

TRANSPARENȚĂ și CALITATE în ADMINISTRAȚIA PUBLICĂ prin SOCIAL MEDIA





ADMINISTRAȚIA PUBLICĂ MAI APROAPE DE CETĂȚENI PRIN SOCIAL MEDIA

Raport de cercetare

2014



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

Proiectul: „Transparență și calitate în administrația publică prin social media“

Finanțator: granturile SEE 2009 – 2014, în cadrul Fondului ONG în România

Partener proiect: Agenția Națională a Funcționarilor Publici

Raport de cercetare: Administrația publică mai aproape de cetățeni prin social media

Autor: Anca Bucheru

Consultant: Victor Bădoiu, sociolog ANFP

Coordonator proiect: Nina Cugler

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

Municipiul București:

Anghel Mihaela – voluntară

Chivoiu Ana Maria - voluntară

Ciobanu Eduard Florian – coordonator local

Ciobanu Simona – voluntară

Iacob Iulia – voluntară

Trandafir Valentina – voluntară

Zăvoianu Ancuța – voluntară

Județul Cluj:

Bacilă Marius – voluntar

Fogorași Otilia – voluntară

Lucaciu Diana – voluntară

Mateș Virginia – coordonator local

Popa Dan Octavian – voluntar

Solomon Alexandra – voluntară

Județul Suceava:

Filip Valentina – voluntară

Hrimiuc Irina – voluntară

Macovei Ștefania – voluntară

Motrici Oana – voluntară

Simion Dana – voluntară

Teodoreanu Maria – coordonator local

Județul Mehedinți:

Ghebu Oana – voluntară

Mufturel Augustin Mihai – coordonator local

Mufturel Mariana – voluntară

Ionescu Liliana – voluntară

Niculescu Cristiana – voluntară

Rusu Mirela – voluntară

Stoian Gabriela – voluntară

Județul Tulcea:

Cornea Oana Alina – voluntară

Mocanu Adrian – voluntar

Simionov Livia – voluntară

Strachină Ana Maria – coordonator local

Șirotencu Sergiu – voluntar

Tănase Adriana Irina – voluntară



CUPRINS

Cuvânt introductiv / 5

Capitolul I.

Justificarea studiului / 7

Aspecte metodologice / 9

 Obiectul cercetării / 9

 Ipoteza de cercetare / 9

 Metodologie / 9

Capitolul II.

Rezultate ce vizează participarea publică și implicarea cetățenilor în procese decizionale la nivel local / 14

Capitolul III.

Rezultate autoevaluare instituții publice / 28

Capitolul IV.

Concluzii finale / 39

Bibliografie / 41

ANEXE / 42



CUVÂNT INTRODUCATIV

Prezentul raport reprezintă una din componentele proiectului „TRANSPARENȚĂ SI CALITATE ÎN ADMINISTRAȚIA PUBLICĂ PRIN SOCIAL MEDIA”, finanțat prin granturile SEE 2009 – 2014, în cadrul Fondului ONG în România. Proiectul este implementat de asociația „Asistență și Programe pentru Dezvoltare Durabilă – Agenda 21”, în parteneriat cu Agenția Națională a Funcționarilor Publici. Proiectul propune creșterea rolului societății civile în promovarea principiilor bunei guvernări și ale participării cetățenilor la procesul de elaborare a politicilor la nivel local și promovarea dreptului fundamental al cetățenilor de a participa la problemele publice, prin instituirea unor canale eficiente de comunicare și consultare între cetățeni și cele 20 de instituții/autorități publice implicate în proiect.

Proiectul se desfășoară în municipiul București și în județele: Cluj, Mehedinți, Suceava și Tulcea și are o durată de 12 luni: 1 mai 2014 – 30 aprilie 2015.


Asistăm în prezent la o diminuare a participării cetățenilor la luarea deciziilor și elaborarea politicilor publice. Printre cauzele acestui fenomen se înscriu: performanța redusă a instituțiilor publice, ceea ce conduce la o criză de capital și imagine, derapajele guvernațiilor în combaterea corupției și respectarea principiilor statului de drept, criza economică și financiară care a afectat atât instituțiile publice (reducerile bugetare și de personal), cât și cetățenii, aplecați mai curând asupra problemelor personale decât a celor publice.

Dacă atitudinea cetățeanului față de instituțiile publice și funcționarii publici este în general negativă, dorința sa de implicare este una redusă. Există o contradicție între faptul că cetățenii recunosc importanța/utilitatea participării și gradul scăzut în care participă. Cultura participativă a cetățeanului român se situează la un nivel scăzut, ea funcționând mai cu seamă în situația în care interesele personale ale acestuia sunt afectate.

Proiectul propune creșterea rolului societății civile în promovarea principiilor bunei guvernări și ale participării cetățenilor la procesul de elaborare a politicilor publice la nivel local.

Soluția propusă prin proiect se referă la extinderea în administrația publică a rețelelor social media ca instrumente menite să asigure o mai mare transparență a instituțiilor publice, creșterea gradului de informare și participare a cetățenilor la procesele decizionale, o calitate sporită a serviciilor.

Prezentul raport își dorește să vină în sprijinul acestui demers. 1.200 de cetățeni și 1.015 de funcționari publici au fost intervievați, cu sprijinul celor 20 de instituții/autorități locale partenere și a 30 de voluntari reprezentanți ai cinci ONG-uri locale implicate în proiect.



Accentul în interviurile cu cetățenii a fost pus pe percepția lor cu privire la transparența instituțiilor, procedurile de dialog cu cetățenii, atragerea în actul de decizie și opinii referitoare la utilitatea și eficiența instrumentelor social media în administrația publică.

În interviurile cu funcționarii publici s-a urmărit identificarea unor aspecte referitoare la nevoile specifice ale instituțiilor implicate în vederea dezvoltării celor mai adecvate instrumente social media care să conducă la creșterea gradului de acces la informație, multiplicarea atitudinii proactive a cetățenilor, implicarea acestora în elaborarea și îmbunătățirea strategiilor și a planurilor de dezvoltare la nivelul comunităților locale.

Nina Cugler, *Manager proiect*
Președinte executiv APDD – Agenda 21

CAPITOLUL I

JUSTIFICAREA STUDIULUI

Traversăm o perioadă prelungită de tranziție care a adus cu sine, într-o anumită măsură, și reconfigurarea relațiilor formale și informale dintre indivizi, respectiv dintre indivizi și instituții. „Performanța redusă a multor instituții, precum și problemele de natură economică întâmpinate de majoritatea populației sunt însoțite de o scădere drastică a capitalului de încredere din societatea românească”¹.

Pe fondul unei lipse de încredere aproape generalizate se observă creșterea constantă a gradului de neîncredere a cetățenilor în instituțiile publice și în capacitatea acestora de a răspunde nevoilor lor reale. „Pentru o mare parte a cetățenilor, instituțiile (centrale dar și locale) nu sunt credibile și unele nu au o funcționalitate evidentă”².

Dacă atitudinea cetățeanului față de instituțiile publice și funcționarii publici este în general negativă, dorința sa de implicare este una redusă. Există o contradicție între faptul că cetățenii recunosc importanța/utilitatea participării și gradul scăzut în care participă. Cultura participativă a cetățeanului român se situează la un nivel scăzut, ea funcționând mai cu seamă în situația în care interesele personale ale acestuia sunt afectate. Uneori spiritul civic acționează atunci când este vorba despre propriul cartier sau strict de comunitatea din care face parte cetățeanul.


Conform sondajului de opinie realizat de IRSOP, în cadrul proiectului „Transparență și etică în administrația publică”, proiect PHARE 2003 – dezvoltarea societății civile, coordonat de asociația „Asistență și Programe pentru Dezvoltare Durabilă – Agenda 21” , în parteneriat cu Agenția Națională a Funcționarilor publici, gradul de participare al cetățenilor la actul de guvernare locală și de luare a deciziilor este scăzut (30%). Această situație este motivată prin faptul că cetățenii nu sunt încurajați să participe. Ei trăiesc, de asemenea, un sentiment de frustrare deoarece cred că este inutil să participe, întrucât opiniile lor oricum nu sunt luate în considerare. Conform sondajului, principalele obstacole în participarea cetățenilor sunt:

- consideră că nu este important (33%)
- nu au timp (26%),
- nu au competențele necesare (23%)

În altă ordine de idei, calitatea de membru al Uniunii Europene implică necesitatea alinierii la tendințele globale de performanță administrativă, ceea ce înseamnă că România trebuie să îmbrățișeze schimbarea și să treacă printr-un proces de modernizare care să ducă la performanță. Nu doar integrarea în noul context internațional ridică nevoia reformării, ci și evoluția naturală a societății care necesită un salt calitativ considerabil, în concordanță cu obiectivele fundamentale de guvernare ale noului management public.

¹ Comșa, Mircea et al. (2001) Motivația votului: de ce s-a votat astfel? în *Sondaje de opinie. Mod de utilizare. Alegerile 2000. Prezentare și analiză*, Paideia, București.

² Ibidem.



În condițiile dezideratului de a se orienta spre cetățean, care reprezintă capitalul primordial al administrației publice, reforma implică o serie de modificări în acest sens. În primul rând, reforma vizează îmbunătățirea serviciilor oferite publicului prin intermediul unui management atât organizațional, cât și al calității, performant. Calitatea serviciului public reprezintă o problemă importantă în cadrul procesului de modernizare și reformare a administrației, managementul calității având un mare potențial de a oferi soluții viabile pentru problemele de ineficiență sau calitate scăzută a serviciilor, cât și pentru eficientizarea utilizării resurselor. Orientarea spre rezultat, schimbare majoră pe care noul management public o presupune, poate fi atinsă prin eficientizarea serviciilor publice. Potențiale instrumente în acest sens sunt specializarea și motivarea funcționarilor publici, eficientizarea resurselor financiare, promovarea utilizării noilor tehnologii, simplificarea procedurilor administrative și, deci, adoptarea unor măsuri de reducere a birocrăției, reducerea termenului de răspuns către beneficiarii serviciilor publice sau introducerea indicatorilor de performanță.

Scopul acestui studiu este de a identifica cele mai adecvate măsuri care pot contribui la creșterea rolului societății civile în promovarea principiilor bunei guvernări și ale participării cetățenilor la procesul de elaborare a politicilor publice la nivel local, prin extinderea în administrația publică a rețelelor social media, ca instrumente menite să asigure o mai mare transparență a instituțiilor publice, creșterea gradului de informare și participare a cetățenilor la procesele decizionale, o calitate sporită a serviciilor.

Demersul este unul necesar întrucât buna guvernare este asociată în toate documentele strategice ale Uniunii Europene, Consiliului Europei și ale Guvernului României cu introducerea tehnologiei informației în administrația publică. La nivel european se încearcă integrarea social media în strategiile guvernamentale. Agenda Strategiei Europa 2020 acordă un rol fundamental tehnologiei informației, componentă esențială a unei Europe competitive, bazată pe o economie a cunoașterii.

Buna utilizare a rețelelor social media poate ajuta administrația publică să înțeleagă mai bine nevoile cetățenilor, să răspundă acestora și să atragă cetățenii în decizii menite să contribuie la dezvoltarea socio-economică a comunităților lor. Aceste mijloace permit realizarea unei comunicări reale în ambele sensuri, însemnând nu doar utilizarea unor instrumente sau tehnici speciale, ci promovarea angajamentului digital prin care se realizează trecerea de la difuzarea informațiilor (website) la conversație, de la a observa la a asculta și a răspunde, de la conștientizarea publicului la pro-activitate. Mai mult decât atât, prin angajamentul digital pe care o instituție sau autoritate publică și-l asumă, aceasta vine în preîntâmpinarea cetățenilor, nu așteaptă ca aceștia să abordeze administrația publică, astfel facilitând implicarea comunităților în luarea deciziilor la nivel local.

Bunele practici existente în prezent la nivelul unor instituții/autorități publice locale și-au dovedit capacitatea de a genera efecte importante, atât în creșterea gradului de transparență și de participare a cetățenilor la actul de decizie, cât și în eficientizarea și creșterea calității serviciilor. Prin utilizarea social media, Consiliul Județean Cluj a reușit, fără costuri, o acoperire globală a întregului public țintă, cu vârste și nivele de educație diferite, aflat într-o permanentă mișcare. „Utilizarea acestor practici folosite constant de către sectorul privat, reduce distanța dintre Consiliul Județean și cetățean, conferindu-i o aparență mult mai

„umană”. Rezultatele se referă la un grad cât mai mare de transparență în activitatea instituției și de participare cetățenească la procesele decizionale, la consolidarea, cu costuri reduse cât de mult posibil, a capitalului de imagine, la un număr cât mai mare de beneficiari satisfăcuți de informațiile și interacțiunea pe care acest instrument de comunicare specifică le-o oferă.

O garanție a reușitei a reprezentat-o și deplina obiectivitate și neutralitatea politică. Autocenzura, evitarea mediatizării excesive a unei singure persoane, au plasat acest instrument dincolo de suspiciunea partizanatului politic”³.

ASPECTE METODOLOGICE

Obiectivul cercetării

Studiul are ca obiectiv diagnosticarea situației curente privind gradul de transparență a instituțiilor publice, a mecanismelor de comunicare cu cetățenii și atragere a acestora la actul de decizie, inclusiv prin utilizarea canalelor social media.

Ipoteza de cercetare

În cele ce urmează vom formula o ipoteză generală potrivit căreia satisfacția asociată activității și serviciilor oferite de către instituțiile publice este mai ridicată în rândul respondenților instituționali în care „cultura” social media este mai dezvoltată.

Corelativ, ipoteza nulă ar fi aceea potrivit căreia gradul de satisfacție privind activitatea și serviciile oferite de instituțiile publice nu diferă semnificativ (în funcție de măsura în care instituțiile utilizează instrumentele/ posibilitățile oferite de social media).

În ceea ce privește analiza instituțională, s-a optat pentru o formulare generală a ipotezei deoarece, cele 3 aspecte vizate (activitatea instituțională, calitatea serviciilor și componenta „social media”) sunt construite pe baza unor variabile ordinale (nivel de încredere, grad de satisfacție etc.) sau nominale (da/ nu, date sociodemografice sau ocupaționale).


METODOLOGIE

Cercetarea s-a realizat pe două planuri: autoevaluarea a 20 de instituții și autorități publice din punct de vedere a relației cu cetățenii, calitatea serviciilor oferite și comunicarea prin social media, în paralel cu măsurarea gradului de participare publică, nivelul de satisfacție a cetățenilor referitor la serviciile publice și analiza utilizatorilor și a încrederii acestora în relaționarea cu instituțiile publice prin intermediul canalelor social media.

