



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!



Instrumente Structurale  
2014-2020

# Măsurarea percepțiilor și atitudinilor cetățenilor față de modalitățile de interacțiune cu autoritățile publice

## Studiu cantitativ-sondaj de opinie

Octombrie 2018



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



[www.poca.ro](http://www.poca.ro)

## Cuprins

1. Informații generale .....	3
2. Metodologia de cercetare .....	5
3. Rezultatele studiului .....	7
3.1. Informarea cu privire la activitatea instituțiilor publice .....	7
3.2. Interacțiunea cu instituțiile publice .....	9
3.3. Percepții privind modul de prezentare a activității instituțiilor publice .....	12
3.4. Gradul de utilizare a internetului în rândul populației generale .....	13
3.5. Gradul de participare la dezbateri publice .....	14
4. Concluzii și recomandări.....	16
5. Anexe .....	18
5.1. Date socio-demografice.....	18
5.2. Tabele încrucișate .....	19
5.3. Instrument de cercetare .....	25

## 1. Informații generale

Prin intermediu proiectului *“Inițiativa civică pentru optimizarea prin tehnologie a relației dintre cetățean și autoritățile publice”* se urmărește creșterea capacității societății civile de a genera o propunere de politică publică alternativă la legislația actuală ce reglementează relația administrație publică-cetățean. Obiectivul principal îl constituie dezvoltarea de competențe și metodologii prin care societatea civilă să poată contribui pe termen lung în mod activ în procesul decizional.

Proiectul dorește să dezvolte o rețea națională și europeană alcătuită din cel puțin 50 de ONG-uri ce vor monitoriza și evalua politicile publice prin intermediul tehnologiei moderne. Se va utiliza o platformă informatică ce va susține propunerile de inițiative civice venite din partea societății civile și dezbaterile și votul acestora. Astfel, va fi încurajat și consolidat dialogul direct dintre societatea civilă și autoritățile publice.

Obiectivele centrale vizate de proiectul menționat anterior sunt **eficientizarea și transparentizarea** în ceea ce privește relaționarea dintre cetățeni și autoritățile publice cu efectul debirocratizării, eficientizării cheltuirii banilor publici și profesionalizarea administrației publice.

Pentru atingerea acestor obiective se va realiza o aplicație mobilă bazată pe principiul „crowdsourcing” (contribuției utilizatorilor), prin intermediul căreia cetățenii vor putea sesiza neregulile din spațiul public, iar autoritățile publice vor avea acces mai facil la problemele aduse în discuție de cetățeni (vor putea trimite mai departe sesizările către autoritățile publice sau vor putea solicita mai multe informații de la cetățeni). Pe lângă cele menționate aplicația va oferi posibilitatea și de a trimite feedback, de a realiza rapoarte cu privire la cele mai importante și prioritare probleme ale comunității. În plus, proiectul va include și activități care vor presupune formarea pentru personalul/actorii cheie implicați în proiect și organizarea de dezbateri publice pentru a identifica soluțiile complementare.

Luând în calcul obiectivele propuse prin intermediul proiectului *“Inițiativa civică pentru optimizarea prin tehnologie a relației dintre cetățean și autoritățile publice”* a fost identificată necesitatea de a evalua modalitățile de relaționare a



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!



Instrumente Structurale  
2014-2020

cetățenilor cu autoritățile publice la momentul actual. Demersurile de realizare a unei aplicații mobile care să întrunească toate caracteristicile enunțate anterior trebuie să fie fundamentate prin intermediul unui răspuns pozitiv din partea publicului țintă și prin identificarea nevoii în rândul cetățenilor.

Astfel, realizarea sondajului de opinie „*Măsurarea percepțiilor și atitudinilor cetățenilor față de modalitățile de interacțiune cu autoritățile publice*” a urmărit să identifice modalitățile actuale de interacțiune ale cetățenilor cu instituțiile publice, modalitățile de interacțiune dorite, sursele de informare utilizate și modul în care instituțiile publice reușesc să își prezinte activitatea cetățenilor într-un mod cât mai transparent și eficient.

