



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Beneficiar: Consiliul Județean Dâmbovița

Titlul proiectului: "Standarde înalte de cunoștințe și expertiză pentru funcționarii publici, instrument strategic de îmbunătățire durabilă a eficacității organizatorice a administrațiilor locale în județul Dâmbovița"

Cod SMIS: 21890

Finanțat prin Programul Operațional Dezvoltarea Capacității Administrative din Fondul Social European în perioada 27.09.2013 - 27.11.2014

Studiu privind imaginea percepută de contribuabil referitor la unitatea administrativ teritorială în județul Dambovita

1. Introducere

Consiliul Județean Dambovita este beneficiarul proiectului "Standarde înalte de cunoștințe și expertiză pentru funcționarii publici, instrument strategic de îmbunătățire durabilă a eficacității organizatorice a administrațiilor locale în județul Dambovita", cod SMIS – 21890, proiect finanțat prin Programul Operațional Dezvoltarea Capacității Administrative 2007-2013.

Printre alte activități, în cadrul proiectului se vor realiza trei studii privind situația actuală a profilului lider-ului în administrația publică, a imaginii percepute de contribuabil referitor la unitatea administrativ-teritorială și a principalelor cazuri conflictuale, precum și rezolvarea acestora în administrația publică din județul Dambovita.

În scopul abordării preocupărilor pentru imaginea publică este important să clarificăm ce se înțelege în fapt prin imaginea publică a instituției și ce relevanță are aceasta pentru managementul public și pentru beneficiarii de servicii publice.

Imaginea publică reprezintă o descriere atât a modului în care instituția publică este percepută de către cetățeni, cât și a modului în care reprezentanții managementului public doresc să fie percepuți prin produsele și serviciile publice realizate și furnizate clienților/cetățenilor.

Pentru managerii publici, imaginea publică este importantă din cel puțin două motive.

Primul este acela că odată definită reprezintă o țintă, un obiectiv de realizat de către managementul public.

Al doilea motiv este că imaginea publică reflectă gradul de recunoaștere din punct de vedere calitativ și cantitativ de către client/cetățean a produselor și serviciilor publice realizate și furnizate, oferind astfel primele semnale asupra direcției în care ar trebui inițiate schimbări de către managementul public, în vederea îmbunătățirii acestor produse și servicii.

Pentru cetățeni, imaginea publică a instituției reprezintă o descriere a impactului pe care aceasta, prin produsele și serviciile realizate și furnizate, îl are asupra lor. Și pentru cetățeni este important, cel puțin din două puncte de vedere, să cunoască imaginea publică a instituției așa



CONSILIUL JUDEȚEAN
DĂMBOVIȚA

cum aceasta a fost definită de managementul public, pe de o parte, pentru a putea ști cum doresc reprezentanții conducerii să fie percepuți instituția ca furnizor de servicii în relația cu clientul pe piața serviciilor publice, și pe de altă parte, pentru a-și putea identifica mai bine rolul și așteptările proprii în relația furnizor-beneficiar de servicii publice, care de altfel influențează semnificativ imaginea publică a instituției.

Pentru a îmbunătăți imaginea instituției publice reprezentanții managementului public trebuie să inițieze o serie de acțiuni cu caracter general și specific.

Funcționarii publici au obligația ca, prin actele și faptele lor, să respecte Constituția, legile țării și să acționeze pentru punerea în aplicare a dispozițiilor legale, în conformitate cu atribuțiile care le revin, cu respectarea eticii profesionale. Funcționarii publici trebuie să se conformeze dispozițiilor legale privind restrângerea exercitiului unor drepturi, datorată naturii funcțiilor publice deținute.

A acționa în limitele prevăzute de lege presupune cunoașterea acestora. Prin urmare, mai ales funcționarii publici care se află în slujba cetățenilor, trebuie să cunoască și să aplice normele în vigoare. Pe de altă parte, există un principiu de drept conform căruia necunoașterea legii nu exonerează de la răspunderea în fața acestora pe nici o persoană.

Funcționarii publici ar trebui să cunoască prevederile legislative și să știe dacă situația respectivă este reglementată de vreun act juridic în vigoare.

Asemenea prevederi legislative care ar trebui cunoscute de către funcționarii publici, atât de la nivel central cât și local, sunt cele referitoare la Constituția României, Legea administrației publice locale, Legea privind Statutul funcționarilor publici, Codul de conduită a funcționarilor publici, Regulamentul de Organizare și Funcționare (ROF) al instituției în care își desfășoară activitatea, regimul conflictului de interese și al incompatibilităților etc.

Conduita profesională, indiferent că este vorba despre un funcționar public sau de o persoană dintr-o altă categorie profesională, presupune mai întâi de toate loialitate și atașament (public) față de instituția în care persoana respectivă își desfășoară activitatea și unde este remunerată. Nu este vorba despre o loialitate față de persoanele care reprezintă sau conduc acea instituție, ci este vorba chiar de instituție în sine.

Este evident că multe persoane acumulează destule nemulțumiri la locul de muncă, însă, de cele mai multe ori acestea sunt legate de persoane și nicidecum de instituție. Prin urmare, un profesionist nu trebuie să împărtășească oricui nemulțumirile sale acumulate și care uneori sunt întemeiate, iar alteori sunt poate nefondate. Este de preferat ca un profesionist, fie din domeniul public sau privat, să nu denigreze instituția, sau să îi saboteze activitatea ori chiar să îi stărbască imaginea prin defaimarea persoanelor care se află în fruntea acesteia, decât dacă sunt cazuri vădit ilegale care trebuie făcute cunoscute publicului larg.

Pe de altă parte, în crearea unei imagini corecte a instituției publice pe care o reprezintă, este necesară dezvoltarea la nivelul funcționarului public și a oricărui angajat al instituției publice a unor bune abilități în ceea ce privește comunicarea cu cetățeanul, evitarea apariției oricărui

conflicte de natura a afecta relatia cu acesta. Cetateanul trebuie sa fie informat cu privire la existenta si modul de functionare a serviciilor publice, trebuie ascultat cand isi exprima doleantele sau nemulțumirea, trebuie sa-i fie luate in considerare dorintele si nevoile.

Judetul Dambovita are o populatie de aprox. 502.000 locuitori (la nivelul anului 2012), fiind compus din 89 unitati administrativ teritoriale, din care 82 comune, 2 municipii si 5 orase.

Numarul total de functionari publici din cadrul Consiliului Judetean Dambovita, institutii publice subordonate Consiliului Judetean Dambovita, consilii locale si institutii publice subordonate consiliilor locale din judet este de aprox.1900. Dintre acestia un procent de aproximativ 50% il formeaza personal care are legatura directa cu crearea imaginii unitatii administrativ-teritoriale.

2. Studiul privind imaginea perceputa de contribuabil referitor la unitatea administrativ-teritoriala din judetul Dambovita

2.1. Elaborarea instrumentelor pentru colectarea datelor

Obiectivele cercetarii:

- Identificarea perceptiei cetatenilor din judetul Dambovita fata de activitatea autoritatilor locale din judet
- Identificarea unor sugestii si recomandari pentru imbunatatirea imaginii administratiei publice locale din judetul Dambovita

Documentarea studiului s-a realizat trecand prin etapele de proiectare a cercetarii, prin alegerea metodei si elaborarea instrumentului de colectare a datelor si informatiilor, administrarea chestionarului, colectarea raspunsurilor, analizarea si formularea concluziilor relevante pentru proiect.

S-a urmarit asigurarea conditiei ca prin numarul respondentilor sa se genereze conditiile de credibilitate a concluziilor privind corectitudinea rezultatelor obtinute.

In vederea colectarii unor date si informatii edificatoare pentru realizarea obiectivelor cercetarii s-a propus realizarea unui chestionar, care sa cuprinda intrebari sugestive pentru tematica abordata.