Studiul se bazează pe o mixare a metodelor (cantitativă și calitativă), această nouă abordare paradigmatică fiind din ce în ce mai utilizată în cercetările ce vizează aspecte complexe precum analiza instituțională, relația administrație – cetățeni, dezvoltarea comunitară etc.

Apelul la metoda cantitativă s-a operaționalizat prin aplicarea unui chestionar de către voluntarii implicați în proiect, interpretarea calitativă, constând în elaborarea unor fișe de observație de către fiecare voluntar – responsabil instituțional, având rol de suport în evaluarea

³ (<https://www.facebook.com/cjeluj>)



nivelului de participare a cetățenilor, și a climatului instituțional (constituind un plus de cunoaștere ce asigură complementaritatea informațiilor cantitative).

Bazată pe observația participativă și interacțiunea cu mediul instituțional, metoda calitativă se regăsește în acest studiu prin intermediul unor referințe, a căror selectare a presupus apelul la expertiza specialiștilor din echipa proiectului, astfel încât să se asigure criteriile de calitate asumate: obiectivitate, confidențialitate, neutralitate, validitate, coerență metodologică.

În culegerea datelor au fost implicați 30 de voluntari. Voluntarii au fost selecționați cu sprijinul a 5 ONG-uri partenere locale: PATRIR (Cluj), ASSED (Suceava), Asociația Urbaniac (București), Asociația Valori Dobrogene (Tulcea), Asociația ANDA (Mehedinți).

În elaborarea metodologiei un rol important l-au avut întâlnirile echipei de proiect în care au fost analizate chestionarele, dar și informațiile, respectiv materialele prezentate la cursul de formare a voluntarilor pe probleme de reforma administrației, cu accent pe legile transparenței în actul de administrație și legea liberului acces la informații de interes public, aspecte specifice social media. Un modul în cadrul cursului de formare a fost dedicat instruirii voluntarilor pentru a acționa în calitate de operatori de interviu.

În proiect au fost incluse 20 de instituții și autorități publice locale din 4 județe ale țării (Cluj, Mehedinți, Suceava, Tulcea) și din Municipiul București, astfel:

- Consiliile Județene Cluj, Mehedinți, Suceava și Tulcea
- Instituțiile Prefectului din București, Cluj, Mehedinți, Suceava și Tulcea
- Primăriile din municipiile București, Drobeta Turnu-Severin, Tulcea, Turda, Gura Humorului și din sectorul 6, București
- 5 instituții publice deconcentrate: AJOFM din Mehedinți și Suceava, DGASPC Sector 6, București, DSP din Cluj Napoca, ITM Tulcea

Evaluarea instituțiilor și autorităților 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 voluntari a unei *fișe de observații* pentru perioada monitorizată (septembrie-octombrie 2014). Astfel studiul este structurat în două părți, prima parte se identifică prin chestionarea cetățenilor, iar cea de-a doua parte se concretizează prin autoevaluare instituțională a funcționarilor publici.

În total, au fost aplicate 1.200 de chestionare cetățenilor și 1.015 chestionare funcționarilor publici, din care au fost validate 1.182 de chestionare ale cetățenilor și 1.003 ale funcționarilor publici.

Studiul a fost realizat prin anchetă pe bază de interviu, informațiile obținute din chestionare fiind completate cu date din fișele de observație ale voluntarilor (chestionarul și fișa de observație se găsesc în anexa 1, casetele 1 și 2).

Instrumentul utilizat

În vederea realizării studiului au fost elaborate două chestionare: unul pentru funcționari publici și cel de-al doilea pentru cetățeni. Ambele chestionare au fost structurate pe trei tipuri de itemi. Chestionarul aplicat funcționarilor publici a fost unul de autoevaluare care și-a propus să identifice percepția acestora cu privire la gradul de încredere a cetățenilor în instituția lor, nivelul de satisfacție referitor la calitatea serviciilor și respectiv comunicarea cu cetățenii prin canale social media. Chestionarul aplicat cetățenilor a urmărit nivelul de participare publică și civică a acestora, gradul de încredere în deciziile instituțiilor și autorităților publice și interacțiunea cetățenilor cu acestea prin social media. Chestionarul cuprinde întrebări preponderent închise, ultima parte fiind cea de date socio-demografice și de identitate ale celui chestionat.

Fișa de observație

- Conține câmpuri pentru completarea datelor de aplicare a chestionarelor și locul/instituția în care s-a făcut monitorizarea, atmosfera din instituție din timpul interviului, atitudinea cetățenilor intervievați și alte comentarii și observații care nu au putut fi cuprinse în chestionar.
- Rolul fișei de observație a fost de a întregi imaginea incompletă dată prin analiza cantitativă și de a ajuta la stabilirea contextului general, lăsând loc de exprimare cetățenilor.
- Fișa a fost completată la finalul perioadei de monitorizare.

Perioda aplicării chestionarelor a fost cuprinsă între 15 – 30 septembrie 2014 pentru cetățeni și 1-10 octombrie 2014 pentru funcționarii publici.

Eșantion

- **1.200 cetățeni** (chestionare validate 1182), **1.015 funcționari publici** (chestionare validate 1003).

Distribuția numărului de chestionare pe județe (aplicate⁴ cetățenilor și funcționarilor publici)

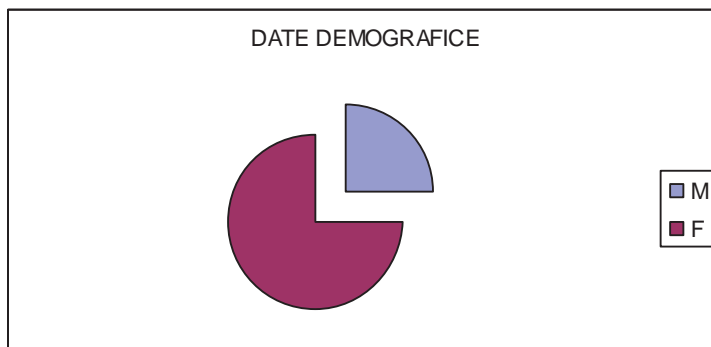
Total		N = 2.185
județ	București	570
	Cluj	546
	Mehedinți	407
	Tulcea	357
	Suceava	305

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

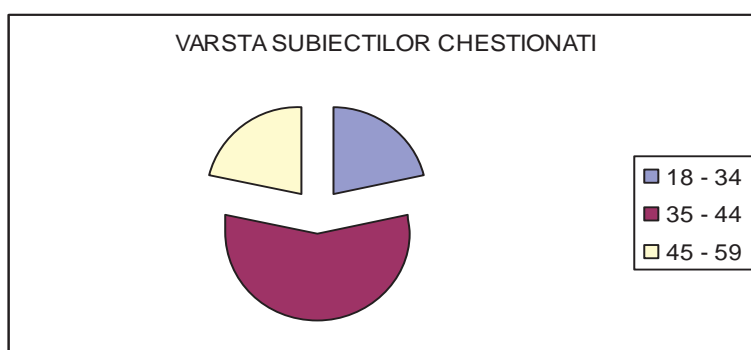
⁴ Au fost luate în calcul chestionarele validate

performanței instituțiilor și autorităților publice implicate în proiect. S-a ținut totuși cont de criteriile de reprezentativitate precum vârsta, sexul, nivelul de educație.

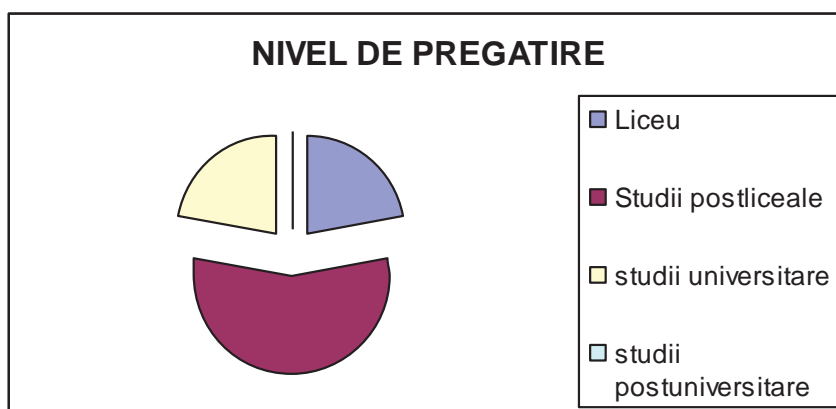
Structura eșantionului în funcție de sex (procente)



Structura eșantionului în funcție de categoriile de vârstă (procente)



Structura eșantionului în funcție de nivelul de educație (procente)



Eșantionul a fost unul de disponibilitate, constituit din populație adultă (18+) care a interacționat cu reprezentanții instituțiilor și autorităților partenere în perioada menționată (structura socio-demografică a eșantionului este prezentată în tabelul 2). Distribuția chestionarelor și numărul voluntarilor în fiecare județ a fost proporțională cu mărimea județelor din punct de vedere al populației.

Structura totală a eșantionului

total		N=2.185
Vârsta	18-34 ani	876
	35-44 ani	879
	45 - 59	420
	60+	10
Educație (%)	liceu	21.8%
	școală postliceală	8.6%
	facultate/ studii postuniversitare	69.6%
Sex (%)	masculin	36.8%
	feminin	63.2%

CAPITOLUL II

REZULTATE CE VIZEAZĂ PARTICIPAREA PUBLICĂ ȘI IMPLICAREA CETĂȚENILOR ÎN PROCESE DECIZIONALE LA NIVEL LOCAL

Conceptul de participare cetățenească se bazează pe necesitatea consultării cetățenilor și exprimarea de către aceștia a opiniilor în legătură cu deciziile care se adoptă la diferite nivele și de care ei pot fi afectați în mod direct sau indirect. Într-o comunitate sănătoasă, cetățenii participă la procesul de luare a deciziilor de interes public, informându-se cu privire la problemele care îi afectează, solicitând autorităților să adopte măsurile pe care ei le consideră de cuviință și participând efectiv la punerea în practică a deciziilor luate.

Participarea cetățenilor reprezintă una dintre cele mai importante resurse, un instrument important în activitățile administrației publice de dezvoltare socio-economică locală, imprimând calitate și legitimând procesul decizional prin suportul acordat, atât în conceperea, cât și în implementarea programelor și strategiilor de dezvoltare locală. Oamenii sunt mult mai înclinați să susțină deciziile și programele la realizarea cărora au participat. Pe de o parte, înțeleg aceste decizii sau programe, iar pe de altă parte sunt implicați afectiv și doresc succesul acestora.

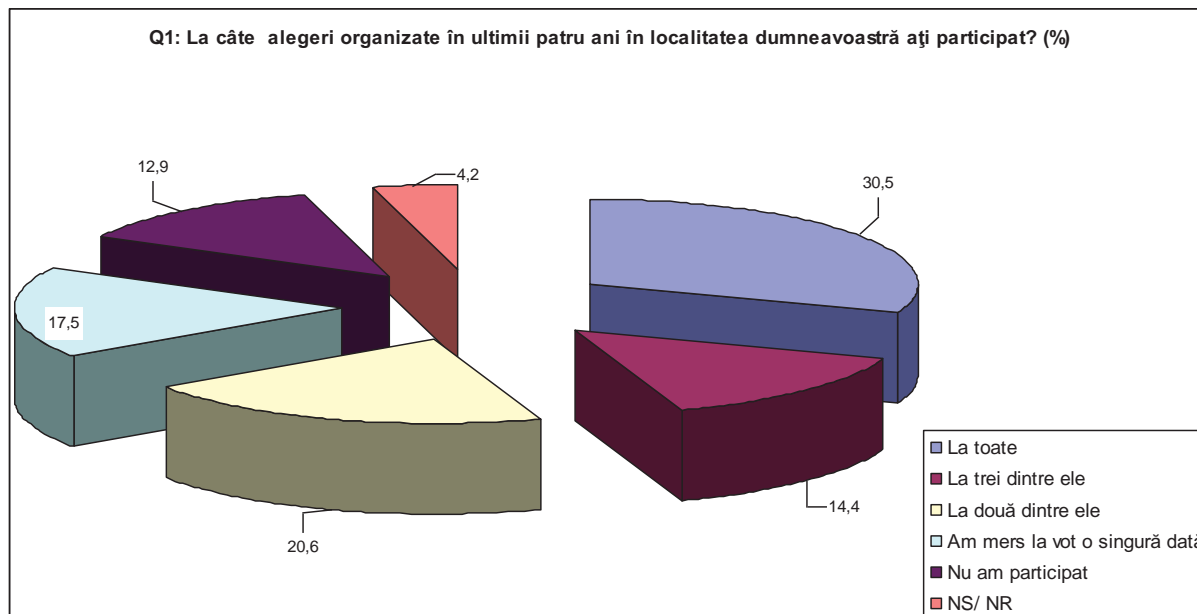
Rezultatele studiului indică faptul că deși există un interes (declarat) pentru informare și participare din partea cetățenilor, că aceștia apreciază că informarea și participarea la decizii sunt importante pentru succesul guvernării locale, disponibilitatea și comportamentele de informare, participare și implicare efectivă a cetățenilor se situează la cote scăzute.

Dreptul la vot constituie unul dintre drepturile cetățenești fundamentale ale omului, iar alegerile sunt unul dintre cele mai importante instrumente cu ajutorul cărora cetățenii pot influența procesul decizional public. Cu toate acestea, frecvența implicării cetățenilor în exercitarea dreptului lor constituțional de participare la vot este destul de scăzută.

Q1: La câte alegeri organizate în ultimii patru ani în localitatea dumneavoastră ați participat?	frq.	%
La toate	360	30,5
La trei dintre ele	170	14,4
La două dintre ele	243	20,6
Am mers la vot o singură dată	207	17,5
Nu am participat	152	12,9
NS/ NR	50	4,2

Doar 30% dintre persoanele cu drept de vot au participat la toate alegerile organizate în ultimii patru ani. „Înstrăinarea cetățenilor de politică și ignorarea unuia dintre drepturile lor cetățenești fundamentale, pun sub semnul îndoileii soliditatea suportului popular pentru sistemul electoral și pentru cultura democratică. Politicienii din România ar trebui să analizeze

cu mai mare atenție cauzele și posibilele remedii pentru ca interesul actual al votanților români să nu scadă sub nivelul de avarie⁵, situație în care legitimitatea celor aleși este discutabilă”.



