. Respectă legile									Nu respectă legile

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
Q10. Imparțial									Părtinitor

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
Q11. Acționează cu bună credință									Nu acționează cu bună credință

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
Q12. Este amabil cu cetățenii									Nu este amabil cu cetățenii

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
Q13. Nu solicită cadouri, servicii sau alte favoruri									Solicită cadouri, servicii sau alte favoruri

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
Q14. Nu favorizează									Favorizează

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
Q15. Discriminează									Nu discriminează

Q16. Vă rugăm să acordați o notă autorităților publice locale (ex: consilii județene, primării, servicii publice locale - de pază, de protecție civilă, stare civilă, de întreținere a spațiilor verzi și salubritate etc) pentru...





<i>Cinste</i>	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	<i>Necinste</i>
<i>Integritate</i>	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	<i>Lipsa de integritate</i>
<i>Onestitate</i>	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	<i>Minciună</i>
<i>Eficiență</i>	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	<i>Ineficiență</i>
<i>Competență</i>	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	<i>Incompetență</i>

**Q17. Vă rugăm să acordați o notă autorităților publice centrale (ex: ministere, agenții, servicii publice deconcentrate - direcții generale de finanțe publice, direcții sanitar-veterinare, agenții județene pentru ocuparea forței de muncă, case județene de pensii, oficii județene pentru protecția consumatorului, instituții ale prefectului etc) pentru...**

<i>Cinste</i>	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	<i>Necinste</i>
<i>Integritate</i>	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	<i>Lipsa de integritate</i>
<i>Onestitate</i>	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	<i>Minciună</i>
<i>Eficiență</i>	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	<i>Ineficiență</i>
<i>Competență</i>	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	<i>Incompetență</i>

**Q18. Cât de frecventă credeți că este în România situația în care unui funcționar public să i se ofere de către un cetățean "atenții"(cadouri, favoruri sau bani)?**

4. foarte frecventă      3. frecventă      2. Puțin frecventă      1 Rară      0 foarte rară/deloc

99.NS/ NR

**Q19. (Pentru cei care au dat răspunsuri de la 4 la 1 anterior) De ce credeți că sunt oferite astfel de "atenții" funcționarilor publici?**

1. pentru că altfel cetățeanul nu rezolvă problema
  2. pentru ca problema să se rezolve mai repede
  3. pentru ca cetățeanul să fie servit cu prioritate, înaintea altor cetățeni
  4. pentru ca cetățeanul să obțină o soluție, în favoarea sa, în afara legii
  5. pentru că cetățeanul așa s-a obișnuit
  6. pentru ca funcționarul public să aibă un comportament amabil și binevoitor cu cetățeanul
  7. pentru că funcționarul public i-a cerut (direct sau indirect) cetățeanului astfel de atenții
  8. alt motiv. Care?.....
90. Nu știu      99. Nu
- răspund

**Q20. Dvs., personal, ați fost pus în situația de a oferi vreodată vreo "atenție" unui funcționar public?**

1. Da      2. Nu (aplică întrebarea Q19)      99.NS/ NR

**Q21. Dacă da, când ați oferit ultima dată această "atenție"?**

1. Acum câteva luni
  2. Acum un an
  3. Acum 2 ani
  4. Cu mai mult de doi ani în urmă.
90. Nu îmi amintesc      99. Nu răspund



**Q22. Tratamentul abuziv în relația cu funcționarul public se referă la ... ? (răspuns multiplu)**

1. Violență fizică din partea funcționarului public la adresa cetățenilor
2. Agresiune verbală (ex: ton agresiv, injurii, înjurături, irascibilitate etc.) din partea funcționarului public la adresa cetățenilor
3. Hărțuire sexuală din partea funcționarului public la adresa cetățenilor
3. Refuzul funcționarului public de a rezolva mai rapid problema cetățeanului
4. Rezolvarea problemei cetățeanului nu se face conform prevederilor legale
5. Comportament discriminator al funcționarului public (din cauza genului, etniei, orientărilor sexuale, problemelor de sănătate, orientării religioase ) față de cetățean
6. Funcționarul public nu adoptă o atitudine imparțială și justificată pentru rezolvarea clară și eficientă a problemelor cetățenilor
7. Folosirea excesivă a puterii în defavoarea cetățeanului
8. Folosirea ilegală a puterii în defavoarea cetățeanului
9. Altă situație. Care?.....
99. NS/ NR