De asemenea, in elaborarea sugestiilor pentru imbunatatirea imaginii administratiilor publice locale din judet s-a mai utilizat si informatii publice din mass-media, din articole publicate pe internet, din observarea directa a situatiilor.

2.2. Colectarea datelor privind imaginea administratiei publice din perspectiva contribuabilului

Avand in vedere grupul tinta pentru realizarea acestui studiu – si anume cetateni/contribuabili din diverse localitati din judetul Dambovita, persoane de varste, nivel de pregatire diferite, s-a optat pentru colectarea datelor prin metoda interviului. Prin continutul chestionarului, intervievatorul a primit indicatii in ce priveste modul de abordare a respondentilor, modul de

prezentare și de comunicare pe tot timpul interviului, și îndeosebi sublinierea faptului că datele obținute de la respondenți vor fi utilizate doar în scopul acestei cercetări. De asemenea s-a indicat că, în caz că respondenții nu vor să-și dea numele, să nu se insiste pe acest aspect.

Au fost intervievate 39 persoane din 29 de localități.

Analiza detaliată a datelor colectate prin chestionar este prezentată în Anexa 1 a prezentului studiu.

2.3. Analiza SWOT a imaginii administrației publice din județul Dambovița

Analiza SWOT (puncte tari, puncte slabe, oportunități, amenințări) reprezintă un instrument managerial extrem de puternic, care, funcție de obiectul analizei, oferă o radiografie a organizației la un moment dat.

Astfel, analiza SWOT oferă managementului informații care ulterior pot fi utilizate în realizarea strategiei organizației.

Analiza SWOT:

- oferă un tablou cuprinzător ce arată valorile interne și punctele critice interne ale organizației (valori și puncte critice care sunt definite în raport cu obiectivele pe care trebuie să le atingă organizația și anvergura lor);
- ajută managementul să identifice forțele externe care influențează, pozitiv sau negativ, succesul organizației către atingerea obiectivului propus;
- ajută managementul să obțină un răspuns la întrebarea: “Putem să mergem pe calea aceasta pentru atingerea obiectivului organizației?”;
- ajută să se evedențieze rapid punctele forte și punctele de slăbiciune ale organizației;
- ajută la cunoașterea și înțelegerea contextului larg în care funcționează organizația.

Punctele tari și punctele slabe sunt elemente din interiorul organizației asupra cărora managementul are un control direct, în timp ce oportunitățile și amenințările vin din mediul exterior și pot influența pozitiv sau negativ, în funcție de cât de dinamică este organizația și de cât de prevăzător/inspirat este managementul atunci când ia decizii.

Acest instrument ajută managementul să construiască o strategie și o imagine de ansamblu a activității instituției, astfel încât să valorifice la maxim punctele tari și oportunitățile pe de o parte și pe de altă parte să reducă sau chiar să îndeparteze punctele slabe și amenințările.

Pentru realizarea Analizei SWOT a imaginii administrației publice din județul Dambovița au fost utilizate informații din surse diverse, din mass-media, cercetări ale materialelor publicate pe Internet, observare directă, discuții cu angajați din administrația județului, precum și date colectate prin administrarea prezentului chestionar.

Analiza SWOT a imaginii administrației publice din județul Dambovită

Puncte tari	Punctele slabe
<ul style="list-style-type: none"> - calitatea resurselor umane evidentiata prin procentul ridicat al personalului cu studii superioare din institutiile publice locale din judet; - adoptarea de metode eficiente de fidelizare a angajatilor; - deschiderea spre innoire si perfectionare din partea angajatilor si a managementului; - capacitate ridicata de adaptare a functionarilor la structurile functionale specifice reformelor care au avut loc in Romania in ultimii ani; - receptivitate si adaptabilitate la modificarile frecvente ale cadrului legislativ si la diversitatea sarcinilor de serviciu; - incredere, respect loialitate pentru managerii si institutia publica; - preocuparea constanta a managementului pentru pregatirea profesionala continua a angajatilor, indeosebi in acele domenii care presupun contactul direct cu cetateanul si oferirea unor produse si servicii corespunzatoare; - autoritatea institutiilor publice locale; - cunoasterea de catre contribuabili a alesilor - procent foarte ridicat al contribuabililor multumiti de activitatea desfasurata de angajatii primariilor din localitatea de domiciliu - procent foarte ridicat al contribuabililor care considera ca sefii diverselor compartimente din unitatea administrativ-teritoriala sunt bine pregatiti si competenti in activitatea pe care o desfasoara in folosul comunitatii si al cetatenilor. - procent relativ bun al numarului de contribuabili care cunosc preocuparile administratiei in ce priveste implicarea in proiecte cu finantare europeana - procentul mare de incredere din partea cetatenilor - procentul foarte mare al cetatenilor care apreciaza tonul si aptitudinile de comunicare 	<ul style="list-style-type: none"> - dificultati intampinate in aplicarea functiilor managementului; - indicatori si criterii de evaluare insuficient stabiliti si cunoscuti; - insuficienta promovare a institutiilor publice si lipsa persoanelor specializate in acest domeniu; - lipsa unei reale culturi organizationale; - neaplicarea in multe departamente a principiilor managementului calitatii totale; - personal insuficient in raport cu volumul sarcinilor atribuite; - fonduri insuficiente pentru formare profesionala; - concentrarea pe rezolvarea unor activitati nerelevante mari consumatoare de timp; - in desfasurarea activitatilor persoanele implicate se concentreaza mai mult pe obtinerea rezultatelor decat pe procesul in sine; - insuficienta resurselor alocate pentru rezolvarea problemelor edilitare si incapacitatea institutiei de a crea sisteme capabile sa atraga capitaluri din surse alternative (programe comunitare, banci, fonduri de investitii etc); - in managementul institutiilor publice primeaza in multe cazuri interesele personale, nu cele ale comunitatii; - lipsa unor strategii performante si eficiente de dezvoltare locala sau regionala si a institutiilor capabile sa le elaboreze; - infrastructura inadecvata; - dezvoltarea redusa a sistemelor informatice (un numar insuficient de calculatoare, multe dintre ele depasite moral); - dificultati de comunicare interna ce genereaza o rezistenta crescuta la schimbare; - existenta sistemelor de comunicare informala; - lipsa unui sistem performant de management al documentelor capabil sa furnizeze informatii complexe in timp real sau intr-o perioada scurta de timp;

<p>ale functionarilor in dialogul cu cetatenii</p> <ul style="list-style-type: none"> - procent mare de cetateni care apreciaza modul cum se prezinta spatiile in care se desfasoara relatiile angajat primarie – contribuabil - procentul mare de cetateni care nu au fost implicati in conflicte cu angajatii primariei. 	<ul style="list-style-type: none"> - eficienta scazuta a utilizarii resurselor alocate; - lipsa unor strategii de marketing si comunicare externa; - utilizarea pe o scara relativ redusa a tehnologiilor avansate.
<p>Oportunitati</p>	<p>Amenintari</p>
<ul style="list-style-type: none"> - aderarea Romaniei la Uniunea Europeana cu beneficii in crearea unei administratii eficiente si moderne; - accelerarea reformei institutionale; - introducerea standardelor de management al calitatii in administratia publica; - beneficii rezultate din experienta statelor membre UE; - dezvoltarea parteneriatului public-privat; - flexibilizarea cadrului legislativ; - existenta fondurilor europene destinate dezvoltarii institutionale; - existenta programelor si proiectelor privind reforma administratiei; - existenta unor programe de finantare pentru introducerea unor sisteme performante de legatura la Internet. 	<ul style="list-style-type: none"> - gradul ridicat al migratiei functionarilor publici in alte sectoare; - birocratie excesiva; - rezistenta la schimbare; - coruptia; - capacitate limitata de implementare a politicilor publice; - instabilitate politica; - instabilitate legislativa; - implicarea ridicata a fortelor politice in managementul public; - nivelul diferentiat de dezvoltare economica, urban/rural.