Q.2. În afară de exprimarea votului, cum altfel ați încercat să influențați actorii decizionali la nivel local?	frq	%
1. Semnarea unei petiții	159	16,6
2. Protest (demonstrație, marș, miting etc.)	107	11,1
3. Contactarea mass-media	38	4,0
4. Contactarea unui angajat al unei instituții publice locale (funcționar)	61	6,4
5. Contactarea unui politician local	21	2,2
6. Răspunsul la o consultare la nivel local	20	2,1
7. Altfel	3	0,3
8. Nu am încercat	551	57,4

Altfel (exemple): audiența la primar, consiliul elevilor, derularea unui sondaj de opinie.

Rezultatele studiului relevă o situație îngrijorătoare. 57,4 % dintre respondenți nu au încercat să relaționeze cu instituțiile/autoritățile publice locale în probleme de interes general. Forma de implicare în luarea deciziilor la nivel local cea mai frecvent practică de cetățeni este depunerea unei petiții. Datele rezultate din analiza răspunsurilor sunt confirmate și de rapoartele instituțiilor implicate în proiect, acestea evidențiind un nivel scăzut al implicării

⁵ Declinul participării la vot în România, IPP, București, 2009

cetățenilor în luarea deciziilor (în peste jumătate din rapoarte participarea publică este estimată a fi scăzută sau foarte scăzută).

De asemenea, această orientare a comportamentului cetățenilor reiese și din observațiile voluntarilor.

„Am observat interesul scăzut pentru problemele publice, subiecții fiind interesați doar de rezolvarea unor probleme personale punctuale, în relație strictă cu un funcționar sau altul.” (voluntar Suceava).

„Mulți dintre cetățenii chestionați vorbeau despre participare publică referindu-se la problemele personale pe care le aveau, la plângerile pe care le depuseseră ei la Primărie.” (voluntar București).

Rezultatele prezentului studiu sunt convergente cu concluziile studiului realizat de Chetwynd and Chetwynd (2001) care consideră că pasivitatea cetățenilor este și rezultatul absenței oportunităților oferite de guvernanți pentru participare. „Din perspectiva modelului democratic promovat în Uniunea Europeană, participarea civico-politică este totodată cauză și efect pentru o guvernare democratică și eficientă. Legitimitatea oricărei forme de guvernare (locală sau națională) își extrage resursele dintr-o cât mai largă participare, și nu doar participare electorală. În celălalt sens, guvernarea trebuie să fie nu doar responsabilă (să adopte politicile dorite de către cetățeni), ci și responsabilă (să fie reprezentativă, transparentă și continuu sancționabilă), altfel spus să ofere oportunități de participare a cetățenilor la actul decizional, să stimuleze angajamentul civic. Dacă ar fi să sintetizăm acest deziderat, guvernarea trebuie să fie nu doar pentru oameni, ci și cu oamenii”.⁶

Participarea activă a cetățenilor în procesul de luare a deciziilor administrative și în procesul de elaborare a actelor normative sunt stabilite prin Legea nr.52/2003 privind transparența decizională în administrația publică. Existența unui cadru legal este extrem de importantă, dar legea în sine nu reprezintă decât un potențial factor al schimbării. Democrația participativă nu se instaurează concomitent cu apariția legii. Relația dintre cetățeni și instituțiile publice presupune un proces în care ambele părți se implică serios și onest.

Participarea se învață, iar încrederea reciprocă este esențială. Pentru a-și manifesta activismul civic, este important ca cetățenii să fie informați și este imperios necesar ca opiniile lor să fie luate în considerare, iar formele de participare să fie cât mai diverse. Cetățeanul are nevoie să simtă că problemele sale sunt prioritare în politicile publice și că prezența sa ca interlocutor al instituțiilor publice contează. Eficiența democrației participative presupune respectarea simultană și obligatorie a principiilor informării, consultării și al transparenței luării deciziilor. „Participarea cetățenească presupune existența unor premise: administrația locală este deschisă spre implicarea cetățenilor în activitatea complexă a procesului de guvernare, informațiile de interes local sunt transferate permanent de la administrație la cetățeni, există modalități eficiente prin care administrația culege informații de la cetățeni și cetățenii informați

⁶ Chetwynd & Chetwynd, Participarea cetățenilor pentru îmbunătățirea procesului decizional în administrația public locală, RTI, București 2001.

își onorează obligația de a participa ca parteneri egali în activitățile administrației, deoarece înțeleg problemele.”⁷

În ceea ce privește efectele scontate ale participării (Q3) se constată că formele de protest stradale au început să aibă rezultate. O posibilă explicație a succesului acestei forme de manifestare publică se poate motiva prin faptul că fiind mai vizibilă prin reflectarea în mass media are un potențial mai ridicat de influențare. Capacitatea sa ridicată de influențare a deciziilor publice are în vedere protestul autorizat care face parte din formele convenționale de participare.

Q.3. Care dintre acestea a avut efectele scontate?	%
1. Semnarea unei petiții	26,4
2. Protest (demonstrație, marș, miting etc.)	25,5
3. Contactarea mass-media	15,3
4. Contactarea unui angajat al unei instituții publice locale (funcționar)	15,9
5. Contactarea unui politician local	6,2
6. Răspunsul la o consultare la nivel local	6,4
7. Altfel	4,3

* Analiza a fost realizată după excluderea nonrăspunsurilor.


Alte rezultate: exemple:

- sedința CL pe tema proprietății private;
- implicare a cetățenilor pe proiecte ce vizează locurile de muncă, stil popular;
- audiența la primar.

Q.4. În care dintre următoarele problematici doriți să aveți un cuvânt de spus atunci când se ia o decizie la nivel local?	%
Locuri de muncă	52,7
Educație	14,5
Infrastructură	9,9
Sănătate	9,5
Locuințe	4,6
Corupție	4,2
Funcționarea instituțiilor publice	1,5
Agricultură	1,5
Infraționalitate	0,8
Justiție	0,4
Alta	0,4

(ierarhizare, după numărul de mențiuni – valori procentuale)

⁷ Sorin Stănescu, Marcela Slusarciuc, Advocacy sau reinventarea contemporană a democrației participative, Universitatea „Stefan cel Mare”, Suceava.



Una din problemele majore în care cetățenii doresc să aibă un cuvânt de spus atunci când se ia o decizie la nivel local este cea a locurilor de muncă (52,7% dintre cei intervievați). Preocuparea pentru implicarea cetățenilor în problematica locurilor de muncă nu este una surprinzătoare în condițiile în care în România absența locurilor de muncă, în special pentru persoanele cu calificare medie și superioară a devenit o problemă cronică. Numai în luna octombrie 2014 rata șomajului a înregistrat o creștere, la nivel național, de 5,13%, mai mare cu 0,02 pp decât cea din luna septembrie, creșterea înregistrându-se în 22 de județe. La nivel național se înregistrau un număr de 463,629 mii șomeri, iar locurile de muncă disponibile la 31.10.2014 la nivel național erau în număr de 18.860. (Sursa: Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă - <http://www.anofm.ro/statistica>).

Rezultatele studiului indică mai curând o preocupare a cetățenilor pentru aspecte care le vizează în mod direct existența: educația, infrastructura, sănătatea. Așa cum remarcam deja în prezentul studiu, interesul cetățeanului pentru problemele generale ale comunității este minor. Efectele benefice pe care o participare consistentă a cetățenilor la „problemele cetății” le-ar avea pentru îmbunătățirea calității vieții tuturor locuitorilor acesteia, pare să fie ignorată, iar scorurile mici înregistrate de corupție – 4,2%, funcționarea instituțiilor publice – 1,5% sau justiție – 0,4% confirmă pe deplin aplecarea cetățeanului spre propriile nevoi.

La întrebarea referitoare la sursele media de informare (Q5) despre politică și administrație, rezultatele studiului confirmă analizele oferite de instituțiile specializate în evaluarea comportamentului de consum media al românilor. „Anul trecut, consumul media zilnic al românului s-a focusat pe TV (78%), urmat de radio (35%), ziare (14%) și reviste (7%). La modul general, consumul media a crescut în ultimii zece ani, de la 8%, în 2002, la 54%, anul trecut.”⁸

Pe de altă parte, analiza globală a timpului petrecut pentru informare despre politică și administrație corelează negativ cu vârsta și pozitiv cu nivelul educațional (în cazul accesării Internetului și a canalelor social media). Tinerii și cei educați se informează în mai mare măsură despre temele de referință de pe Internet și prin utilizarea rețelelor de socializare. „În ceea ce privește consumul de Internet, numărul utilizatorilor români a crescut continuu în ultimii 10 ani, de la 1,77 milioane în 2002, la aproape 6,5 milioane, în 2013 (+265%). Potrivit studiului, în 2013, cei care au accesat cel mai mult Internetul au fost persoanele cu vârste cuprinse între 25 și 44 de ani (52%), urmate de categoriile 14-24 de ani (26%), 45-54 de ani (14% din total) și persoanele între 55 și 64 de ani (8%). La capitolul Educație, utilizatorii de Internet sunt, în medie, cu studii liceale (44%), după care apar persoanele cu studii superioare (32%) și cele cu studii de școală generală sau mai puțin (25%)”⁹.

⁸ Studiul BRAT, cu ocazia Zilei Cercetării Medi, martie 2014

⁹ Ibidem.

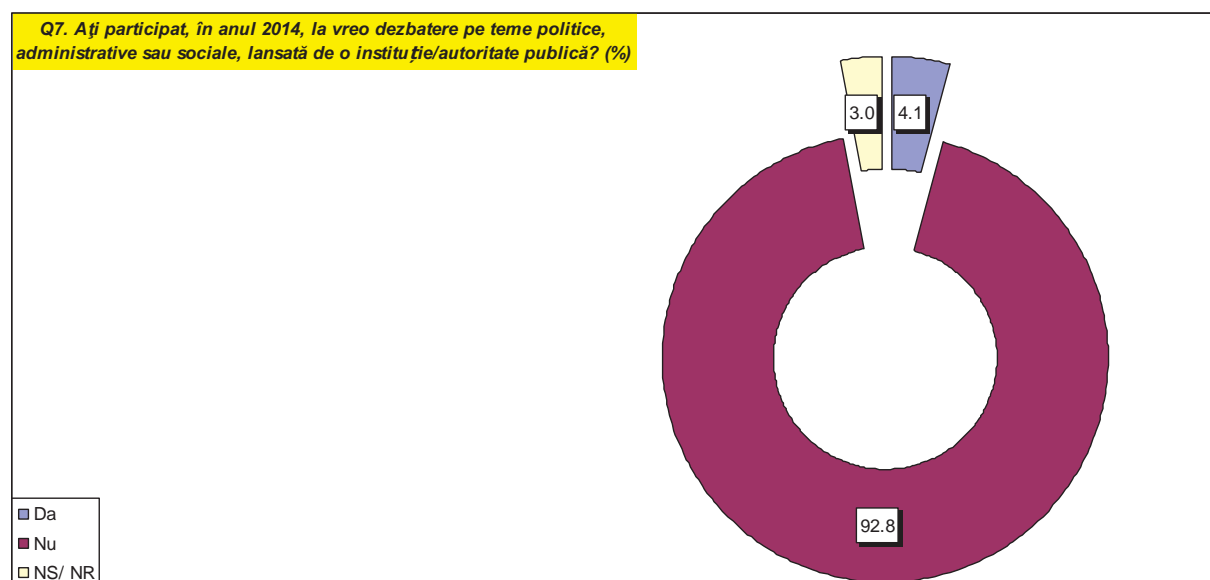
Q.6. Dar cât timp petreceți, într-o zi obișnuită, discutând despre politică și administrație cu familia sau cunoscuții?

Frecvența alocării unor discuții despre politică și administrație de către cetățeni.

Dar cât timp petreceți, într-o zi obișnuită, discutând despre politică și administrație cu familia sau cunoscuții?	Cu familia	Cunoscuți
	%	%
Total	60,8	38
București	59	32
Cluj	70	29
Mehedinți	60	55
Suceava	61	38
Tulcea	54	36

Românii preferă discuțiile despre politică și administrație cu familia. Acest rezultat se poate corela cu preferințele de consum media, întrucât prevalența televizorului ca sursă de informare se asociază cu mediul familial.

Tendența interesului cetățenilor către probleme personale este confirmată și de răspunsurile oferite la Q7, întrebare care se referă la participarea în anul 2014 la vreo dezbatere pe teme politice, administrative sau sociale, lansată de o instituție sau autoritate publică. Ponderea răspunsurilor (92, 8%) este negativă.



Un procent nesemnificativ (4,1%) a confirmat participarea la sedințe deschise publicului asupra serviciilor, solicitare de comentarii, forumuri la nivel de zonă/cartier, mese rotunde cu cetățeni, focus group-uri.

Chestionați în legătură cu dorința lor de a se implica mai mult în activități civice la nivel local, cetățenii au considerat că: alocă timp suficient (9,6%), nu au timp suficient pentru a se implica (32,7), este inutil (24,9). Un procentaj de 28, 4% dintre cetățeni își propune să facă acest lucru în viitor.

Studii anterioare, realizate pe aceeași temă de către asociația Asistență și programe pentru dezvoltare durabilă – Agenda 21, evidențiază posibilele cauze ale acestui comportament: caracterul formal al consultării, lipsa de încredere în factorii de decizie, lipsa timpului, neluarea în considerare a propunerilor cetățenilor. „Piedica principală care reiese din aplicarea chestionarelor este lipsa timpului, dar și percepția negativă asupra modului de derulare al lucrurilor: în zadar se mai implică – părerile lor nu contează atât timp cât la putere se află oameni care-și cunosc doar propriile nevoi.” (Violeta Vitan, monitor, București).