**Q23. Dvs. personal, în relația cu funcționarii publici de la Primărie/ Consiliul Județean/ instituția prefectului/ servicii publice locale/ ministere/ agenții) v-ați întâlnit în ultimii doi ani cu vreuna din următoarele situații:**

	Da	Nu
1. Să fiți tratat abuziv	1	0
2. Să fiți tratat fără obiectivitate de către un funcționar public		
3. Să fiți apostrofat, calomniat de către un funcționar public	1	0
4. Să fiți discriminat (din cauza genului, etniei, orientărilor sexuale, religiei, vârstei, problemelor de sănătate, religiei etc) de către un funcționar public	1	0
5. Să vi se condiționeze, din partea unui funcționar public, rezolvarea problemei dvs de acordarea de "atenții" sau favoruri	1	0

**Q24. Dacă v-ați confruntat cu vreuna din problemele descrise anterior în relația cu cine a apărut această problemă?**

1. În relația cu funcționarul public cu care ați luat contact
2. În relația cu șeful funcționarului public cu care ați luat contact
3. În relația cu șeful instituției
3. Altă situație. Care?

.....  
99.NS/ NR

**Q25. Ce ați făcut în cazul în care v-ați confruntat cu vreuna din aceste probleme?**

1. Am depus o sesizare la superiorul ierarhic al funcționarului public în cauză;
2. Am depus o sesizare la comisia de disciplină a instituției
3. Am anunțat poliția
4. Am făcut scandal și am cerut insistent să fiu tratat cum se cuvine în instituția publică respectivă
5. Am povestit prietenilor, cunoscuților, am postat pe site-urile de socializare întâmplarea
6. Altceva. Ce?.....

89. Nu am făcut nimic

99. NR







	Foarte mult	Destul de mult	Destul de puțin	Deloc	NS/NR
standarde de calitate clare și transparente pentru prestarea serviciilor publice	4	3	2	1	9
reguli și proceduri simple	4	3	2	1	9
coduri de comportament în relația cu cetățenii	4	3	2	1	9

#### Date socio-demografice

SD1. Vârsta dumneavoastră în ani împliniți .....

SD2. Genul: 1. Masculin 2. Feminin

SD3. Care este etnia dvs.?

1. Română 2. Maghiară 3. Roma 4. Alta [Care]..... 5. NS/ NR

SD4: Care este ultima școală pe care ați absolvit-o?

1. Școală primară 2. Gimnaziu (8 clase) 3. 10 clase/profesională

4. Liceu (12 clase) 5. Postliceal 6. Studii universitare/

Postuniversitar

SD5. Mediul de rezidență 1. Urban 2. Rural

SD6. Care este judetul în care Dvs. locuiți acum?.....

SD6. Vă rugăm să ne spuneți ce probleme de sănătate aveți:

Probleme de sănătate	Da	Nu	NS/NR
1. Probleme cu vederea	1	0	99
2. Probleme cu auzul	1	0	99
3. Probleme locomotorii (paralizie sau semi paralizie a membrelor inferioare și superioare)	1	0	99
4. Tulburări de vorbit	1	0	99
5. Altă problemă. Care?.....	1	0	99

Vă mulțumim!

*\*În atenția operatorilor! Termenul de funcționar public din prezentul studiu se referă la funcționarii publici din instituții publice precum, Ministere, Agenții Naționale, Consilii Județene, Primării, Servicii Publice la nivel Local (ex: de pază, de protecție civilă, stare civilă, de taxe și impozite) și Județean, (ex: Direcțiile pentru protecția copilului), instituții ale prefectului, etc. Întrebările sunt adresate numai acestui tip de funcționar public, iar operatorul de interviu are obligația să specifice respondenților tipul de funcționar public la care face referire studiul.*