2.4. Principiile dezvoltarii durabile si egalitatii de sanse

2.4.1. Dezvoltarea durabila

Dezvoltarea durabila este un concept foarte complex, care a pornit de la preocuparea fata de mediu, ideea fiind imbogatita in timp cu o dimensiune economica si una sociala.

Dezvoltarea durabila urmareste satisfacerea nevoilor prezentului, fara a compromite posibilitatea generatiilor viitoare de a-si satisface propriile nevoi.

In vederea respectarii principiilor dezvoltarii durabile in activitatea implicata de realizare a prezentului studiu au fost luate si respectate urmatoarele masuri:

- Mesajele de e-mail legate de aceasta activitate au fost tiparite numai in masura in care a fost strict necesar, facandu-se astfel economie de hartie, toner, curent electric, spatiu

indosariere și arhivare. De asemenea, mesajele de e-mail contin și o notificare privind tipărirea mesajului numai dacă este strict necesar;

- Toate documentele create în vederea elaborării studiului: chestionare, analize, foi excel, studiul final au fost realizate în varianta electronică, și doar după o verificare atentă au fost tipărite în varianta finală, făcându-se de asemenea economie de hârtie, toner, curent electric, spațiu indosariere și arhivare;
- În situația în care totuși a fost necesară imprimarea unor documente de lucru s-a utilizat hârtia față-verso, în vederea economiei de hârtie;
- Se utilizează imprimante cu reincarcare toner sau cerneala în vederea reducerii poluării cu cartuse, care se pot reutiliza;
- Orice baterie electrică de la echipamentele IT ale firmei, după descărcarea completă, este depusă în spațiile de colectare special amenajate la multe magazine de profil din București;
- În activitatea de cercetare au fost utilizate echipamente IT moderne: laptop-uri, imprimante, cu consum redus de energie, nepoluante fonice sau în orice alt fel. De asemenea, se are în vedere procurarea altor echipamente numai de la furnizori autorizați, care respectă principiile dezvoltării durabile;
- Angajații sunt în permanență sensibilizați în vederea respectării tuturor principiilor dezvoltării durabile, chiar într-o activitate de birou, prin: utilizarea energiei electrice- iluminare birouri doar când este necesar, echipamentele pornite doar atunci când se lucrează cu ele, utilizarea autoturismelor firmei doar în scopul activităților firmei și cu maximă eficiență a traseului;
- Angajații sunt sfătuiți și mobilizați să vină și cu alte inițiative în sprijinul respectării acestor principii. Orice economie de energie și de resurse este și în avantajul bunăstării angajaților.

2.4.2. Egalitatea de șanse

Pe toată durata de desfășurare a activităților în vederea realizării Studiului s-a ținut cont de respectarea principiilor egalității de șanse:

- Niciun fel de discriminare în activitatea de birou între angajați și colaboratori pe criterii de gen, rasă, naționalitate, etnie, limbă, religie, categorie socială, convingeri, orientare sexuală, vârstă, handicap, boală cronică necontagioasă, infectare HIV, apartenență la o categorie defavorizată, precum și orice alt criteriu care are ca scop sau efect restrângerea, înlăturarea recunoașterii, folosinței sau exercitării, în condiții de egalitate, a drepturilor omului și a libertăților fundamentale sau a drepturilor recunoscute de lege, în domeniul politic, economic, social și cultural sau în orice alte domenii ale vieții publice;
- În modul de concepere a întrebărilor s-a avut de asemenea în vedere ca absolut nicio întrebare să nu creeze senzația sau să conducă chiar la convingerea că se face vreo discriminare de genul celor menționate la paragraful anterior;
- La cercetarea în teritoriu prin interviu a contribuabililor, la selecția localităților și a persoanelor respondente s-a avut de asemenea în vedere respectarea principiilor egalității de șanse;

- La cercetarea prin chestionare, unul dintre aspectele avute în vedere a fost și respectarea principiilor egalității de șanse.

2.5. Concluzii și recomandări privind îmbunătățirea imaginii administrației publice din județul Dambovită

În urma studiului, în vederea îmbunătățirii imaginii administrației publice locale din județul Dambovită, se recomandă:

- legătura mai strânsă cu cetățeanul și cu problemele lui
- introducerea unor instrumente de feedback privind mulțumirea cetățeanului: contact telefonic, introducerea unor chestionare privind satisfacția cetățeanului, feedback pe pagina web a instituțiilor etc.
- cursuri de pregătire pentru funcționarii care au contact direct cu cetățeanul, privind îmbunătățirea aptitudinilor de comunicare verbală și nonverbală, rezolvarea conflictelor
- introducerea unor instrumente adecvate de informare a cetățeanului privind activitatea administrației publice locale
- interes crescut față de instituția purtătorului de cuvânt a unității de administrație publică

Din interpretarea datelor rezultate din rapunsurile la chestionare (Anexa 1) au reieșit următoarele recomandări:

- Sa se acorde mai multă atenție și respect contribuabililor
- Nediscriminare cetățenilor
- Modernizarea sistemelor informatice ale unităților administrativ-teritoriale prin introducerea posibilității plății online a impozitelor
- Materializarea promisiunilor din campaniile electorale
- Rezolvarea problemelor contribuabililor
- Comunicarea și informarea eficientă a cetățenilor

3. Anexe

1. Interpretare date colectate prin chestionare
2. Chestionar imaginea percepută de contribuabil referitor la unitatea administrativ-teritorială din județul Dambovită - Interviu cu cetățeni/contribuabili

Interpretare date colectate prin chestionare

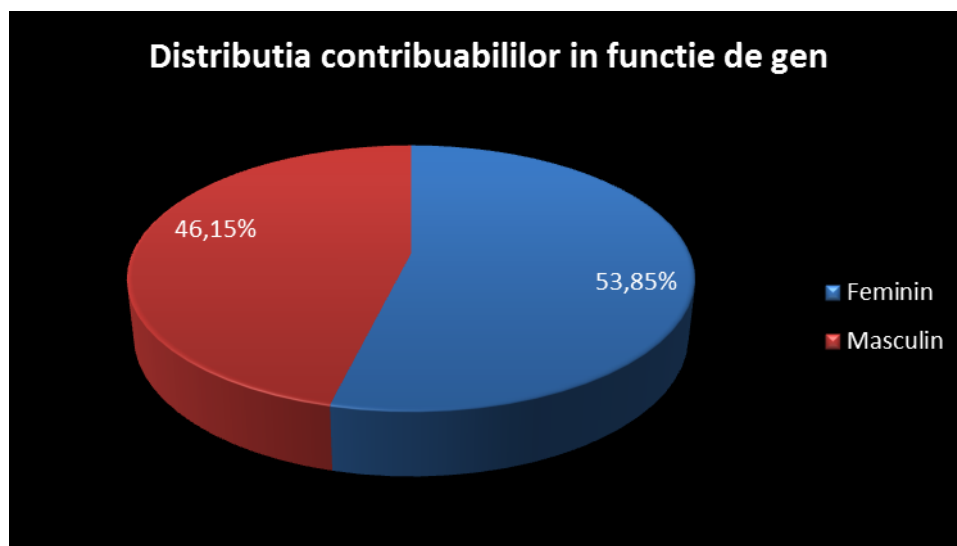
1. Definirea esantionului

Populația-tintă este constituită din contribuabili din județul Dambovită, din localitățile: Aninoasa, Baleni, Branistea, Buciumeni, Cobia, Comisani, Corbii Mari, Cornatelul, Dobra, Doicesti, Dragodana, Fieni, Gaesti, I.L. Caragiale, Malu cu Flori, Manesti, Moreni, Moroeni, Pietrosita, Razvad, Runcu, Sotanga, Tartasesti, Tatarani, Targoviste, Titu, Ulmi, Vacaresti, Voinesti.