„Deși există o anumită disponibilitate pentru implicarea în viața civică, aceasta se află într-o stare latentă pentru că nu este încurajată de autoritățile locale și își pierde din potențial odată cu trecerea timpului. Cetățenii au remarcat că „opiniile noastre, ale celor mulți, nu contează”, „acele consultări de care îmi spuneți nu cred că se realizează cu adevărat”. Cu alte cuvinte, există o impresie generală, mitizată, acceptată dar neverificată individual care va fi foarte greu de modificat pentru simplul fapt că oamenii nu încearcă să vadă cum se întâmplă lucrurile în realitate.” (Cătălina Neagu, monitor, București).¹⁰

Referitor la participarea publică, concluzii similare se regăsesc și în studiul Centrului de Resurse pentru Participare Publică. Lipsa de implicare poate fi justificată de „neîncrederea pe care oamenii o au în autoritățile publice, în general, și în măsura în care le-ar fi luate în seamă opiniile, în special”; „complexitatea instrumentelor de participare puse la dispoziția cetățenilor” și „managementul defectuos al consultărilor publice de către autoritățile publice este văzut de multe ori ca un obstacol pentru participarea publică”.¹¹

Q.10. Ați răspuns unor inițiative ale autorităților publice din localitatea dumenavoastră de implicare a cetățenilor în procesul decizional?	frq.	%
Da	268	22,7
Nu	872	73,8
NS/NR	42	3,6

¹⁰ Transparența instituțiilor publice și participarea cetățenilor la actul de decizie, APDD – Agenda 21, 2008

¹¹ *Există participare publică în România? Participarea publică între legislație și eficiență*, Autori: Oana Preda, Sînziana Olteanu, Florina Presadă, http://www.ce-re.ro/upload/Studiu_final.pdf

Q.10.a Dacă da, exemplificați, bifând răspunsul în lista de mai jos (răspuns multiplu):	%
Sondaje de opinie	65,6
Solicitare de comentarii deschise asupra serviciilor	12,4
Ședințe deschise publicului	5,7
Mese rotunde cu cetățeni	4,3
Oferirea de documente pentru consultare	3,8
Comitete/întâlniri	3,3
Forumuri la nivel de zonă/cartier	3,3
Focus group-uri	1,0
Altele (Ex., Consiliul Elevilor)	0,5

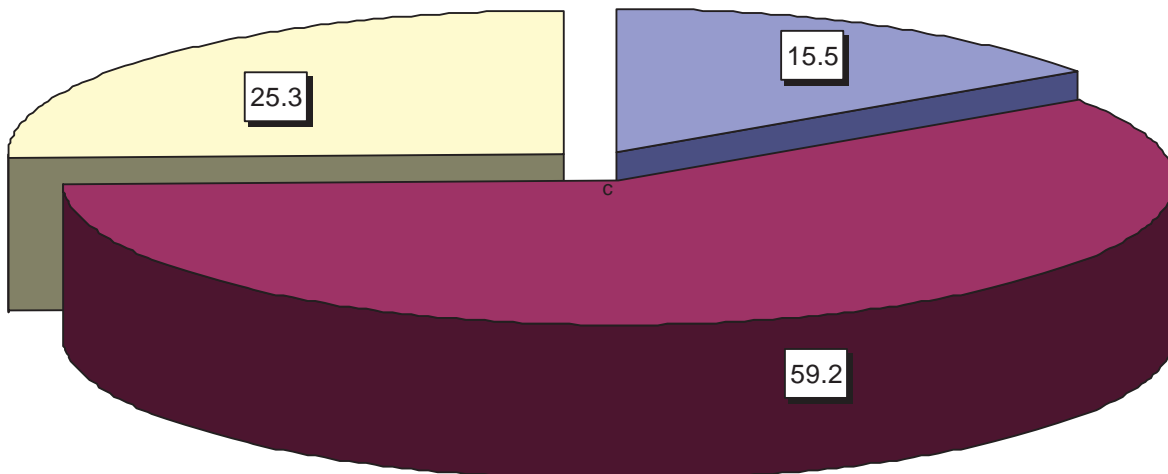
Exemple de dezbateri pe teme politice, administrative sau sociale, lansate de o instituție/autoritate publică, menționate de respondenți:

- *„Educație pentru sănătate“- Ministerul Muncii, Familiei, Protecției Sociale și Persoanelor Vârstnice;*
- *ANSVSA- dezbateri publice cu privire la gestionarea câinilor fără stăpân;*
- *Fonduri europene;*
- *Organizarea meselor rotunde în județul Galați în cadrul proiectului „Îmbunătățirea dialogului social pentru funcționarii publici“;*
- *Grupul de lucru de la locul de muncă;*
- *Mese rotunde și dezbateri în instituția în care lucrez sau organizate de instituție;*
- *Dezbateri privind infrastructura;*
- *Asistare la ședințele publice din Primărie;*
- *Dezbaterea „Cele mai frumoase sate“;*
- *Întâlniri organizate de DJST;*
- *Ședințe ale Consiliului Local, sondaje de opinie sau consultări publice;*
- *Dezbateri privind transparența în instituțiile publice.*

Durata medie pe care cetățenii sunt dispuși să o aloce implicării în activități civice care să influențeze deciziile luate la nivel local este de 5,31 ore.

Q.8. Într-o lună, cât timp ați putea aloca implicării în activități civice care să influențeze deciziile luate la nivel local? (%)

■ 0 ore
 ■ 1-5 ore
 ■ peste 5 ore



Participarea cetățenească este o condiție prealabilă esențială pentru a putea vorbi despre o societate civilă matură și sustenabilă. O societate democratică presupune o puternică organizare a societății civile, a cetățenilor la toate palierele, astfel încât aceștia să-și impună și să-și apere interesele, prin controlul exercitat asupra instituțiilor statului, dar și prin oferirea unor alternative față de acestea.

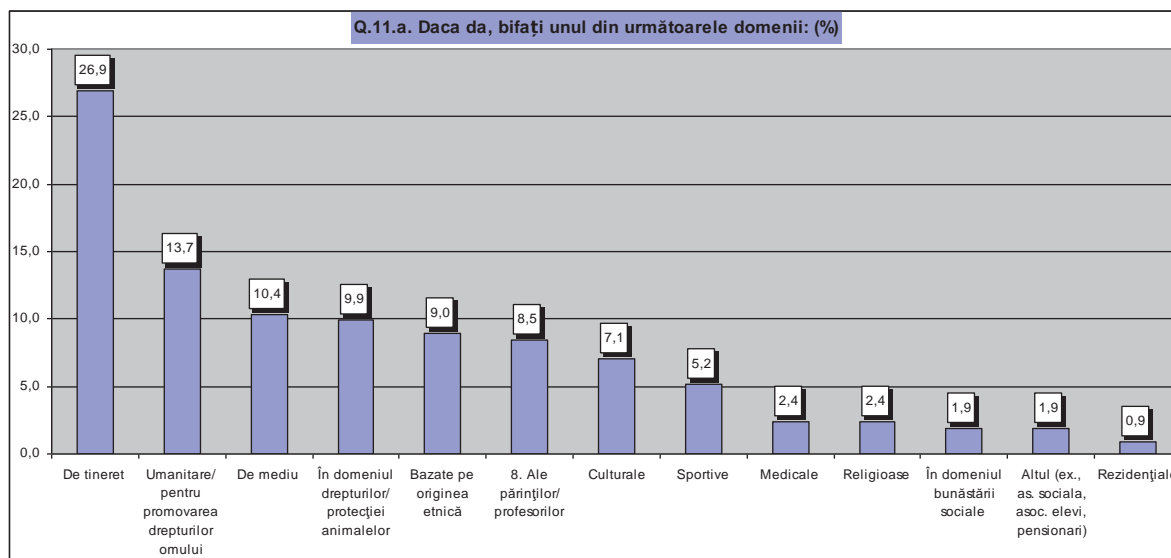
Q 11. Frecvența participării cetățenilor într-o organizație neguvernamentală

Activați într-o organizație neguvernamentală?	Da	Nu	NR/NS
	%	%	%
Total	10,4	55,8	31
București	19	55	22
Cluj	9	45	41
Mehedinți	8	65	23
Suceava	11	58	31
Tulcea	5	56	38

Un procentaj redus de cetățeni activează într-o structură a societății civile. Neîncrederea, lipsa timpului sau imaginea negativă pe care o au unele structuri asociative sunt posibile cauze ale neimplicării civice a cetățenilor. „În România (la fel ca în majoritatea țărilor excomuniste), implicarea cetățenilor în activități sau în susținerea ONG-urilor rămâne limitată. La aceasta a contribuit imaginea publică negativă creată în anii 1990, mai ales datorită utilizării

ONG-urilor ca mijloc de evaziune fiscală (prin utilizarea facilităților acordate acestora – vezi posibilitățile de import cu scutire de taxe vamale a mașinilor second hand). Un alt factor care a afectat în mod negativ, la începutul anilor 1990, imaginea organizațiilor neguvernamentale a fost senzația că ele sunt niște produse „de import” – imagine susținută de adevărul că primele organizații de acest tip au fost înființate cu fonduri externe.”¹²

Preferințele cetățenilor se îndreaptă spre organizațiile de tineret, umanitare, de promovare a drepturilor omului, de mediu.



Q.12. Câtă încredere aveți în deciziile autorităților publice locale care interesează comunitatea în ansamblul său?

Câtă încredere aveți în deciziile autorităților publice locale care interesează comunitatea în ansamblul său?	Grad foarte înalt de încredere	Grad înalt de încredere	Grad mediu de încredere	Grad scăzut de încredere	Grad foarte scăzut de încredere
	%	%	%	%	%
Total	10,4	8,8	13	33,8	31
București	19	3	10	45	22
Cluj	9	10	5	35	41
Mehedinți	8	15	18	25	23
Suceava	11	12	16	28	31
Tulcea	5	4	16	36	38

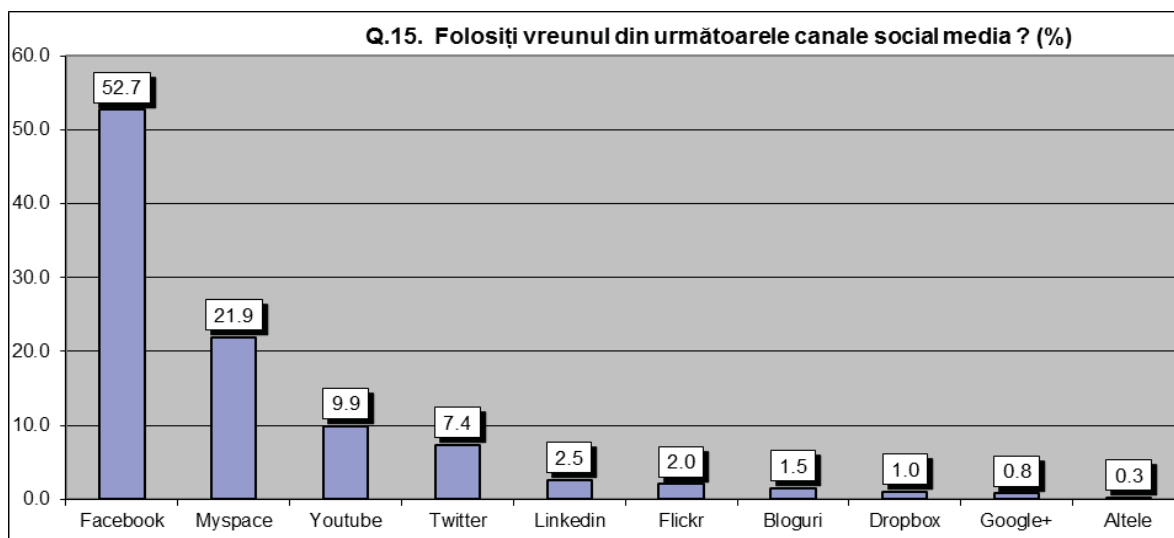
Marea majoritate a cetățenilor are un nivel scăzut (33,8% dintre respondenți) sau foarte scăzut de încredere (31% dintre respondenți) în deciziile autorităților publice locale care interesează comunitatea în ansamblul său.

¹² România 2010. Sectorul neguvernamental, profil, tentințe, provocări, FDSC, 2010

Lipsa de încredere este susținută și de faptul că respondenții consideră, în procent de 67% , că autoritățile nu își justifică în mod adecvat motivele care au stat la baza unor decizii și respectiv măsura în care opiniile cetățenilor au fost luate în considerare. Gradul de încredere al cetățenilor este de corelat frecvent cu timpul de așteptare pentru răspunsul la solicitările lor și este influențat într-un grad ridicat de imaginea negativă a instituție/autorității publice reflectată prin mijloace mass-media. Cetățenii nu fac întotdeauna distincția dintre funcționarii publici și liderii instituțiilor/autorităților publice care sunt numiți pe criterii politice și acționează mai curând în interesul partidului politic care i-a desemnat într-o funcție managerială în sistemul administrației publice.

Cetățenii și relația cu administrația publică prin social media

Realizat în cadrul proiectului „Transparență și calitate în administrația publică prin social media”, studiul și-a propus să analizeze și modul de interacțiune a cetățenilor cu instituțiile/autoritățile publice locale prin intermediul canalelor social media. Ipoteza de la care s-a pornit a avut în vedere capacitatea instrumentelor social media de a contribui la consolidarea unei culturi a participării și schimbarea mentalității încă rigide a majorității reprezentanților administrației publice locale – actori importanți în facilitarea democrației participative. Resursă informațională inepuizabilă și „platformă de dialog” internetul contribuie la buna funcționare a conceptului democratic de transparență decizională și facilitează relaționarea directă a administrației publice cu cetățenii.



Rezultatele prezentului studiu relevă faptul că cetățenii intervievați folosesc unul sau mai multe canale social media, în topul preferințelor aflându-se rețeaua de socializare Facebook. Acest rezultat este în concordanță cu rezultatele studiului *Cum a fost utilizată social media în România în 2013*¹³, care arată că la nivelul anului 2013, 6,6 milioane de români foloseau Facebook, 740.000 Youtube și 1,17 milioane LinkedIn. Același studiu arată că 54%

¹³ Studiul *Cum a fost utilizată social media în România în 2013*, autori WeBuzz.ro cu eResearchCorp. www.webbuzz.ro

dintre respondenți consideră rețelele sociale una dintre metodele de comunicare preferate. Deși numărul de utilizatori de canale social media de la noi din țară este destul de mare, totuși la nivel european, România înregistrează un procent mic al utilizării acestor instrumente – 22% – față de Olanda 56%, Danemarca 54% sau Germania 27%¹⁴.

Q.16. Cât de des accesați aceste instrumente?	frq.	%
În fiecare zi	682	57,7
De 4 - 5 ori pe săptămână	205	17,3
De 2 - 3 ori pe săptămână	107	9,1
O dată pe săptămână	75	6,3
O dată pe lună	25	2,1
De câteva ori pe an	8	0,7
NS / NR	80	6,8

57,7% dintre cei intervievați folosesc canalele media în fiecare zi, 17,3% de 4 – 5 ori pe săptămână, iar 9,1% de 2 – 3 ori pe săptămână. La nivelul anului trecut, o persoană cu vârsta cuprinsă între 14 – 25 de ani petrecea în medie 120 de minute pe zi pe canale social media, persoanele între 26 – 30 de ani petreceau 30 – 60 de minute pe canale social media, între 31 – 35 de ani 61 – 90 de minute, iar între 36 – 40 de ani între 91 – 120 de minute¹⁵.

Numai 5% dintre cetățeni folosesc social media pentru a se informa cu privire la activitatea instituțiilor și autorităților publice, și 0,3% pentru a răspunde inițiativelor de implicare propuse de instituțiile și autoritățile publice. Niciunul dintre cei intervievați nu folosește social media pentru a transmite instituțiilor/autorităților publice propuneri și inițiative relevante pentru comunitatea în care trăiesc/cartier/vecinătate.