## Structura eșantionului la nivelul populației

REGIUNE	JUDET	URBAN	RURAL	TOTAL
	<i>Alba</i>	13	9	22
	<i>Covasna</i>	6	8	14
	<i>Harghita</i>	9	9	18
	<i>Mureș</i>	17	17	34
	<i>Sibiu</i>	16	8	24
<b>CENTRU - 9.3%</b>				
	<i>Bacău</i>	15	20	35
	<i>Botoșani</i>	9	13	22
	<i>Iași</i>	24	24	48
	<i>Neamț</i>	12	17	29
	<i>Suceava</i>	16	21	37
	<i>Vaslui</i>	9	13	22
<b>NORD-EST - 16.1%</b>				
	<i>Bihor</i>	18	18	36
	<i>Bistrița-Năsăud</i>	9	8	17
	<i>Cluj</i>	28	15	43
	<i>Maramures</i>	15	14	29
	<i>Sălaj</i>	6	8	14
	<i>Satu Mare</i>	11	10	21
<b>NORD-VEST - 13.3%</b>				
	<i>Vrancea</i>	8	12	20
	<i>Brăila</i>	11	8	19
	<i>Buzău</i>	10	16	26
	<i>Constanta</i>	28	12	40
	<i>Galați</i>	17	16	33
	<i>Tulcea</i>	6	6	12
<b>SUD-EST - 12.5%</b>				
	<i>Ilfov</i>	14	16	30
	<i>Municipiul București</i>	120	0	120
<b>BUCUREȘTI-ILFOV - 12.5%</b>				
	<i>Argeș</i>	18	20	38
	<i>Călărași</i>	8	11	19
	<i>Dâmbovița</i>	8	23	31
	<i>Giurgiu</i>	5	12	17
	<i>Ialomița</i>	8	8	16
	<i>Prahova</i>	24	23	47
	<i>Teleorman</i>	8	16	24
<b>SUD-MUNTENIA - 16.0%</b>				
	<i>Dolj</i>	22	22	44
	<i>Gorj</i>	9	11	20
	<i>Olt</i>	9	16	25
	<i>Vâlcea</i>	10	13	23
	<i>Mehedinți</i>	8	8	16
<b>SUD-VEST-OLTENIA - 10.7%</b>				
	<i>Caras-Severin</i>	9	8	17
	<i>Arad</i>	15	12	27



	<i>Hunedoara</i>	18	8	26
	<i>Timiș</i>	26	20	46
<b>VEST - 9.7%</b>				
<b>TOTAL</b>				<b>1201</b>

*Eșantion calculat proporțional, sistematic conform populației rezidente în INSSE la 1 ianuarie 2018 pe medii de rezidență și județe.*