Pentru asigurarea reprezentativității, numărul de contribuabili pentru care a fost aplicat acest tip de chestionar statistic a fost de 39.

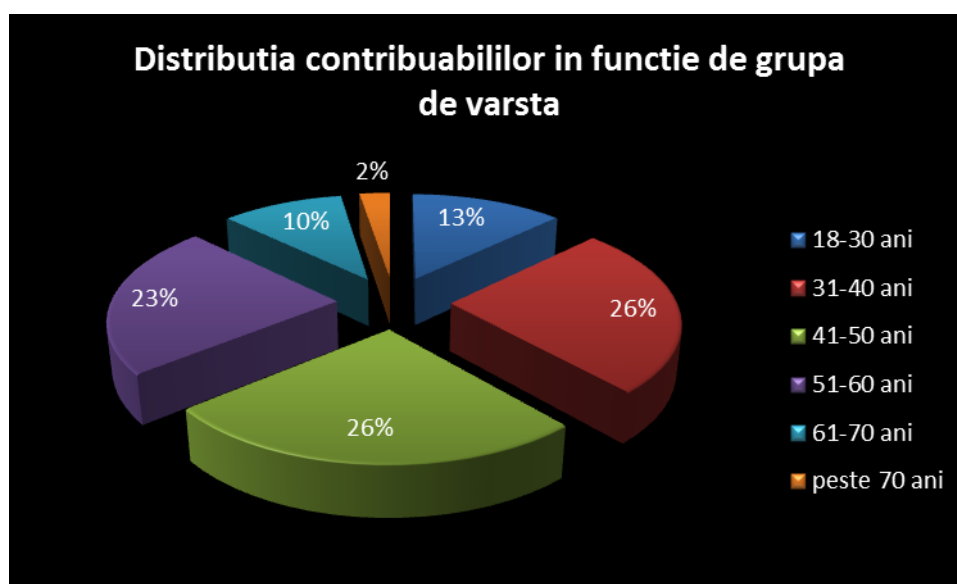
În funcție de gen, contribuabilii se împart în:

Gen	Nr. persoane	Ponderea persoanelor în funcție de gen
Feminin	21	53.85%
Masculin	18	46.15%
Total	39	100%



In functie de varsta, contribuabilii sunt divizati in urmatoarele categorii:

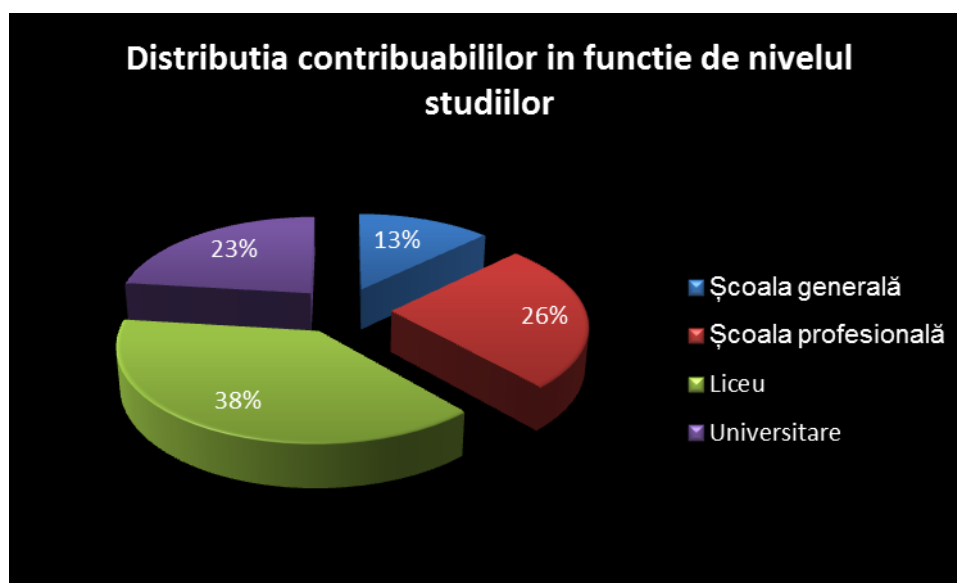
Grupa de varsta	Nr. persoane	Ponderea persoanelor in functie de varsta
18-30 ani	5	12.82%
31-40 ani	10	25.64%
41-50 ani	10	25.64%
51-60 ani	9	23.08%
61-70 ani	4	10.26%
peste 70 ani	1	2.56%
Total	39	100.00%



In functie de studii, aceste se impart in urmatoarele categorii:

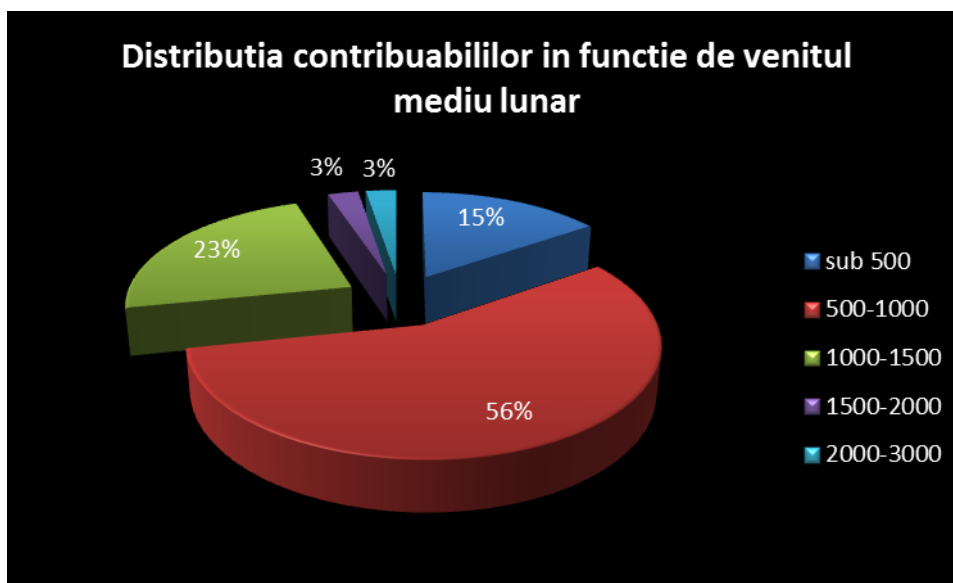
Studii	Nr. persoane	Ponderea persoanelor in functie de studii
Școala generala	5	12.82%
Școala profesionala	10	25.64%

Liceu	15	38.46%
Universitare	9	23.08%
Total	39	100.00%



In functie de venitul mediu lunar, contribuabilii fac parte din urmatoarele categorii:

Venituri lunare medii	Nr. persoane	Ponderea persoanelor in functie de nivelul mediu al veniturii lunare
sub 500	6	15.38%
500-1000	22	56.41%
1000-1500	9	23.08%
1500-2000	1	2.56%
2000-3000	1	2.56%
Total	39	100.00%