*Proiectul este eco-finanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Capacitate Administrativă Cod SIPOCA XX are ca beneficiar Fundația “Centrul de Asistență pentru Organizații Neguvernamentale” (CENTRAS), prin Axa 33 Administrație publică și sistem judiciar eficiente, domeniul de intervenție 97 Dezvoltarea și introducerea de sisteme și standarde comune în administrația publică ce optimizează procesele decizionale orientate către cetățeni și mediul de afaceri în concordanță cu SCAP.*



## 2. Metodologia de cercetare

**Metodă de cercetare:** Anchetă sociologică

**Instrument de cercetare:** Chestionar - durata aproximativ 10 minute

**Modalitate de aplicare:** CATI (Computer Assisted Telephone Interview)

**Populație țintă:** persoane în vârstă de peste 18 ani din România

**Dimensiune eșantion:** 1064 persoane

**Tip eșantion:** reprezentativ la nivel național

**Marja de eroare:**  $\pm 3\%$

**Nivel de încredere:** 95%

**Procedura de eșantionare:** de tip probabilist la nivelul fiecărui strat pentru: grupa de vârstă, gen, regiune, mediul de rezidență.

Metodologia de cercetare utilizată în cadrul studiului de față este una cantitativă. A fost utilizată drept metodă de cercetare ancheta sociologică pe bază de chestionar. Întrucât cercetarea s-a dorit a fi una reprezentativă la nivel național, a fost utilizat un eșantion de 1064 de persoane, public țintă general cu vârsta de minim 18 ani, cu o marjă de eroare de  $\pm 3\%$  și un nivel de încredere de 95%.

Drept procedură de eșantionare a fost utilizată eșantionarea de tip probabilist, la nivelul fiecărui strat: grupa de vârstă, gen, regiune, mediul de rezidență.

Chestionarele au fost aplicate prin metoda Computer Assisted Telephone Interview. Cult Market Research utilizează un soft de apelare aleatoare a numerelor de telefon astfel încât să poată fi asigurată reprezentativitatea eșantionului la nivel național și să fie păstrată anonimitatea respondenților. Această metodă de culegere a datelor întrunește și prevederile Regulamentului de protecție a datelor cu caracter personal, întrucât niciun număr de telefon nu este asociat cu identitatea posibililor respondenți.

Chestionarele au fost aplicate în call center-ul propriu Cult Market Research, de către operatori de interviu specializați. Înainte de începerea efectivă a proiectului, operatorii de interviu au participat la un instructaj realizat de către coordonatorul de proiect și coordonatorul de call center, astfel încât fiecare întrebare a chestionarului să fie aplicată corespunzător. De asemenea, pe tot parcursul derulării proiectului, operatorii de interviu au primit feedback constant pentru îmbunătățirea calității interacțiunii dintre

aceștia și respondenți.

Chestionarul a urmărit să acopere toate temele de interes privind percepțiile și atitudinile cetățenilor față de modalitățile de interacțiune cu autoritățile publice:

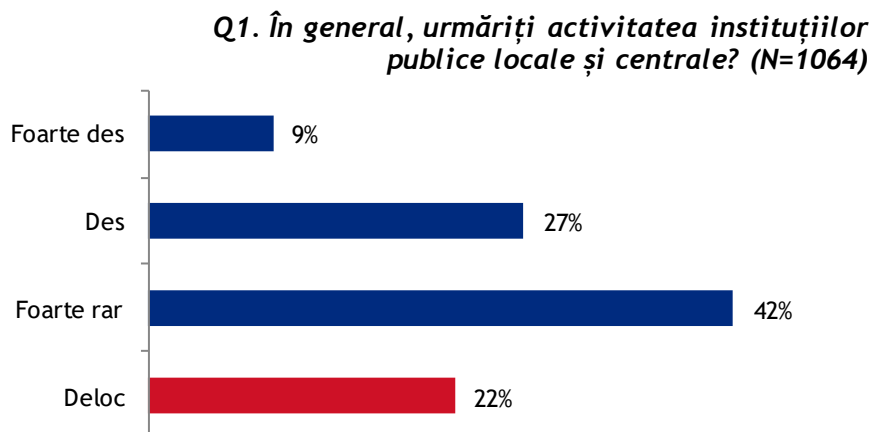
- măsurarea comportamentelor actuale de interacțiune cu autoritățile publice prin formularea de cereri, solicitări, petiții și reclamații;
- măsurarea comportamentelor de informare cu privire la autoritățile publice;
- identificarea surselor de informare utilizate în prezent și cele pe care cetățenii ar dori să le utilizeze;
- măsurarea gradului de mulțumire cu modalitățile actuale de comunicare către cetățeni a activității autorităților publice;
- măsurarea gradului perceput de transparență a activității autorităților publice;
- măsurarea gradului de utilizare, în rândul populației generale a românilor cu vârsta de minim 18 ani, a internetului și a aplicațiilor mobile;
- măsurarea gradului de implicare directă a românilor în interacțiunea cu autoritățile publice prin intermediul dezbaterilor publice pe diferite tematici.