# Index de figuri

Figură 1- Distribuție a eșantionului pe categorii de vârstă.....	3
Figură 2- Distribuția eșantionului pe categorii de gen .....	4
Figură 3- Distribuția eșantionului pe medii de rezidență.....	5
Figură 4- Incidența experienței în etichetarea spontană a funcționarului public.....	10
Figură 5- Comparația mediilor atributelor de evaluare a comportamentului funcționarilor publici.....	11
Figură 6- Comparație evaluare autorități publice locale vs. centrale .....	13
Figură 7- Argumentele aprecierii pozitive a numirii unui consilier de etică.....	21
Figură 8- Argumentele aprecierii defavorabile a numirii unui consilier de etică .....	22
Figură 9- Profilul funcționarului public ideal.....	23
Figură 10-Percepția populație privind eficiența administrației publice.....	26
Figură 11-Percepția privind principalele problema ale administrației publice.....	26
Figură 12- Percepția privind eficiența administrației publice locale .....	27
Figură 13-Percepția privind eficiența administrației publice centrale .....	27
Figură 14- Aprecierea comportamentului funcționarului public pe scala corect-incorrect... <b>Error! Bookmark not defined.</b>	28
Figură 15-Aprecierea comportamentului funcționarului public pe scala obiectiv-subiectiv ..	28
Figură 16-Aprecierea comportamentului funcționarilor publici din punct de vedere al respectării legii .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Figură 17-Aprecierea comportamentului funcționarilor publici pe scala profesionist-neprofesionist.....	29
Figură 18- Aprecierea comportamentului funcționarilor publici pe scala imparțialității ....	30
Figură 19- Aprecierea comportamentului funcționarilor publici pe scala bunei credințe ...	30
Figură 20- Aprecierea comportamentului funcționarilor publici pe scala amabilității .....	31
Figură 21-Aprecierea comportamentului funcționarilor publici pe scala corupției .....	31
Figură 22- Aprecierea comportamentului funcționarilor publici pe scala favorizării.....	32
Figură 23-Aprecierea comportamentului funcționarilor publici pe axa discriminării.....	32
Figură 24- Comparația autorităților publice pe scala cinstei .....	33
Figură 25- Comparația autorităților publice pe scala integrității .....	33
Figură 26- Comparația autorităților publice pe scala onestității .....	34
Figură 27- Comparația autorităților publice pe scala eficienței.....	34
Figură 28-Comparația autorităților publice pe scala competenței.....	35
Figură 29- Aprecierea incidenței instigării la corupție.....	35
Figură 31- Ierarhia motivelor acordării de "atenții" .....	36
Figură 30- Incidența experiențe de a oferi "atenții" funcționarilor publici .....	36
Figură 32- Când a oferit ultima dată "atenții"?.....	37
Figură 33-Definirea tratamentului abuziv.....	37
Figură 34- Ierarhia comportamentelor ne-etice.....	38
Figură 35- Tipuri de relații în care au apărut comportamente ne-etice .....	38
Figură 36-Reacțiile cetățenilor în urma comportamentelor ne-etice .....	39
Figură 37- Răspunsul instituțional în urma comportamentelor ne-etice .....	39
Figură 38- Cunoașterea modalităților de reclamare a comportamentului ne-etic.....	40
Figură 39- Surse de informare privind reclamarea comportamentului ne-etic .....	40
Figură 40- Incidența comportamentelor discriminatorii .....	41
Figură 41- Ierarhia criteriilor de discriminare.....	41
Figură 42- Prioritățile cetățenilor în relația cu funcționarul public .....	42
Figură 43- Informarea privind consilierul de etică.....	42
Figură 44- Percepția asupra utilității consilierului de etică.....	43
Figură 45- Criteriile selectării consilierului de etică .....	43





## Index de tabele

Tabel 1- Distribuția eșantionului pe categorii educaționale .....	4
Tabel 2- Index al problemelor de sănătate la nivelul populației care pot genera dificultăți relaționale.....	5
Tabel 3- Aprecierea eficienței administrației publice pe medii de rezidență .....	6
Tabel 4- Aprecierea eficienței administrației publice pe nivele de educație .....	7
Tabel 5- Evaluarea eficienței administrației publice, distribuție de gen .....	7
Tabel 6- Evaluarea eficienței administrației publice, distribuție pe categorii de vârstă .....	8
Tabel 7- Crosstabulare între experiența corupției și percepția corupție ca problemă.....	8
Tabel 8- Comparația mediilor pe scalele de evaluare a comportamentului funcționarilor publici în rural vs. urban .....	12
Tabel 9-Comparație: experiența de oferire de atenții vs. percepția fenomenului la nivel național .....	15
Tabel 10- Crosstabulare: oferirea de atenții vs. nivele de educație.....	15
Tabel 11- Crosstabulare: oferirea de atenții vs. categorii de vârstă .....	16
Tabel 12- Crosstabulare experiența discriminării vs. imaginea discriminării.....	17
Tabel 13- Crosstabulare: experiența discriminării vs. definirea comportamentului abuziv .	17
Tabel 14- Crosstabulare: experiența discriminării vs. gen .....	18
Tabel 15- Crosstabulare: experiența discriminării vs. categorii de vârstă. ....	18
Tabel 16- Crosstabulare: experiența discriminării vs. categorii de educație.....	18
Tabel 17- Crosstabulare: experiența discriminării vs. aparență etnică .....	19



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

---

**Titlul proiectului: ETICA - Eficiență, Transparență și Interes pentru  
Conduita din Administrație  
Cod SIPOCA 63**  
**Denumirea beneficiarului: Agenția Națională a Funcționarilor Publici  
noiembrie 2018**

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

---