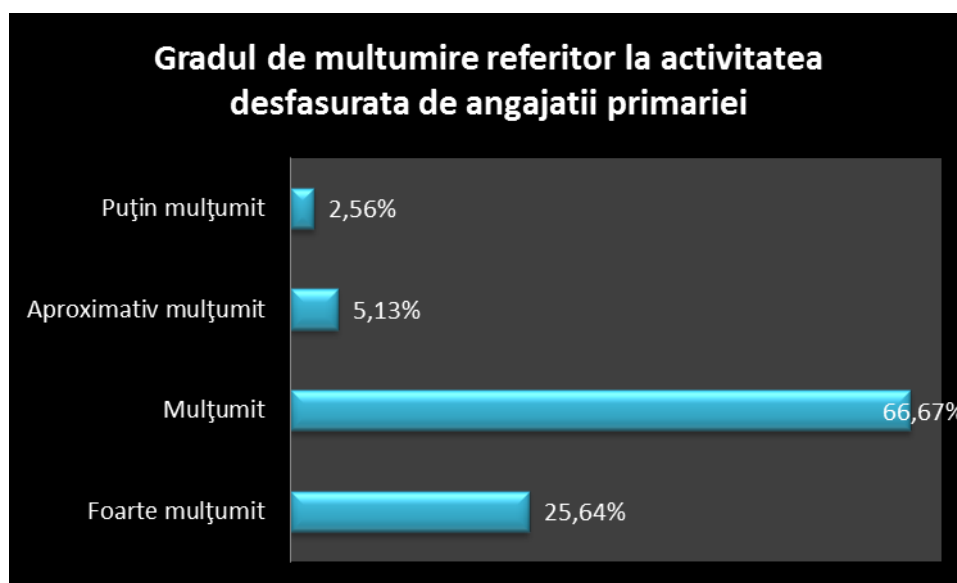


2. Interpretarea rezultatelor chestionarului

94.87% dintre respondenti sunt informati asupra persoanei de conducere (primarul) a unitatii administrativ-teritoriale din localitatea de domiciliu.

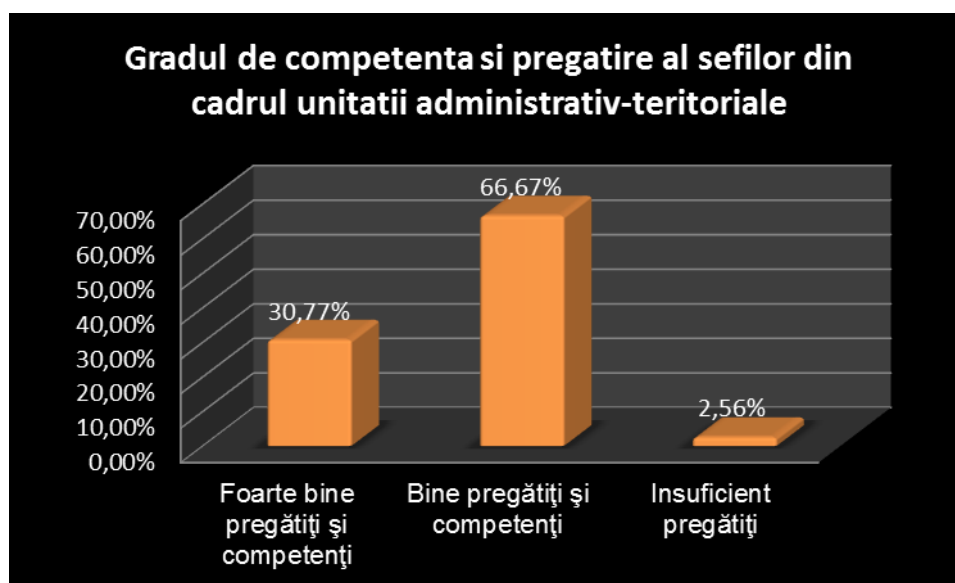
92.31% dintre respondenti sunt multumiti de activitatea desfasurata de angajatii primariei din localitatea de domiciliu.

Sunteti multumit de activitatea in general desfasurata de angajatii primariei?	Nr. de persoane	Gradul de multumire referitor la activitatea desfasurata de angajatii primariei
Foarte multumit	10	25.64%
Multumit	26	66.67%
Aproximativ multumit	2	5.13%
Putin multumit	1	2.56%
Total	39	100.00%



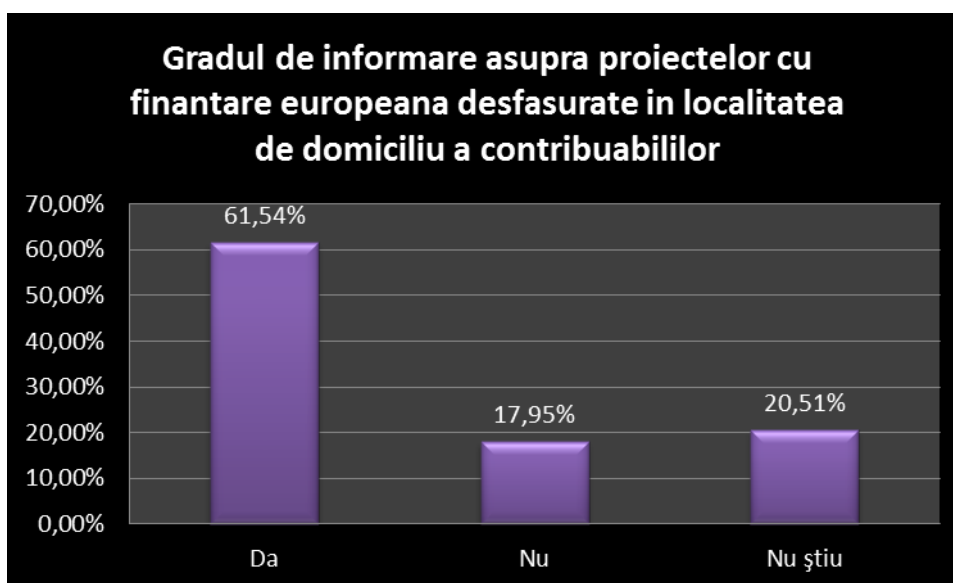
97.44% dintre participantii la aceasta cercetare considera ca sefii diverselor compartimente din unitatea administrativ-teritoriala sunt bine pregatiti si competenti in activitatea pe care o desfasoara in folosul comunitatii si al cetatenilor.

Apreciati ca sefii diverselor compartimente sunt bine pregatiti si competenti in activitatea pe care o desfasoara in folosul comunitatii si al cetatenilor?	Nr. persoane	Gradul de competenta si pregatire al sefilor din cadrul unitatii administrativ-teritoriale
Foarte bine pregatiti si competenti	12	30.77%
Bine pregatiti si competenti	26	66.67%
Insuficient pregatiti	1	2.56%
Total	39	100.00%



61.54% dintre respondenți sunt informați asupra proiectelor cu finanțare europeană desfășurate în localitatea de domiciliu a acestora, din domeniile: infrastructura, construcții și modernizări, amenajare parcuri, agricultura, turism, învățământ, sănătate; iar 58.33% dintre aceștia consideră că proiectele desfășurate au fost utile.