Pe lângă întrebările care au avut drept scop atingerea temelor menționate au fost utilizate și întrebări de tip socio-demografic, astfel încât a fost posibilă determinare distribuției răspunsurilor pe întrebările incluse în chestionar în funcție de categoriile de interes - gen, vârstă, nivel de educație, mediu de rezidență și regiune de dezvoltare.

Întrebările formulate au fost de tip închis, cu variante de răspuns, pentru a înlesni procesul de oferire a unui răspuns din partea respondenților, aceștia având însă și posibilitatea de a formula propriile răspunsuri în momentul în care acestea nu s-au încadrat în variantele de răspuns oferite în cadrul chestionarului.

### 3. Rezultatele studiului

#### 3.1. Informarea cu privire la activitatea instituțiilor publice

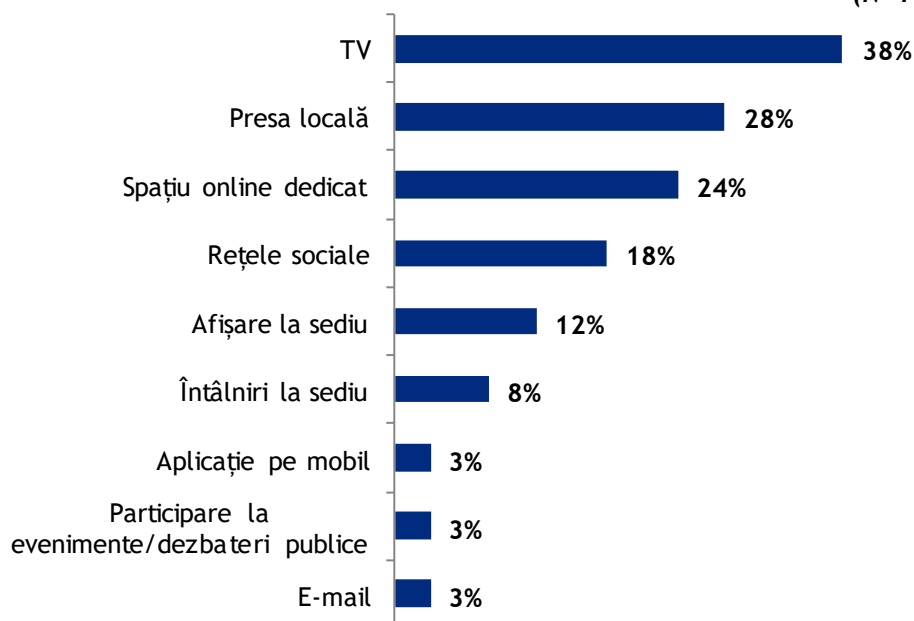


Proporția românilor care urmăresc activitatea instituțiilor publice locale și centrale este una scăzută. Astfel, 64% dintre românii chestionați urmăresc foarte rar sau deloc activitatea instituțiilor publice locale și centrale.

Bărbații și locuitorii mediului urban urmăresc într-o mai mare măsură activitatea instituțiilor publice. Vârsta și educația reprezintă, de asemenea, indicatori ai frecvenței cu care cetățenii urmăresc activitatea instituțiilor publice. Astfel, cu cât vârsta și nivelul de educație al cetățenilor crește, cu atât crește și interesul acestora acordat activității instituțiilor publice (Anexa 5.2, Tabel încrucișat 1 - Urmărirea activității instituțiilor publice).

Se observă diferențe și în ceea ce privește regiunile de dezvoltare. Cel mai crescut interes pentru activitatea instituțiilor publice se remarcă în Regiunea București-Ilfov și Regiunea Centru, iar cel mai scăzut interes este întâlnit în Regiunea Nord-Est, Sud-Muntenia și Nord-Vest (Anexa 5.2, Tabel încrucișat 1 - Urmărirea activității instituțiilor publice).

**Q2. Care sunt principalele dumneavoastră surse de informare despre activitatea primăriei/consiliului județean din localitatea/județul dumneavoastră? (răspuns multiplu)**  
(N=1064)



Cele mai utilizate surse de informare ale românilor cu privire la activitatea primăriei/consiliului județean sunt programele TV (38%) și presa locală (28%). Mediul online reprezintă, de asemenea, un canal de informare utilizat de români în ceea ce privește activitatea primăriei/consiliului județean.