Rezultatele de mai sus arată că, în România, nu există încă o cultură a folosirii social media pentru a interacționa cu administrația publică. Acest fapt, deși la nivel național cifrele sunt incomparabil mai mici, este în concordanță și cu tendința la nivel european, unde doar 41% dintre utilizatorii de Internet folosesc acest mijloc pentru a se implica, deși sunt foarte deshiși față de social media.¹⁶

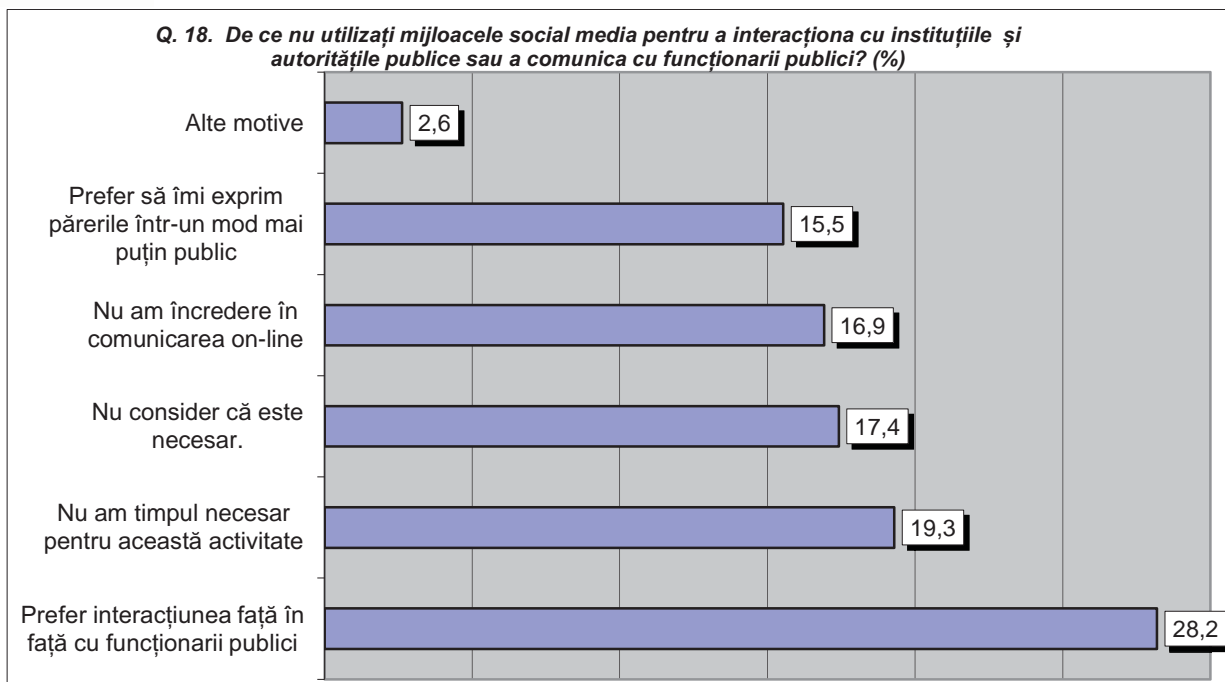
Se impune așadar organizarea unor acțiuni de informare și conștientizare, precum și de formare a unui comportament a cetățenilor pentru folosirea canalelor social media în vederea interacțiunii cu administrația publică și creșterea gradului de participare. Astfel de inițiative vin de asemenea în sprijinul Strategiei Naționale privind Agenda Digitală pentru România¹⁷ pentru perioada următoare, care include printre altele și activități de promovare și implementare a „sistemelor colaborative online, instrumentelor și serviciilor electronice participative la inițiative publice sau guvernamentale pentru persoane și mediul de afaceri”.

¹⁴ *Media use in the European Union*, Report November 2011, EC – Directorate Genera for Communication, http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/eb/eb76/eb76_media_en.pdf

¹⁵ Studiul *Cum a fost utilizată social media în România în 2013*, autori WeBuzz.ro cu eResearchCorp. www.webbuzz.ro

¹⁶ <http://digitaldiplomacy.ro/survival-guide-social-media-public-administration/?lang=en>

¹⁷ <http://www.mcsi.ro/Transparenta-decizionala/Proiecte-2014/Strategia-Nationala-Agenda-Digitala,-8-septembrie->



Cetățenii intervievați declară în proporție de 28,2% că nu folosesc canalele social media pentru a interacționa cu instituțiile/autoritățile publice întrucât preferă interacțiunea față în față sau pentru că nu au timpul necesar (19,3%).

Alte motive furnizate sunt:

- *Instituțiile publice nu au conturi social media active, dacă le au nu interacționează, ci doar postează. Folosesc greșit social media.*
- *Nu sunt luate în considerare.*
- *Nu îi pasă nimănui.*
- *Ceea ce se postează nu este totdeauna real.*
- *Pentru că nu-și asumă rezolvarea cu adevărat a problemelor specifice. Efortul meu ar fi inutil. Nu suntem luați în serios.*
- *Rezolvarea unei probleme este mai complicată decât lasă să se înțeleagă postarea de pe site-ul instituției.*
- *Nu consider ca sunt citite parerile de pe Facebook.*
- *Nu știi cine este la celălalt capăt.*
- *Nu consider ca ar avea impact.*
- *Nu cred ca există astfel de mijloace de comunicare la instituțiile de la noi.*
- *Nu există așa ceva serios, să fie actualizat la zi.*
- *Nu există mijloace media decât email-ul instituțiilor la care nu prea răspunde nimeni.*
- *Nu există, în afară de email-urile instituțiilor, cel puțin la cele despre care m-am interesat eu.*
- *Nu sunt prea „serios” prezente în web.*
- *Nu sunt serioși față în față, așa nici atât.*
- *Nu am avut ocazia.*

- Nu consider că ar face o mare diferență.
- Nu cred că s-ar schimba ceva.

Q19. În ce măsură sunteți mulțumit de interacțiunea cu instituțiile/autoritățile publice prin intermediul canalelor social media ?	Foarte nemulțumit	Ne-mulțumit	Nici mulțumit, nici nemulțumit	Mulțumit	Foarte mulțumit	NȘ	NR
%	4,3	13,4	33,8	14,4	2,3	8,6	23,3

Date fiind informațiile de mai sus, gradul de mulțumire al cetățenilor față de interacțiunea cu instituțiile/autoritățile publice prin intermediul canalelor social media este unul mediu în procent de 33,8%.

Profil respondenți

- Preponderent tineri, vârsta medie este de 35 ani (media vârstei = 34,25 ani).

Grupare pe categorii de vârstă:

Grupe de vârstă (%)	%
până în 34 ani inclusiv	57,6
35 de ani și peste	42,4

Grupe de gen (%)	%
masculin	43,7
feminin	56,3

Ocupație:	%
1. muncitor necalificat	25,5
2. muncitor calificat	29,3
3. profesionist	45,2

Nivel educațional	%
1. Liceu	34,5
2. Școală posliceală	13,1
3. Facultate/ Studii postuniversitare	52,4

CAPITOLUL III

REZULTATE AUTOEVALUARE INSTITUȚII PUBLICE

Potrivit unui studiu¹⁸ realizat în 2010 de APDD – Agenda 21, fenomenul corupției a erodat vizibil credibilitatea cetățenilor în instituțiile statului. Acest aspect este confirmat și de alte rapoarte ulterioare; menționăm aici studiul din 2011 realizat de Transparency International România (www.transparency.org.ro) potrivit căruia încrederea cetățenilor în instituțiile publice a scăzut îngrijorător. Fără intenția de a realiza un inventar extins al tuturor analizelor dedicate încrederii cetățenilor în instituțiile statului, recomandăm consultarea unor barometre de opinie elaborate relativ recent¹⁹ (2013, 2014), realizate de INSCOP Research, pentru a vedea încrederea raportată la o gamă extinsă de instituții (profil instituțional).

Pe de altă parte, prelucrarea datelor aferente studiului nostru arată că trei sferturi dintre funcționarii publici chestionați cred că cetățenii au încredere multă și foarte multă în serviciile oferite de instituția pe care o reprezintă.

Doar o mică parte dintre repondenți nu au putut estima încrederea cetățenilor în serviciile furnizate de instituția lor, așa cum rezultă din Tabelul de mai jos.

Tabel A1.

A1. În opinia dumneavoastră, cetățenii, beneficiari ai serviciilor oferite de instituția dumneavoastră, au încredere în această instituție?	frq.	%
foarte multă	247	24,6
multă	521	51,9
puțină	137	13,7
foarte puțină	33	3,3
NȘ	61	6,1
NR	4	0,4

Apelul la teste statistice specifice a mai arătat că cei care declară că instituția lor a măsurat gradul de satisfacție al cetățenilor în raport cu serviciile oferite cred în mai mare măsură în credibilitatea acestora în ochii cetățenilor (Anexa 1b, Tabel 1.a, respectiv 1.b).

Este relevant aici existența unui decalaj între percepția cetățenilor despre instituțiile publice și modul cum acestea se autoevaluează, în condițiile în care funcționarii publici nu se bucură întotdeauna de o imagine pozitivă (ca percepție publică, probabil alimentată și de Agenda media).

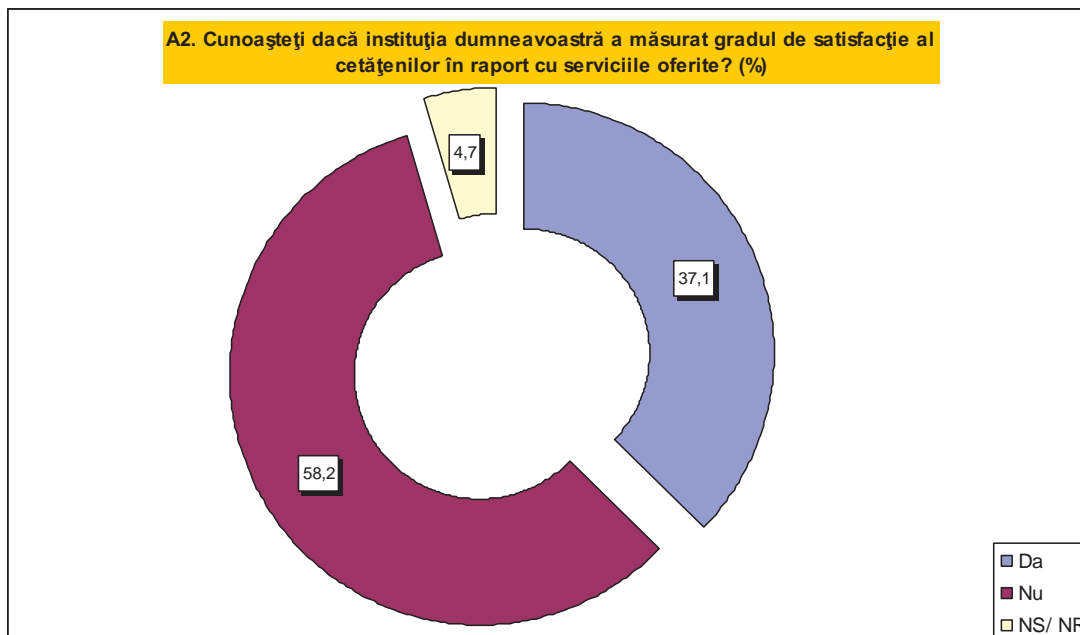
Pe de altă parte, reprezentarea grafică de mai jos arată că foarte puțini dintre funcționarii publici chestionați cunosc despre existența unor demersuri analitice vizând măsurarea gradului de satisfacție al cetățenilor în raport cu serviciile oferite.

¹⁸ Raportul integral poate fi consultat prin accesarea link-ului

<http://www.agenda21.org.ro/download/Studiu%20perceptia%20cetatenilor%20asupra%20coruptiei%20din%20institutiile%20publice.pdf>

¹⁹ Acest studiu poate fi consultat prin accesarea link-ului: <http://www.inscop.ro/wp-content/uploads/2013/03/INSCOP-ADEVARUL.-Raport-de-cercetare.-Institutiil.pdf>; <http://www.inscop.ro/wp-content/uploads/2014/12/INSCOP-Dec.2014.-Incredere-in-institutiil.pdf>

Grafic A2:



Mai grav este însă faptul că peste 70% din totalul repondenților nu au putut preciza cât de des se fac aceste măsurători, așa cum rezultă din tabelul de mai jos:

Tabel A3

A3. Dacă da: Cât de des a realizat aceste măsurători?	frq.	%
trimestrial	59	5,9
semestrial	48	4,8
anual	122	12,2
Alta* (vezi exemplele de mai jos)	32	3,2
NȘ	198	19,7
NR**	544	54,2

** La nonrăspunsuri am inclus și NC (nu este cazul, răspuns negativ la întrebarea A2)

*Exemple (altă frecvență a realizării măsurării satisfacției cetățenilor):

- Ori de câte ori este nevoie;
- Permanent;
- dată la 2 ani;
- Lunar;
- Mai des decât trimestrial / frecvent;
- Se face doar pe hârtie.

Această situație poate avea o multitudine de cauze: lipsa resurselor (umane, financiare) necesare derulării unor asemenea evaluări de satisfacție, deficitul de competențe (aspect asociat

unui capital social precar), volumul mare de activități curente, dublat de o prioritizare centrată pe realizarea obiectivelor urgente; interferențe externe în planificarea și implementarea unei agende instituționale ce ar trebui să aibă, printre componentele sale, relația administrație – cetățeni etc.

Interesant este și faptul că femeile cred că măsurarea satisfacției cetățenilor se face mai des²⁰ (comparativ cu bărbații chestionați, ce consideră că aceste evaluări se fac mai rar). Similar, cei cu vechime sub 7 ani inclusiv cred că aceste măsurători se fac mai des (comparativ ce repondenții cu vecime de 8 ani și peste²¹).

Indiferent de multitudinea cauzelor, de eterogenitatea opiniilor (prin raportare la datele sociodemografice) se desprind următoarele concluzii:

- Vizibilitatea instituțională (în paradigma ferestrei lui Johari) trebuie abordată inclusiv din perspectiva diminuării Agendei instituționale ascunse; transparența, conștientizarea și comunicarea internă reprezentând pârgii importante în neutralizarea percepțiilor negative (cetățeni versus administrație) și construcția unui dialog onest.
- Pe de altă parte, cvasimajoritatea celor care au răspuns la chestionar cred că serviciile oferite de instituția pe care o reprezintă sunt realmente focalizate pe interesele cetățenilor (în foarte mare/ mare măsură – 93,7%, așa cum rezultă din tabelul de mai jos):

Tabel A4:

A4. În ce măsură considerați că serviciile oferite de instituția dumneavoastră sunt focalizate pe interesele cetățenilor?	Foarte mare măsură	Mare măsură	Mică măsură	Foarte mică măsură	NȘ	NR	Pozitiv	Negativ
cod	1	2	3	4	8	9	1+2	3+4
frq	403	509	54	7	22	8	912	61
%	40,2	50,7	5,4	0,7	2,2	0,8	93,7	6,3

Relevant este și faptul că și pentru celelalte aspecte ce descriu calitatea activității și valorilor instituționale, autoevaluările sunt pozitive (a se consulta în acest sens tabelul de mai jos).