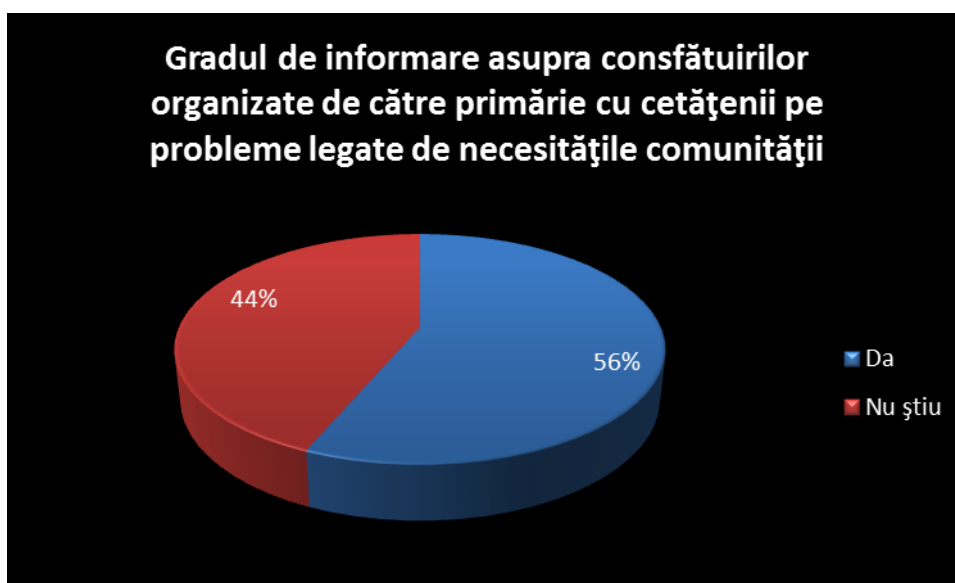
Cunoașteți proiecte finanțate din fonduri europene, desfășurate în localitatea Dumneavoastră?	Nr. persoane	Gradul de informare asupra proiectelor cu finanțare europeană desfășurate în localitatea de domiciliu a contribuabililor
Da	24	61.54%
Nu	7	17.95%
Nu știu	8	20.51%
Total	39	100.00%



56.41% din persoanele participante la cercetare sunt informate asupra consfăturilor organizate în ultimii 2 ani de către primărie cu cetățenii pe probleme legate de necesitățile comunității, pe când 43.59% nu au fost informați asupra acestora.

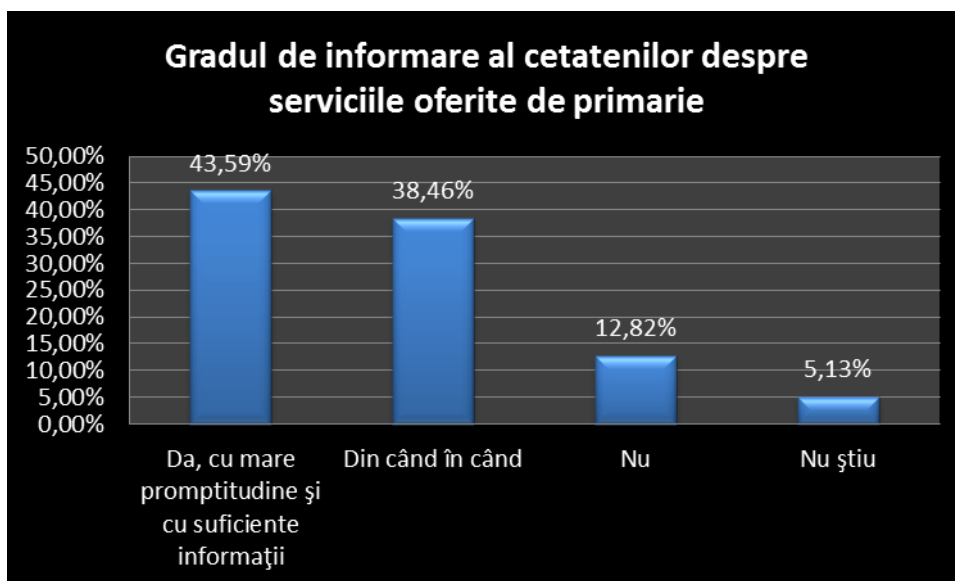
Având în vedere răspunsurile participanților la cercetare, au fost organizate în medie 1-2 consfătuiri în ultimii 2 ani, ceea ce înseamnă aprox. 1 întâlnire/an.

Cunoașteți dacă în ultimii doi ani au fost organizate de către primărie consfătuiri cu cetățenii pe probleme legate de necesitățile comunității?	Nr. persoane	Gradul de informare asupra consfăturilor organizate în ultimii 2 ani de către primărie cu cetățenii pe probleme legate de necesitățile comunității
Da	22	56.41%
Nu știu	17	43.59%
Total	39	100.00%



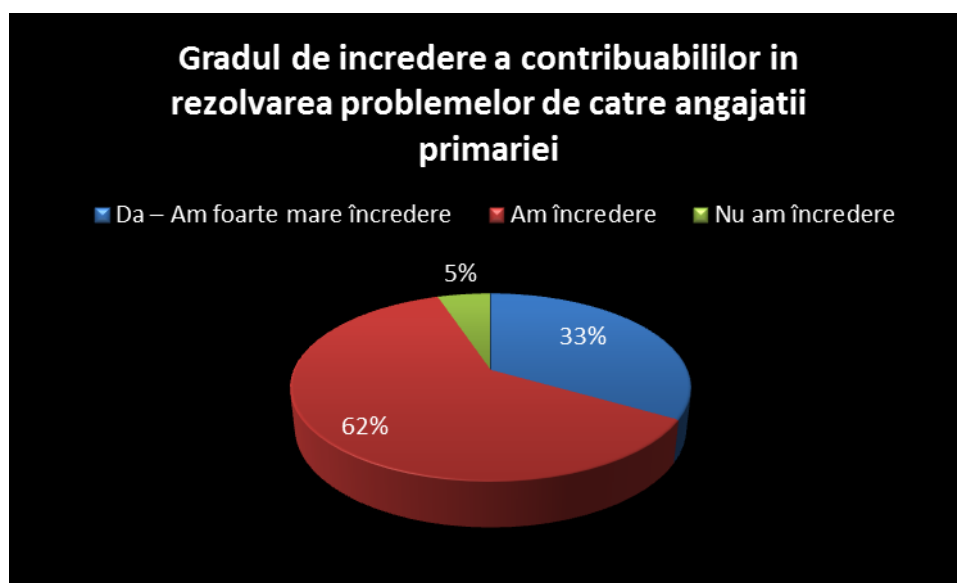
43.59% dintre respondenti considera ca sunt informati asupra serviciilor oferite de primarie cu mare promptitudine si cu suficiente informatii, 38.46% dintre acestia sunt informati din cand in cand, iar 12.82% nu sunt informati deloc.

Apreciați ca angajații primăriei îi informează pe cetățeni despre toate serviciile oferite acestora?	Nr. persoane	Gradul de informare al cetățenilor despre serviciile oferite de primărie
Da, cu mare promptitudine și cu suficiente informații	17	43.59%
Din când în când	15	38.46%
Nu	5	12.82%
Nu știu	2	5.13%
Total	39	100.00%



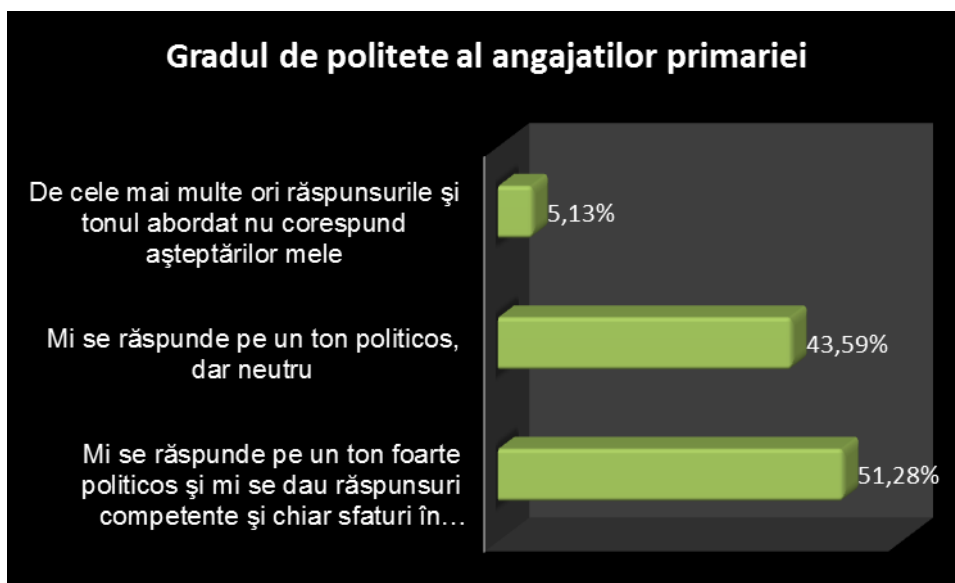
94.87% din respondenți au încredere în angajații primăriei în vederea sprijinirii acestora pentru rezolvarea unei probleme.