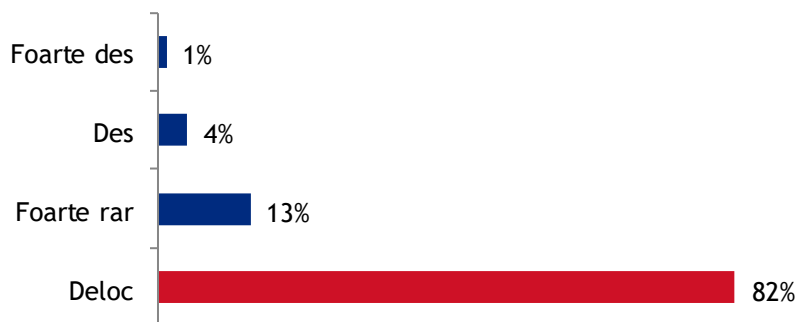
Totuși, procentul celor care menționează, în general, surse de informare este unul destul de scăzut, aspect explicat și de procentul scăzut al celor care se informează, în general, cu privire la instituțiile publice menționate.

În ceea ce privește utilizarea surselor de informare online, se observă o incidență mai crescută în rândul locuitorilor din mediul urban, a celor cu studii superioare, a tinerilor 18-34 ani și a locuitorilor din regiunile de dezvoltare București-Ilfov, Nord-Vest și Vest (Anexa 5.2., Tabel încrucișat 2 - Surse de informare privind activitatea primăriei/consiliului județean).



## 3.2. Interacțiunea cu instituțiile publice

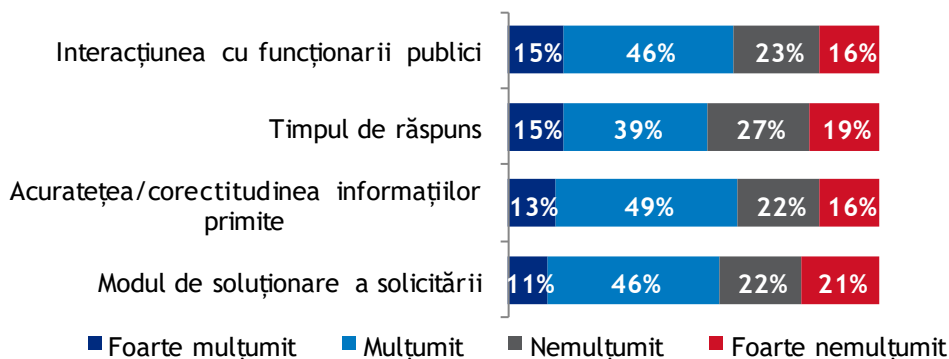
*Q3. Cât de des ați formulat cereri de informații de interes public/ petiții/ reclamații instituțiilor publice locale în ultimele 12 luni? (N=1064)*



Proporția românilor care au formulat cereri de informații de interes public/ petiții/ reclamații instituțiilor publice locale în ultimele 12 luni este unul scăzut, doar 18% dintre aceștia adresând astfel de solicitări. Dintre aceștia, cei mai mulți s-au adresat autorităților publice locale doar în mod ocazional.