²⁰ Potrivit datelor din Tabelele 2.a, 2.b, Anexa 1b.

²¹ Potrivit datelor din Tabelele 3.a, 3.b, Anexa 1b.

Tabel A5 – A8:

În ce măsură considerați că funcționarii publici din instituția dumneavoastră respectă principiul [...] din Codul de Conduită, în relația cu cetățenii?	Foarte mare măsură	Mare măsură	Mică măsură	Foarte mică măsură	NȘ	NR	Pozitiv	Negativ
A5. profesionalismului	45,4	47,8	4,4	0,8	1,0	0,7	94,7	5,3
A6. priorității interesului public în fața interesului personal	47,4	43,7	5,0	1,6	1,6	0,8	93,3	6,7
A7. egalității de tratament a cetățenilor în fața autorităților și a instituțiilor publice	48,1	43,7	5,3	1,0	1,1	0,9	93,6	6,4
A8. imparțialității	46,3	41,9	6,4	2,5	1,8	1,2	90,9	9,1

Astfel peste 90% dintre cei chestionați cred că:

- funcționarii publici din instituția pe care o reprezintă respectă principiul profesionalismului, din Codul de Conduită, în relația cu cetățenii;
- funcționarii publici au ca prioritate interesul public în fața interesului personal;
- funcționarii publici, prin activitatea desfășurată și comportamentul etic manifestat asigură respectarea principiului egalității de tratament a cetățenilor în fața autorităților și a instituțiilor publice, precum și a imparțialității;

Autoevaluări pozitive sunt înregistrate și în privința altor aspecte cheie (transparență, eficiență, consultare, informare etc), așa cum rezultă din următoarele 2 tabele de mai jos.

Tabel A9 – A10:

Cât de mulțumit sau nemulțumit sunteți cu nivelul de [...] din instituția dumneavoastră?	Foarte mulțumit	Mulțumit	Nemulțumit	Foarte nemulțumit	NȘ	NR	M	N
A9. transparență	33,6	52,6	9,7	1,4	0,9	1,8	88,6	11,4
A10. eficiență	32,2	53,8	9,5	1,7	1,7	1,1	88,5	11,5

Tabel A11 – A14:

În general, cât de mulțumit sau nemulțumit sunteți de [...]?	Foarte mulțumit	Mulțumit	Nemulțumit	Foarte nemulțumit	NȘ	NR	M	N
A11. modalitățile de consultare a beneficiarilor în legătură cu activitatea instituției dumneavoastră.	23,6	58,9	7,2	1,7	7,3	1,3	90,3	9,7
A12. mijloacele prin care instituția dumneavoastră informează cetățenii.	37,4	54,0	5,1	0,7	2,1	0,7	94,1	5,9
A13. eficiența consultării cu cetățenii în vederea luării deciziilor.	20,5	54,3	12,0	1,0	10,3	1,9	85,2	14,8
A14. activitatea Serviciului de Relații cu Publicul.	41,3	45,0	6,2	1,1	4,7	1,8	92,2	7,8

Dacă în privința transparenței și eficienței procentajul „nemulțumiților” este ceva mai ridicat (aprox. 11%), în cazul consultării și informării acesta este de 9,7%, respectiv 5,9%. Remarcăm totuși că eficiența consultării cu cetățenii în vederea luării deciziilor este privită ca nesatisfăcătoare de către 14,8% dintre cei chestionați.

Dincolo de aceste observații, concluzia este aceea că peste 85% dintre angajații care au răspuns la chestionar și-au exprimat satisfacția în legătură cu aspectele supuse evaluării ce vizează activitatea instituției pe care o reprezintă (enunțurile A9 – A14), și că rata nonrăspunsurilor nu depășește 13% (eficiența consultării cu cetățenii în vederea luării deciziilor; nu știu = 10,3%, nu răspund = 1,9%).

Tabel S1 – S15:

În ce măsură considerați că oferirea unor servicii de calitate de către instituția dumneavoastră este condiționată/dată de:	În foarte mare măsură	În mare măsură	În mică măsură	În foarte mică măsură	NȘ	NR	+	-
S1. echipamentele cu care este dotată instituția.	41,2	46,3	9,2	2,5	0,7	0,2	88,2	11,8
S2. amenajarea spațiului și a aspectului general din instituție.	37,5	46,4	13,3	2,5	0,3	0,1	84,2	15,8
S3. modul în care sunt aduse la cunoștința cetățenilor termenele pentru serviciul solicitat.	46,4	42,4	8,3	1,2	1,4	0,4	90,4	9,6
S4. flexibilitatea programului de lucru cu publicul.	40,2	45,9	11,1	1,3	1,0	0,6	87,4	12,6
S5. varietatea mijloacelor de informare (avizier, site, telefon, ghișeu, panouri) oferite de instituția dumneavoastră.	52,0	40,6	5,6	1,4	0,2	0,2	93,0	7,0

În ce măsură considerați că oferirea unor servicii de calitate de către instituția dumneavoastră este condiționată/dată de:	În foarte mare măsură	În mare măsură	În mică măsură	În foarte mică măsură	NȘ	NR	+	-
S6. respectarea termenelor de oferire a unui răspuns într-o problemă adresată instituției dumneavoastră.	57,4	38,0	2,7	0,9	0,8	0,2	96,4	3,6
S7. prioritatea cu care sunt tratate problemele semnalate de cetățeni.	51,3	42,1	3,9	1,2	1,3	0,2	94,8	5,2
S8. modul în care angajații instituției iau în considerare problemele pe care le ridică cetățenii.	53,7	40,8	2,9	1,1	0,9	0,6	96,0	4,0
S9. promptitudinea cu care angajații oferă răspunsuri.	59,0	37,3	2,1	1,0	0,3	0,3	96,9	3,1
S10. încrederea pe care o inspiră angajații cetățenilor.	50,8	41,7	4,6	1,0	1,3	0,6	94,3	5,7
S11. amabilitatea cu care sunt tratați cetățenii.	58,7	35,9	3,4	0,7	0,7	0,6	95,9	4,1
S12. cunoștințele pe care le dețin angajații instituției pentru a răspunde întrebărilor și solicitărilor cetățenilor.	60,6	36,5	1,8	0,5	0,3	0,3	97,7	2,3
S13. răspunsul pe care îl dau reprezentanții instituției la sesizările și sugestiile cetățenilor.	55,6	39,3	3,6	0,5	0,6	0,4	95,9	4,1
S14. eficiența managementului instituției.	60,4	33,7	3,3	1,7	0,5	0,4	95,0	5,0
S15. existența unei culturi organizaționale.	41,0	44,7	6,9	2,8	3,7	1,0	89,9	10,1

Și în cazul serviciilor listate în tabelul de mai sus observăm autoevaluări pozitive (peste 84% dintre cei chestionați).

Prin comparație, cel mai „scăzut” nivel de satisfacție este asociat enunțului „amenajarea spațiului și a aspectului general din instituție”. În acest caz, față de secțiunea anterioară dedicată activității instituției, rata nonrăspunsurilor este mult mai mică (vezi valorile asociate coloanelor NȘ și NR din tabelul de mai sus).

În privința caracteristicilor serviciilor oferite de instituție, o ierarhizare a acestora arată că cele mai apreciate sunt, în ordine:

1. Competența angajaților;
2. Respectarea termenelor de oferire a unui răspuns;
3. Prioritatea problemelor semnalate de cetățeni;
4. Interesul ridicat pentru sesizările și sugestiile cetățenilor;
5. Luarea în considerare a problemelor semnalate.

Tabel I 1:

Poziția	Lista caracteristicilor serviciilor oferite de instituție	Val*.
1	Competența angajaților	7,46
2	Respectarea termenelor de oferite a unui răspuns	5,33
3	Prioritatea problemelor semnalate de cetățeni	4,93
4	Interesul ridicat pentru sesizările și sugestiile cetățenilor	4,93
5	Luarea în considerare a problemelor semnalate	4,20
6	Modernitatea echipamentelor	3,67
7	Amabilitatea angajaților	3,54
8	Încrederea pe care o inspiră angajații	3,39
9	Diversitatea mijloacelor de oferire a informației	2,55
10	Programul flexibil de lucru cu cetățenii	2,14
11	Informarea corespunzătoare cu privire la termenele de livrare a unui serviciu	2,09
12	Aspectul plăcut al spațiului din instituție	1,88
13	Aspect îngrijit al angajaților	1,71

* analiza s-a realizat pe 2 criterii pentru că s-a ținut cont nu numai de rangul indicat pe scală, ci și de numărul de mențiuni pentru fiecare serviciu.

Observăm o interesantă grupare a acestor mențiuni în sensul în care:

- Fără a intra în detalii de ordin semantic și fără a încerca să operaționalizăm conceptul de „competență”, la nivelul simțului comun el este un termen integrator în sensul în care respectarea termenelor și receptivitatea față de problemele cetățenilor sunt indicatori ai serviciilor de calitate oferite cetățenilor (outcomes) și, în ultimă instanță, interfața ce descrie competența angajaților de către cetățean ca evaluator extern (care poate aprecia mai degrabă modul cum este servit decât nivelul de expertiză vizibil în calitatea elaborării unui document/act administrativ).
- Aspectul plăcut al spațiului din instituție, respectiv aspect îngrijit al angajaților (apreciate în cea mai mică măsură) reprezintă evaluări oarecum previzibile. Reamintim faptul că enunțului „amenajarea spațiului și a aspectului general din instituție” i-au fost alocate cele mai multe aprecieri negative (15,8%, vezi tabelul din secțiunea anterioară).

În plus, o analiză comparativă dedicată eticii arată că timpul de lucru și aspectul fizic al angajatului (cu referire nu la caracteristicile estetice, ci la ținută, uniformă, modul cum se prezintă la ghișeu, ca spațiu de lucru) sunt singurele aspecte considerate ca fiind negative.

Tablou comparativ - Conținutul codului de conduită în România și în alte state

	PI	Es	Ch	Bg	Maced	Ro
Obiective	+	-	+	+	+	+
Principii gen. de etică	+	+	+	+	+	+
Conflicte de interese	+	+	+	+	+	+
Cadouri și favoruri	+	-	+	+	+	+
Activități externe	+	-	-	-	-	+
Utilizarea informației	+	+	+	+	+	+
Activitatea politică	+	-	-	-	-	+
Conduita în viața privată	-	-	+	+	+	+
Utilizarea proprietății de stat	+	+	+	-	+	+
Timpul de lucru	-	-	-	-	+	-
Înfățișarea fizică a angajatului	-	-	-	-	+	-
Relațiile cu media	-	-	-	-	+	+
Limitări post-angajare	+	-	-	+	-	+
Responsabilitate și sancțiuni	-	-	-	+	-	+
Mecanism de aplicare	-	-	-	-	-	+

Sursa: date interne ANFP

În continuare vom prezenta și, ulterior, interpreta datele referitoare la componenta social media:

Tabel SM1:

SM. 1. Există strategii/ planuri de comunicare sau măsuri privind utilizarea unor canale social media în relația cu cetățenii în instituția dvs. ?	frq.	%
da	205	20,4
nu	624	62,2
NS/ NR	174	17,3

Tabel SM2:

SM.2. Ce tipuri de activități s-au realizat în instituția dstră prin intermediul social media, în relația cu cetățenii? (ierarhizare)	%
Petiții online	45,3
Dezbateri online	13,9
Sondaje de opinie online	8,9
* Altele	8,6
Propuneri pentru planurile de dezvoltare locală	8,0

SM.2. Ce tipuri de activități s-au realizat în instituția dstră prin intermediul social media, în relația cu cetățenii? (ierarhizare)	%
Propuneri pentru strategii locale în domenii de interes major pentru comunitate (mediu, urbanistică, transport urban etc.)	5,9
Completarea/ îmbunătățirea/ modificarea unor proiecte de lege	5,0
Chestionare online	4,4

**Altele (exemple): agenda locală; cursuri de calificare online, formare profesională; consiliere profesională, mediere; pagina de internet a primăriei, ședințele Consiliului sunt online, pagina Facebook a instituției, informarea cetățenului prin intermediul mediului electronic etc.*

**** nu au fost incluse nonrăspunsurile (ce ar fi reprezentat 42,6% din totalul opțiunilor);**

SM3. Considerați că interacțiunea cu cetățenii prin canalele social media este utilă? (%)

Tabel SM3:

Foarte mare măsură	Mare măsură	Mică măsură	Foarte mică măsură	NS/ NR	+	-
351	476	78	44	54	827	122
35,0%	47,5%	7,8%	4,4%	5,4%	87,1%	12,9%

SM.4. Pe o scală de la 1 la 5 - 1 însemnând foarte nemulțumit și 5 foarte mulțumit, în ce măsură sunteți mulțumit de interacțiunea cu cetățenii prin intermediul canalelor social media ? (%)

Tabel SM4:

Foarte nemulțumit	Nemulțumit	Nici mulțumit, nici nemulțumit	Mulțumit	Foarte mulțumit	NȘ	NR	N	M
5,6	8,0	23,9	40,3	9,8	10,4	2,0	21,3	78,7

Coloanele N și M reprezintă categoria nemulțumiților, respectiv mulțumiților și nu implică acea categorie a indecișilor „Nici mulțumit, nici nemulțumit”.

Tabel SM5:

SM5. Care sunt punctele tari ale comunicării cu cetățenii prin canalele social media?	%
reduce distanța dintre instituție/autoritate publică și cetățean	43,2
asigură un grad mai mare de transparență instituției	42,7
reduce timpul necesar interacțiunii cu cetățenii	5,7
mărește sfera de cuprindere a beneficiarilor	3,6
presupune costuri reduse	3,3
consolidează capitalul de imagine a instituției/ autorității publice	1,2
Altele*	0,2

** Altele / exemple: Publicitate, operativitate, contribuire la menținerea sănătății omului*

Tabel SM6:

SM.6. Care sunt punctele slabe ale interacțiunii cu cetățenii? (ierarhizare)	%
elimină din procese participative cetățenii care nu au echipamente sau competențe necesare acestui tip de comunicare	29,2
poate să genereze discuții nerelevante pentru problemele supuse dezbaterii	24,1
persistența mentalității conservatoare a unor cetățeni care preferă interacțiunea directă	22,9
*Altele	12,4
inexistența unor dotări performante în toate instituțiile/ autoritățile publice	11,4

* Altele / exemple: „dezvoltarea” unor servicii sociale, lipsa de seriozitate.