Aveți încredere ca dacă aveți vreo problemă și apălați la angajații primăriei veți fi sprijinit și ajutat în rezolvarea ei?	Nr. persoane	Gradul de încredere a contribuabililor în rezolvarea problemelor de către angajații primăriei
Da – Am foarte mare încredere	13	33.33%
Am încredere	24	61.54%
Nu am încredere	2	5.13%
Total	39	100.00%



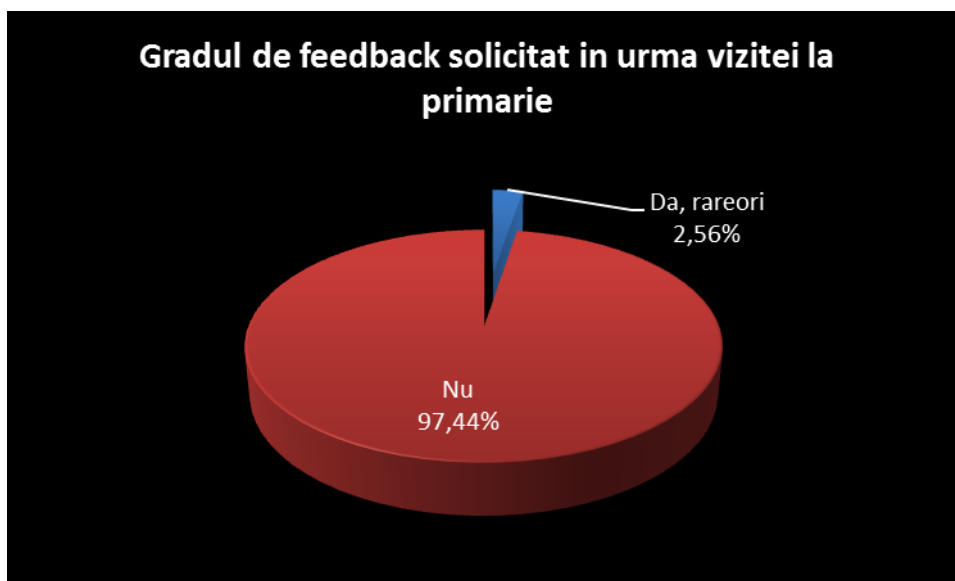
94.87% din contribuabili considera ca în situațiile în care au interacționat cu angajații primăriei, aceștia din urmă au răspuns solicitărilor pe un ton foarte politicos.

În situația în care apelati la angajații primăriei:	Nr. persoane	Gradul de politete al angajaților primăriei
Mi se răspunde pe un ton foarte politicos și mi se dau răspunsuri competente și chiar sfaturi în soluționarea problemelor personale	20	51.28%
Mi se răspunde pe un ton politicos, dar neutru	17	43.59%
De cele mai multe ori răspunsurile și tonul abordat nu corespund așteptărilor mele	2	5.13%
Total	39	100.00%



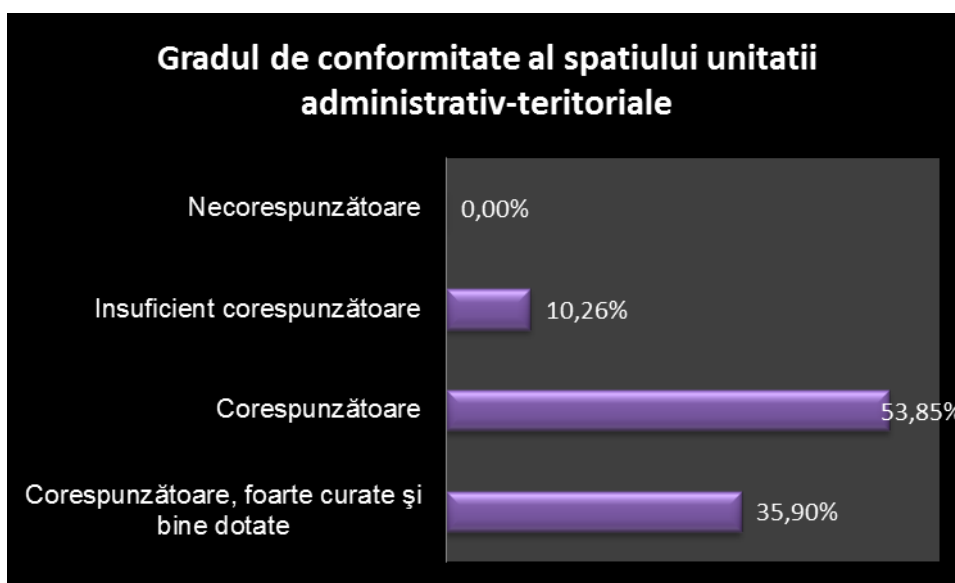
38 de persoane din 39 au spus ca nu au fost solicitati sa comunice daca au fost multumiti sau nu de serviciile oferita, dupa o vizita la primarie, nici printr-un chestionar, nici telefonic.

Dupa o vizita a Dumneavoastra la primarie, ati fost solicitat – printr-un chestionar sau telefonic, sa comunicati daca ati fost multumit sau nu de serviciile oferite?	Nr. persoane	Gradul de feedback solicitat in urma vizitei la primarie
Da, rareori	1	2.56%
Nu	38	97.44%
Total	39	100.00%



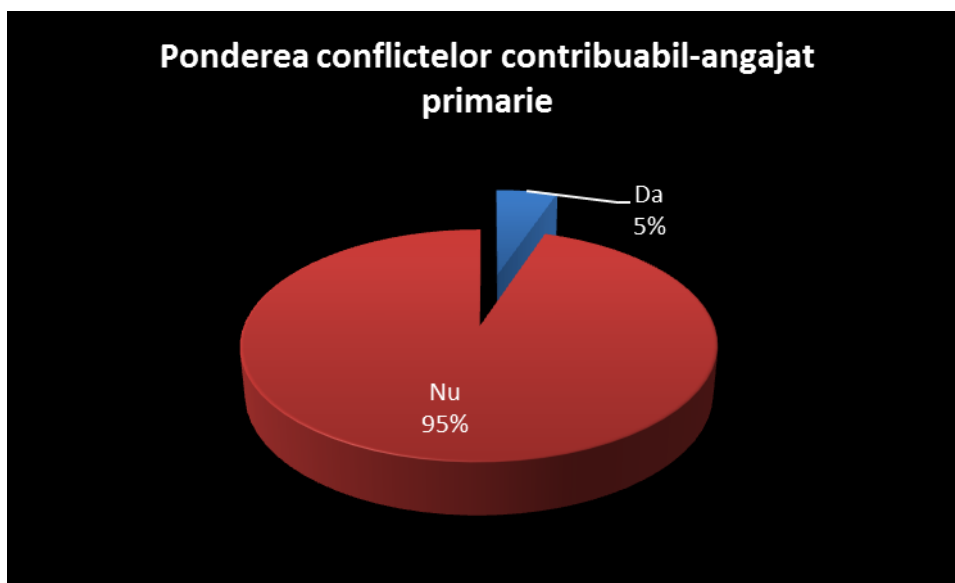
89.74% dintre participantii la cercetare considera ca spatiile in care se desfasoara relatiile angajat primarie – contribuabil sunt corespunzatoare, iar 10.26% dintre respondenti considera ca spatiile nu sunt suficient de corespunzatoare si ar trebui alocate fonduri pentru renovarea si modernizarea cladirii.