Concluzii:


- ✚ Doar 1 din 5 dintre angajații chestionați (20,4%) au declarat că există strategii/ planuri de comunicare sau măsuri privind utilizarea unor canale social media în relația cu cetățenii în instituția pe care o reprezintă;
- ✚ Petițiile online și, respectiv dezbaterile online sunt principalele tipuri de activități ce s-au realizat în instituție prin intermediul social media, în relația cu cetățenii;
- ✚ 87,1% dintre respondenți consideră că interacțiunea cu cetățenii prin canalele social media este utilă/ foarte utilă;
- ✚ 78,7% dintre respondenți sunt mulțumiți/ foarte mulțumiți de interacțiunea cu cetățenii prin intermediul canalelor social media;
- ✚ Principalele puncte tari ale comunicării cu cetățenii prin canalele social media sunt reprezentate de faptul că ele:
 - reduc distanța dintre instituție/autoritate publică și cetățean;
 - asigură un grad mai mare de transparență instituției.
- ✚ Principalele puncte slabe ale interacțiunii cu cetățenii constă în faptul că instrumentele social media:
 - elimină din procese participative cetățenii care nu au echipamente sau competențe necesare acestui tip de comunicare;
 - pot să genereze discuții nerelevante pentru problemele supuse dezbaterii;
 - pot menține/favoriza mentalități conservatoare a unor cetățeni care preferă interacțiunea directă.

Testarea ipotezelor statistice: relația dintre autoevaluarea activității/ serviciilor publice și rolul alocat instrumentelor social media²²;

Cei care au declarat că în instituția lor a fost evaluat gradul de satisfacție al cetățenilor în raport cu serviciile oferite au manifestat un grad de satisfacție mai ridicat în legătură cu faptul că:

- serviciile sunt oferite în beneficiul cetățenilor;
- este respectată egalitatea de șanse și de tratament;

²² Potrivit asumării metodologice, vor fi testate inclusiv autoevaluările diferențelor de percepție pe categorii sociodemografice.

- 
- angajații acționează cu profesionalism în interesul cetățenilor;
 - transparența instituțională este asigurată;
 - cetățenii sunt informați iar consultarea acestora este eficientă.

Excepțiile sunt reprezentate de imparțialitate (A8) și respectiv cu modalitățile de consultare a beneficiarilor în legătură cu activitatea instituției dumneavoastră (A11) – pentru care se menține ipoteza nulă, neexistând diferențe semnificative statistice.

Cei care au declarat că în instituția lor există strategii/planuri de comunicare sau măsuri privind utilizarea unor canale social media în relația cu cetățenii sunt în mai mare măsură mulțumiți de calitatea activității și serviciilor publice prestate;

Dealtfel, autoevaluările mai bune privind activitatea și serviciile oferite cetățenilor sunt furnizate preponderent de grupul angajaților care consideră că interacțiunea cu cetățenii prin canalele social media reprezintă o modalitate utilă de relaționare.

CAPITOLUL IV

CONCLUZII FINALE

Rezultatele studiului indică faptul că deși există un interes (declarat) pentru informare și participare din partea cetățenilor, că aceștia apreciază că informarea și participarea la decizii sunt importante pentru succesul guvernării locale, disponibilitatea și comportamentele de informare, participare și implicare efectivă a cetățenilor se situează la cote scăzute.

Doar 30% dintre persoanele cu drept de vot au participat la toate alegerile organizate în ultimii patru ani ceea ce denotă înstrăinarea cetățenilor de politică și ignorarea unuia dintre drepturile lor cetățenești fundamentale, punând sub semnul îndoielii soliditatea suportului popular pentru sistemul electoral și pentru cultura democratică.

Rezultatele studiului relevă o situație îngrijorătoare. 57,4 % dintre respondenți nu au încercat să relaționeze cu instituțiile/ autoritățile publice locale în probleme de interes general. Forma de implicare în luarea deciziilor la nivel local cea mai frecvent practică de cetățeni este depunerea unei petiții. În ceea ce privesc efectele scontate ale participării (Q3) se constată că formele de protest stradale au început să aibă rezultate.

Una din problemele majore în care cetățenii doresc să aibă un cuvânt de spus atunci când se ia o decizie la nivel local este cea a locurilor de muncă (52,7% dintre cei intervievați). Rezultatele studiului indică mai curând o preocupare a cetățenilor pentru aspecte care le vizează în mod direct existența: educația, infrastructura, sănătatea. Interesul cetățeanului pentru problemele generale ale comunității este minor. Tendința interesului cetățenilor către probleme personale este confirmată și de răspunsurile oferite la Q7, întrebare care se referă la participarea în anul 2014 la vreo dezbateră pe teme politice, administrative sau sociale, lansată de o instituție sau autoritate publică. Ponderea răspunsurilor (92,8%) este negativă.


Cetățenii nu se implică în problemele de interes general ale comunității întrucât: nu au timp suficient pentru a se implica (32,7), sau consideră că este inutil (24,9). Un procentaj de 28,4% dintre cetățeni își propune să facă acest lucru în viitor.

Analiza globală a timpului petrecut pentru informare despre politică și administrație corelează negativ cu vârsta și pozitiv cu nivelul educațional (în cazul accesării Internetului și a canalelor social media). Tinerii și cei educați se informează în mai mare măsură despre temele de referință de pe Internet și prin utilizarea rețelelor de socializare.

Marea majoritate a cetățenilor are un nivel scăzut (33,8% dintre respondenți) sau foarte scăzut de încredere (31% dintre respondenți) în deciziile autorităților publice locale care interesează comunitatea în ansamblul său.

Lipsa de încredere este susținută și de faptul că respondenții consideră, în procent de 67% , că autoritățile nu își justifică în mod adecvat motivele care au stat la baza unor decizii și respectiv măsura în care opiniile cetățenilor au fost luate în considerare.

Numai 5% dintre cetățeni folosesc social media pentru a se informa cu privire la activitatea instituțiilor și autorităților publice, și 0,3% pentru a răspunde inițiativelor de implicare propuse de instituțiile și autoritățile publice. Niciunul dintre cei intervievați nu



folosește social media pentru a transmite instituțiilor/autorităților publice propuneri și inițiative relevante pentru comunitatea în care trăiesc/cartier/vecinătate.

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%) și sinceri la majoritatea întrebărilor (81,4%). Mai mult de jumătate sunt resemnați, pesimiști sau fără o atitudine față de viitor (58,7%). Aceasta înseamnă 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.

În ceea ce privește imaginea funcționarilor publici față de propria instituție este relevant aici existența unui decalaj între percepția cetățenilor despre instituțiile publice și modul cum acestea se autoevaluează, în condițiile în care funcționarii publici nu se bucură întotdeauna de o imagine pozitivă (ca percepție publică, probabil alimentată și de Agenda media).

Pe de altă parte, foarte puțini dintre funcționarii publici chestionați cunosc despre existența unor demersuri analitice vizând măsurarea gradului de satisfacție al cetățenilor în raport cu serviciile oferite. Vizibilitatea instituțională (în paradigma ferestrei lui Johari) trebuie abordată inclusiv din perspectiva diminuării Agendei instituționale ascunse; transparența, conștientizarea și comunicarea internă reprezentând pârgii importante în neutralizarea percepțiilor negative (cetățeni versus administrație) și construcția unui dialog onest.

Funcționarii publici au o estimare pozitivă în privința propriilor lor instituții. Peste 90% dintre cei chestionați cred că:

- funcționarii publici din instituția pe care o reprezintă respectă principiul profesionalismului, din Codul de Conduită, în relația cu cetățenii;
- funcționarii publici au ca prioritate interesul public în fața interesului personal;
- funcționarii publici, prin activitatea desfășurată și comportamentul etic manifestat asigură respectarea principiului egalității de tratament a cetățenilor în fața autorităților și a instituțiilor publice, precum și a imparțialității;

Autoevaluări pozitive sunt înregistrate și în privința altor aspecte cheie (transparență, eficiență). Dincolo de aceste observații, concluzia este aceea că peste 85% dintre angajații care au răspuns la chestionar și-au exprimat satisfacția în legătură cu aspectele supuse evaluării care vizează activitatea instituției pe care o reprezintă.

BIBLIOGRAFIE

Barometrul de opinie publică – Adevărul despre România, 2013, Cotidianul Adevărul & Inscop Research

Camelia Badea, Florina Pavel, *Transparența instituțiilor publice și participarea cetățenilor la actul de decizie*, 2008, APDD – Agenda 21

Camelia Badea, conf. univ. dr. Ion Copoeru, *Percepția cetățenilor asupra corupției din instituțiile publice: cauze, practici, prevenire*, 2010, APDD – Agenda 21

Chetwynd & Chetwynd, *Participarea cetățenilor pentru îmbunătățirea procesului decizional în administrația publică locală*, 2001, RTI, București

Comșa, Mircea et al, *Motivația votului: de ce s-a votat astfel în sondajele de opinie. Mod de utilizare. Alegerile 2000. Prezentare și analiză*, 2001, Paideia, București

<http://digitaldiplomacy.ro/survival-guide-social-media-public-administration/?lang=en>

<https://www.facebook.com/cjcluj>

<http://www.mcsi.ro/Transparenta-decizionala/Proiecte-2014/Strategia-Nationala-Agenda-Digitala,-8-septembrie->

Media use in the European Union, Report November 2011, EC – Directorate General for Communication, http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/eb/eb76/eb76_media_en.pdf

Oana Preda, Sînziana Olteanu, Florina Presadă, *Există participare publică în România? Participarea publică între legislație și eficiență*, Centrul de Resurse pentru Participare Publică, http://www.ce-re.ro/upload/Studiu_final.pdf

România 2010. Sectorul neguvernamental, profil, tentințe, provocări, 2010, FDSC

Sorin Stănescu, Marcela Slusarciuc, *Advocacy sau reinventarea contemporană a democrației participative*, Universitatea „Ștefan cel Mare“, Suceava

Studiul BRAT cu ocazia Zilei Cercetării Media, martie 2014

Violeta Alexandru, Adrian Moraru, Loredana Ercuș, *Declinul participării la vot în România*, 2009, Institutul de Politici Publice, București

WeBuzz.ro & eResearchCorp, Studiul *Cum a fost utilizată social media în România în 2013*, www.webbuzz.ro

ANEXE

ANEXA 1 – Chestionar cetățeni

Participarea cetățenilor la procesul decizional la nivel local

Vă rugăm să răspundeți la întrebările următorului chestionar realizat în cadrul proiectului „Transparență și calitate în administrația publică prin social media” implementat de Asociația Asistență și Programe pentru Dezvoltare Durabilă – Agenda 21, în parteneriat cu Agenția Națională a Funcționarilor Publici și cu 20 instituții/autorități publice locale din județele Cluj, Mehedinți, Tulcea, Suceava și Municipiul București. Vă asigurăm anonimatul și vă garantăm confidențialitatea informațiilor primite.

Q.1. La câte alegeri organizate în ultimii patru ani în localitatea dumneavoastră ați participat?

La toate	La trei dintre ele	La două dintre ele	Am mers la o singură dată	Nu am participat	NS/ NR
4	3	2	1	0	99

Q.2. În afară de exprimarea votului, cum altfel ați încercat să influențați actorii decizionali la nivel local? (răspuns multiplu)

1. Semnarea unei petiții
2. Protest (demonstrație, marș, miting, etc.)
3. Contactarea mass-media
4. Contactarea unui angajat al unei instituții publice locale (funcționar)
5. Contactarea unui politician local
6. Răspunsul la o consultare la nivel local
7. Altfel _____
8. Nu am încercat

Q.3. Care dintre acestea a avut efectele scontate?

1. Semnarea unei petiții
2. Protest (demonstrație, marș, miting, etc.)
3. Contactarea mass-media
4. Contactarea unui angajat al unei instituții publice locale (funcționar)
5. Contactarea unui politician local
6. Răspunsul la o consultare la nivel local
7. Alta _____
8. NS/NR

Q.4. În care dintre următoarele problematici doriți să aveți un cuvânt de spus atunci când se ia o decizie la nivel local?

1. Locuri de muncă
2. Infrastructură
3. Locuințe
4. Educație
5. Funcționarea instituțiilor publice
6. Sănătate
7. Justiție
8. Infracționalitate
9. Corupție
10. Agricultură
11. Alta _____

Q.5. Într-o zi de lucru obișnuită, aproximativ cât timp petreceți în total informându-vă despre politică și administrație...?

1. ... de la televizor _____ minute
2. ... de la radio _____ minute
3. ... de pe Internet _____ minute
4. ... din ziare tipărite _____ minute
5. ... canale social media _____ minute
9. NS/NR

Q.6. Dar cât timp petreceți, într-o zi obișnuită, discutând despre politică și administrație cu familia sau cunoscuții?

- _____ minute
9. NS/NR

Q.7. Ați participat, în anul 2014, la vreo dezbatere pe teme politice, administrative sau sociale, lansată de o instituție/autoritate publică?

1. Da
2. Nu

9. NS/NR

Q.7.a. Dacă da, exemplificați

Q.8. Într-o lună, cât timp ați putea alocă implicării în activități civice care să influențeze deciziile luate la nivel local?

_____ ore

9. NS/NR

Q.9. Ați dori să vă implicați mai mult în activități civice care să influențeze deciziile luate la nivel local?

1. Nu, consider că aloc suficient timp
2. Nu, consider inutil
3. Da, dar nu am timp
4. Da, îmi propun să fac acest lucru în viitor

9. NS/NR

Q.10. Ați răspuns unor inițiative ale autorităților publice din localitatea dumenavoastră de implicare a cetățenilor în procesul decizional?

1. Da
2. Nu

9. NS/NR

Q.10.a. Dacă da, exemplificați, bifând răspunsul în lista de mai jos (răspuns multiplu):

1. Solicitare de comentarii deschise asupra serviciilor
2. Sondaje de opinie
3. Ședințe deschise publicului
4. Comitete/întâlniri
5. Oferirea de documente pentru consultare
6. Forumuri la nivel de zonă/cartier
7. Focus group-uri
8. Mese rotunde cu cetățeni
9. Altele

Q.11. Activați într-o organizație neguvernamentală?

1. Da
2. Nu

9. NS/NR

Q.11.a. Dacă da, bifați unul din următoarele domenii:

1. De tineret
2. De mediu
3. În domeniul drepturilor/ protecției animalelor
4. Umanitare/ pentru promovarea drepturilor omului
5. În domeniul bunăstării sociale (de exemplu, oferirea de locuințe)
6. Medicale

- 5. O dată pe lună
- 6. De câteva ori pe an
- 9.NS / NR

Q.17. Cu ce scop utilizați canalele social media? (răspuns multiplu)

- 1. În interes personal
- 2. În interes profesional
- 3. Pentru a mă informa cu privire la activitatea instituțiilor și autorităților publice
- 4. Pentru a răspunde inițiativelor de implicare propuse de instituțiile și autoritățile publice
- 5. Pentru a transmite instituțiilor/autorităților publice propuneri și inițiative relevante pentru:
 - 5a. orașul/comunitatea noastră
 - 5b. cartierul în care locuiesc
 - 5c. vecinătățile propriei locuințe

9. NR

Pentru cei care au răspuns doar cu variantele 1 și/sau 2 mergeți la următoarea întrebare:

Pentru cei care au răspuns și cu variantele 3, 4, 5 mergeți la întrebarea Q.19.

Q. 18. De ce nu utilizați mijloacele social media pentru a interacționa cu instituțiile și autoritățile publice sau a comunica cu funcționarii publici?

- 1. Prefer interacțiunea față în față cu funcționarii publici
- 2. Nu am încredere în comunicarea on-line
- 3. Nu am timpul necesar pentru această activitate
- 4. Prefer să îmi exprim părerile într-un mod mai puțin public
- 5. Nu consider că este necesar.
- 6. Alte motive _____

9.NS/ NR

Q.19. Pe o scală de la 1 la 5, 1 însemnând foarte nemulțumit și 5 foarte mulțumit, în ce măsură sunteți mulțumit de interacțiunea cu instituțiile/autoritățile publice prin intermediul canalelor social media ?

Foarte nemulțumit	Nemulțumit	Nici mulțumit, nici nemulțumit	Mulțumit	Foarte mulțumit	NȘ	NR
1	2	3	4	5	8	9

D1. Vârsta (în ani împliniți): ____

D2. Sexul respondentului (nu întreba): 1.M 2.F

D3. Educație (ultima școală absolvită): 1. Liceu 2. Școală postliceală

3. Facultate/ Studii postuniversitare

D4. Ocupație: 1. muncitor necalificat 2. muncitor calificat 3. profesionist

Anexa 2 - Fișa de observații

Observații generale

- perioada de monitorizare
- locurile de recrutare a celor chestionați
- problema accesului în instituție
- relația cu responsabilul de proiect, condiții create pentru voluntari
- probleme întâmpinate în procesul de monitorizare
- relația cu funcționarii, atitudinea lor față de monitori
- atmosfera din instituție
- reacția respondenților la completarea chestionarului - interes, sinceritate etc.
- justificarea refuzurilor de a răspunde la chestionar
- probleme relatate de cetățeni care nu au fost înregistrate în chestionar
- atitudinea lor față de instituțiile publice și funcționari

Anexa 3a

Chestionar autoevaluare instituții

Vă rugăm să răspundeți la câteva întrebări despre calitatea serviciilor oferite de instituția dumneavoastră. Chestionarul este realizat în cadrul proiectului "Transparență și calitate în administrația publică prin social media" implementat de Asociația Asistență și Programe pentru Dezvoltare Durabilă - Agenda 21, în parteneriat cu Agenția Națională a Funcționarilor Publici și cu 20 instituții/autorități publice locale din județele Cluj, Mehedinți, Tulcea, Suceava și Municipiul București. Vă asigurăm anonimatul și vă garantăm confidențialitatea informațiilor primite; datele vor fi centralizate și prelucrate de către persoane din afara instituției.

ASPECTE GENERALE

A1. În opinia dumneavoastră, cetățenii, beneficiarii ai serviciilor oferite de instituția dumneavoastră, au încredere în această instituție?

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

A2. Cunoașteți dacă instituția dumneavoastră a măsurat gradul de satisfacție al cetățenilor în raport cu serviciile oferite?

1. DA 2. NU



A3. Dacă da: Cât de des a realizat aceste măsurători?

1. trimestrial 2. semestrial 3. anual 4. alta _____

8. NȘ

9. NR

A4. În ce măsură considerați că serviciile oferite de instituția dumneavoastră sunt focalizate pe interesele cetățenilor?

1. în foarte mare măsură 2. în mare măsură 3. în mică măsură 4. în foarte mică măsură

8. NȘ 9. NR

În ce măsură considerați că funcționarii publici din instituția dumneavoastră respectă principiul [...] din Codul de Conduită, în relația cu cetățenii? <i>(bifați o singură variantă pe linie)</i>	Foarte mare măsură	Mare măsură	Mică măsură	Foarte mică măsură	NȘ	NR
A5. profesionalismului	1	2	3	4	8	9
A6. priorității interesului public în fața interesului personal	1	2	3	4	8	9
A7. egalității de tratament a cetățenilor în fața autorităților și a instituțiilor publice	1	2	3	4	8	9
A8. imparțialității	1	2	3	4	8	9

Cât de mulțumit sau nemulțumit sunteți cu nivelul de [...] din instituția dumneavoastră? <i>(bifați o singură variantă pe linie)</i>	Foarte mulțumit	Mulțumit	Nemulțumit	Foarte nemulțumit	NȘ	NR
A9. transparență	1	2	3	4	8	9
A10. eficiență	1	2	3	4	8	9

În general, cât de mulțumit sau nemulțumit sunteți de [...]? <i>(bifați o singură variantă pe linie)</i>	Foarte mulțumit	Mulțumit	Nemulțumit	Foarte nemulțumit	NȘ	NR
A11. modalitățile de consultare a beneficiarilor în legătură cu activitatea instituției dumneavoastră.	1	2	3	4	8	9
A12. mijloacele prin care instituția dumneavoastră informează cetățenii.	1	2	3	4	8	9
A13. eficiența consultării cu cetățenii în vederea luării deciziilor.	1	2	3	4	8	9
A14. activitatea Serviciului de Relații cu Publicul.	1	2	3	4	8	9

CALITATEA SERVICIILOR OFERITE DE INSTITUȚIA DUMNEAVOASTRĂ

În ce măsură considerați că oferirea unor servicii de calitate de către instituția dumneavoastră este condiționată / dată de: <i>(bifați o singură variantă pe linie)</i>	În foarte mare măsură	În mare măsură	În mică măsură	În foarte mică măsură	NȘ	NR
S1. echipamentele cu care este dotată instituția.	1	2	3	4	8	9
S2. amenajarea spațiului și a aspectului general din instituție.	1	2	3	4	8	9
S3. modul în care sunt aduse la cunoștința cetățenilor termenele pentru serviciul solicitat.	1	2	3	4	8	9
S4. flexibilitatea programului de lucru cu publicul.	1	2	3	4	8	9
S5. varietatea mijloacelor de informare (avizier, site, telefon, ghișeu, panouri) oferite de instituția dumneavoastră.	1	2	3	4	8	9
S6. respectarea termenelor de oferire a unui răspuns într-o problemă adresată instituției dumneavoastră.	1	2	3	4	8	9
S7. prioritatea cu care sunt tratate problemele semnalate de cetățeni.	1	2	3	4	8	9
S8. modul în care angajații instituției iau în considerare problemele pe care le ridică cetățenii.	1	2	3	4	8	9
S9. promptitudinea cu care angajații oferă răspunsuri.	1	2	3	4	8	9
S10. încrederea pe care o inspiră angajații cetățenilor.	1	2	3	4	8	9
S11. amabilitatea cu care sunt tratați cetățenii.	1	2	3	4	8	9
S12. cunoștințele pe care le dețin angajații instituției pentru a răspunde întrebărilor și solicitărilor cetățenilor.	1	2	3	4	8	9
S13. răspunsul pe care îl dau reprezentanții instituției la sesizările și sugestiile cetățenilor.	1	2	3	4	8	9
S14. eficiența managementului instituției.	1	2	3	4	8	9
S15. existența unei culturi organizaționale.	1	2	3	4	8	9

IMPORTANȚA CARACTERISTICILOR DE EVALUARE A INSTITUȚIEI

I1. Din lista de mai jos numiți 5 dintre cele mai importante caracteristici care dau o calitate ridicată a serviciilor oferite de instituția dumneavoastră. Acum vă rugăm să le ierarhizați. (1 = cea mai importantă, 5 = cea mai puțin importantă).
Treceți în tabelul alăturat întâi caracteristicile în partea stângă, iar apoi acordați-le în partea dreaptă o notă de la 1 la 5, în coloana numită „ierarhizare”.

Ierarhizare

LISTA CARACTERISTICILOR SERVICIILOR OFERITE DE INSTITUȚIA DUMNEAVOASTRĂ

MODERNITATEA ECHIPAMENTELOR
ÎNCREDEREA PE CARE O INSPIRĂ ANGAJAȚII
ASPECTUL PLĂCUT AL SPAȚIULUI DIN INSTITUȚIE
INFORMAREA CORESPUNZĂTOARE CU PRIVIRE LA TERMENELE DE LIVRARE A UNUI SERVICIU
AMABILITATEA ANGAJAȚILOR
PROGRAMUL FLEXIBIL DE LUCRU CU CETĂȚENII
DIVERSITATEA MIJLOACELOR DE OFERIRE A INFORMAȚIEI
COMPETENȚA ANGAJAȚILOR
RESPECTAREA TERMENELOR DE OFERIRE A UNUI RĂSPUNS
PRIORITATEA PROBLEMELOR SEMNALATE DE CETĂȚENI
LUAREA ÎN CONSIDERARE A PROBLEMELOR SEMNALATE
ASPECT ÎNGRIJIT AL ANGAJAȚILOR
INTERESUL RIDICAT PENTRU SESIZĂRILE ȘI SUGESTIILE CETĂȚENILOR

I2. Precizați 2 servicii pe care considerați că instituția le oferă în mod performant:

1. _____
2. _____

I3. Precizați 2 servicii pe care le considerați cele mai neperformante în instituția dumneavoastră:

1. _____
2. _____

SOCIAL MEDIA

SM. 1. Există strategii/ planuri de comunicare sau măsuri privind utilizarea unor canale social media în relația cu cetățenii în instituția dvs. ?

1. Nu
2. Da.
9. NS/NR

SM.5.a Dacă da, precizați care sunt acestea:

SM.2. Ce tipuri de activități s-au realizat în instituția dumneavoastră prin intermediul social media, în relația cu cetățenii?

1. Dezbateri online
2. Petiții online
3. Chestionare online
4. Sondaje de opinie online
5. Completarea/îmbunătățirea/modificarea unor proiecte de lege
6. Propuneri pentru planurile de dezvoltare locală
7. Propuneri pentru strategii locale în domenii de interes major pentru comunitate (mediu, urbanistică, transport urban etc.)
4. Altele _____
8. NȘ
9. NR

SM3. Considerați că interacțiunea cu cetățenii prin canalele social media este utilă?

Foarte mare măsură	Mare măsură	Mică măsură	Foarte mică măsură	NȘ	NR
1	2	3	4	8	9

SM.4. Pe o scală de la 1 la 5, 1 însemnând foarte nemulțumit și 5 foarte mulțumit, în ce măsură sunteți mulțumit de interacțiunea cu cetățenii prin intermediul canalelor social media ?

Foarte nemulțumit	Nemulțumit	Nici mulțumit, nici nemulțumit	Mulțumit	Foarte mulțumit	NȘ	NR
1	2	3	4	5	8	9

SM5. Care sunt punctele tari ale comunicării cu cetățenii prin canalele social media?

1. reduce distanța dintre instituție/autoritate publică și cetățean
2. asigură un grad mai mare de transparență instituției
3. mărește sfera de cuprindere a beneficiarilor
4. reduce timpul necesar interacțiunii cu cetățenii
5. presupune costuri reduse
6. consolidează capitalul de imagine a instituției/autorității publice
7. Altele _____

SM.6. Care sunt punctele slabe ale interacțiunii cu cetățenii?

1. elimină din procese participative cetățenii care nu au echipamente sau competențe necesare acestui tip de comunicare
2. poate să genereze discuții nerelevante pentru problemele supuse dezbaterii
3. inexistența unor dotări performante în toate instituțiile/autoritățile publice
4. persistența mentalității conservatoare a unor cetățeni care preferă interacțiunea directă
5. Altele _____

SOCIO-DEMOGRAFICE

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

D1. SEX 1.M 2. F

D2. VÂRSTA (*încercuiți varianta corespunzătoare categoriei de vârstă în care vă încadrați*):

- | | |
|------------|------------|
| 1. 18 - 34 | 3. 45 - 59 |
| 2. 35 - 44 | 4. 60 + |

D3. ȘCOALĂ. Nivel de pregătire:

- | | |
|-----------------------|----------------------------|
| 1. liceu | 3. studii universitare |
| 2. studii postliceale | 4. studii postuniversitare |

D4. NIVELUL FUNCȚIEI.

- | | |
|-----------------|----------------|
| 1. de conducere | 2. de execuție |
|-----------------|----------------|



D5. TIP DEPARTAMENT/ SERVICIU / COMPARTIMENT

1. de relații cu publicul, cu presa, de relații internaționale
 2. de resurse umane
 3. altul: *(precizați tipul departamentului)*
-

D6. INSTITUȚIA:

1. Consiliu Județean
2. Primărie
3. Instituția Prefectului
4. AJOFM *(pentru Mehedinți și Suceava)*
5. DSP *(doar pentru Cluj)*
6. DGASPC *(doar pentru sectorul 6 București)*

D6. VECHIME. De câți ani lucrați în instituție? *(precizați numărul de ani)*

|_|_|_|

D7. LOCALITATEA:

(nume oraș / localitate)

D8. DATA :

|_|_|_|/|_|_|_|/|_|_|_|_|_|_| (data aplicării chestionarului: *se completează cu*
Z Z l l a a a a

ziua, luna și anul în căsuțele libere)

Transparență și calitate în administrația publică prin social media

Proiect finanțat prin granturile SEE 2009 – 2014, în cadrul Fondului ONG în România,
Componenta 1 – IMPLICARE

Asistență și Programe pentru Dezvoltare Durabilă – Agenda 21
București, Str. Mircea Vulcănescu, nr. 2-4, sector 1, București
Tel/fax: +40-21-311-40-76
email: office@agenda21.org.ro; agenda21_ro@yahoo.com
Decembrie 2014

Conținutul acestui material nu reprezintă în mod necesar poziția oficială a granturilor SEE
2009 – 2014