Cum apreciati spatiile in care se desfasoara relatiile angajat primarie - contribuabil?	Nr. persoane	Gradul de conformitate al spatiului unitatii administrativ-teritoriale
Corespunzatoare, foarte curate si bine dotate	14	35.90%
Corespunzatoare	21	53.85%
Insuficient corespunzatoare	4	10.26%
Necorespunzatoare	0	0.00%
Total	39	100.00%



Doar 5.13% dintre persoanele respondente au fost implicate în conflicte cu angajații primăriei. Unul dintre ele a fost soluționat prin intervenția primarului, fiind o problemă legată de comunitate, iar celălalt nu a fost soluționat, renunțându-se la solicitarea inițială.

Ati fost implicat în ultimii ani în cadrul relațiilor cu angajații primăriei în vreo situație de conflict?	Nr. persoane	Ponderea conflictelor contribuabil-angajat primarie
Da	2	5.13%
Nu	37	94.87%
Total	39	100.00%



3. Recomandari

25.64% dintre respondenti considera ca pentru crearea unui sistem eficient si performant al Administratiei publice locale in folosul cetatenilor, ar trebui sa se puna accent pe urmatoarele:

- Sa se acorde mai multa atentie si respect contribuabililor
- Nedisiscriminare cetatenilor
- Modernizarea sistemelor informatice ale unitatilor administrativ-teritoriale prin introducerea posibilitatii platii online a impozitelor
- Materializarea promisiunilor din campaniile electorale
- Rezolvarea problemelor contribuabililor
- Comunicarea si informarea eficienta a cetatenilor

Chestionar privind situația actuală a profilului leader-ului în administrația publică, a imaginii percepute de contribuabil referitor la unitatea administrativ-teritorială și a principalelor cazuri conflictuale, precum și rezolvarea acestora în administrația publică din județul Dambovită

Interviu cu cetățeni/contribuabili

Printre alte activități, în cadrul proiectului se vor realiza trei studii privind situația actuală a profilului leader-ului în administrația publică, a imaginii percepute de contribuabil referitor la unitatea administrativ-teritorială și a principalelor cazuri conflictuale, precum și rezolvarea acestora în administrația publică din județul Dambovită.

Scopul acestui chestionar este de a identifica, pe baza interviurilor realizate cu cetățeni/contribuabili din județ, percepția acestora referitoare la profilul angajaților/liderilor din administrația publică, percepția referitoare la imaginea unității administrativ-teritoriale, precum și la modul de rezolvare a unor eventuale cazuri conflictuale aparute în cadrul relației angajat administrație – cetățean.

Sfaturi pentru intervievator:

Selectați cu atenție persoane – cetățeni-contribuabili, care ies din unități administrativ-teritoriale din județ, femei sau bărbați, și care acceptă să răspundă la interviu. Prezentați-va (inclusiv instituția pe care o reprezentați) și explicați scopul realizării interviului și eventual solicitați aprobarea înregistrării interviului cu un reportofon sau un telefon mobil. Puneți întrebările și explicați cu răbdare sensul acestora, dacă se solicită. Completați chestionarul și eventual notați și alte comentarii ale cetățeanului, dacă prezintă interes. În final, solicitați dacă persoana este de acord să i se menționeze numele și prenumele ca respondent și eventual un număr de telefon fix sau mobil.

1. Nume și prenume intervievator:
2. Mobil intervievator: E-mail intervievator:
3. Data și ora interviului : /
4. Localitatea:

5. Unitatea administrativ-teritoriala:

6. Sexul persoanei intervievate: F B

7. Varsta(ani): 18-30 31-40 41-50 51-60 61-70 peste 70

8. Studii (va rugam mentionati domeniul, daca se poate):

Școala generala	
Școala profesionala	
Liceu	
Universitare	
Postuniversitare	
Doctorat	
Altele	

9. Venituri lunare medii:

sub 500	
500-1000	
1000-1500	
1500-2000	
2000-3000	
peste 3000	

10. Va rugam sa spuneti numele si prenumele Primarului localitatii Dumneavoastra:

.....

11. Sunteti multumit de activitatea in general desfasurata de angajatii primariei?

Foarte multumit	
Multumit	
Aproximativ multumit	
Putin multumit	
Nemultumit	

12. Apreciați ca șefii diverselor compartimente sunt bine pregătiți și competenți în activitatea pe care o desfășoară în folosul comunității și al cetățenilor?

Foarte bine pregătiți și competenți	
Bine pregătiți și competenți	
Insuficient pregătiți	

Dacă aveți comentarii referitoare la această întrebare:

.....

13. Cunoașteți proiecte finanțate din fonduri europene, desfășurate în localitatea Dumneavoastră?

Da	
Nu	
Nu știu	

Dacă răspunsul este Da, vă rugăm să menționați domeniul și dacă apreciați ca aceste proiecte au fost sau sunt utile pentru comunitate:

.....

.....

14. Cunoașteți dacă în ultimii doi ani au fost organizate de către primărie consfătuiri cu cetățenii pe probleme legate de necesitățile comunității?

Da și câte consfătuiri?	
Nu	
Nu știu	

Dacă aveți comentarii referitoare la acest subiect:

.....

15. Apreciați ca angajații primăriei îi informează pe cetățeni despre toate serviciile oferite acestora?

Da, cu mare promptitudine și cu suficiente informații	
Din când în când	



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



INOVAȚIE ÎN ADMINISTRAȚIE



Instrumente Structurale
2007-2013

Nu	
Nu stiu	

16. Aveți încredere că dacă aveți vreo problemă și apelați la angajații primăriei veți fi sprijinit și ajutat în rezolvarea ei?

Da – Am foarte mare încredere	
Am încredere	
Nu am încredere	
Nu as apela la primărie	

17. În situația în care apelați la angajații primăriei:

Mi se răspunde pe un ton foarte politic și mi se dau răspunsuri competente și chiar sfaturi în soluționarea problemelor personale	
Mi se răspunde pe un ton politic, dar neutru	
De cele mai multe ori răspunsurile și tonul abordat nu corespund așteptărilor mele	

Dacă aveți comentarii referitoare la acest subiect:

.....
.....

18. După o vizită a dumneavoastră la primărie, ați fost solicitat – printr-un chestionar sau telefonic, să comunicați dacă ați fost mulțumit sau nu de serviciile oferite?

Da, întotdeauna	
Da, rareori	
Nu	

19. Cum apreciați spațiile în care se desfășoară relațiile angajat primărie - contribuabil?

Corespunzătoare, foarte curate și bine dotate	
Corespunzătoare	
Insuficient corespunzătoare	



CONSILIUL JUDEȚEAN
DĂMBOVIȚA



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Necorespunzatoare	
-------------------	--

Daca aveti comentarii referitoare la acest subiect:

.....
.....

20. Ati fost implicat in ultimii ani in cadrul relatiilor cu angajatii primariei in vreo situatie de conflict?

Da	
Nu	

21. Daca raspunsul este Da, va rugam sa dati detalii privind motivul conflictului, daca angajatul primariei a actionat pentru rezolvarea conflictului sau a fost nevoie de interventia unui sef din primarie:

.....
.....

22. Va rugam sa ne transmiteti orice alte idei, sugestii, propuneri privind crearea unui sistem eficient si performant al Administratiei publice locale in folosul cetatenilor:

.....
.....
.....

23. **Numele, prenumele si semnatura** persoanei intervievate si eventual un numar de telefon – numai daca este de acord:

.....

Mulumiri pentru timpul acordat participarii la interviu!

Semnatura

.....



CONSILIUL JUDEȚEAN
DĂMBOVIȚA