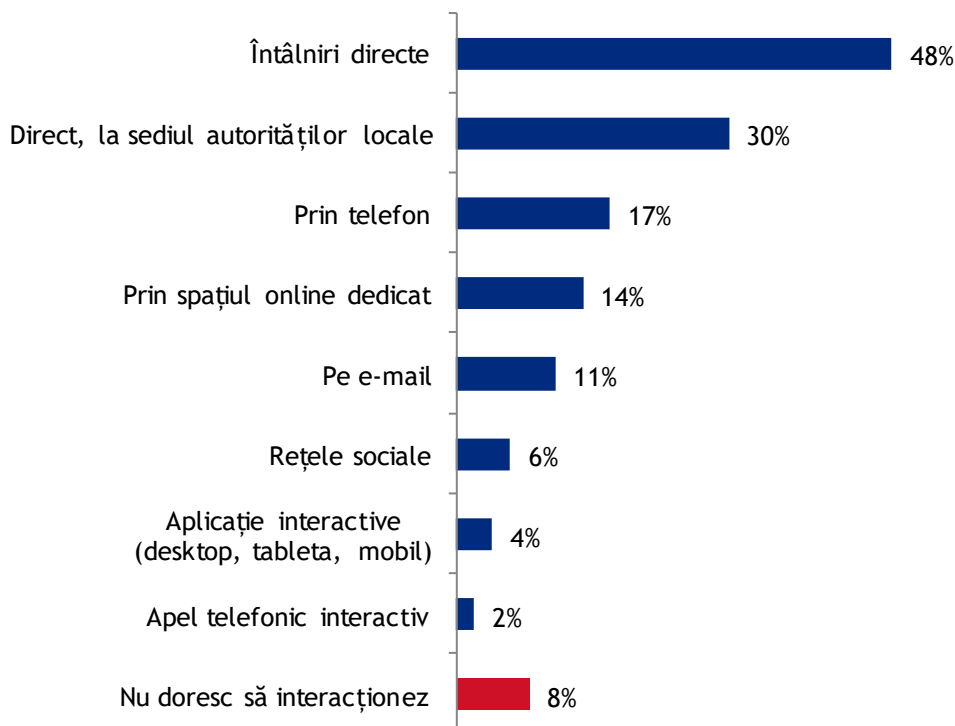
În ceea ce privește frecvența formulării solicitărilor către instituțiile publice se observă diferențe mai crescute doar în ceea ce privește mediul de rezidență și regiunea de dezvoltare. Astfel, locuitorii din mediul urban și cei din regiunile București-Ilfov, Centru și Sud-Vest Oltenia declară că au formulat mai des astfel de solicitări (Anexa 5.2., Tabel încrucișat 3 - Frecvența formulării cererilor de informații de interes public).

**Q4. Dacă ați formulat cereri către primăria/administrația locală, cum evaluați următoarele aspect... (N=185)**



În general, românii dețin un grad de mulțumire mediu privind experiența de interacțiune cu primăria/administrația locală în demersurile de formulare a diferitelor solicitări. Aspectele care ar trebui să prezinte îmbunătățiri sunt timpul de răspuns și modul de soluționare a solicitării, care înregistrează cele mai crescute procente ale românilor nemulțumiți și foarte nemulțumiți.

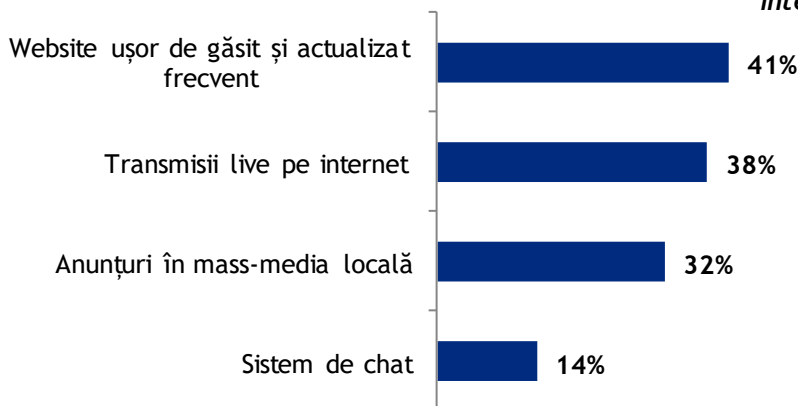
**Q6. Cum ați prefera să interacționați cu autoritățile locale - maxim 3 preferințe (N=1064)**



Interacțiunea directă cu autoritățile locale (prin intermediul întâlnirilor sau vizitelor la sediu) reprezintă, pentru români, modalitatea preferată de a interacționa cu acestea. Totodată, aceștia menționează și modalitatea de a interacționa online cu autoritățile locale, precum spațiul online dedicate, e-mail-ul, rețelele sociale și aplicațiile interactive.

În ceea ce privește preferințele cetățenilor de a interacționa cu autoritățile publice se remarcă diferențe în cadrul următoarelor categorii: mediul de rezidență, educația, vârsta, regiunea de dezvoltare și în ceea ce privește utilizarea aplicațiilor mobile. Astfel, locuitorii din mediul urban, cei cu studii superioare, tinerii, utilizatorii aplicațiilor mobile și locuitorii din Regiunea București-Ilfov preferă într-o mai mare măsură comunicarea prin mijloace online decât celelalte categorii (Anexa 5.2., Tabel încrucișat 4 - Preferințe de interacțiune cu autoritățile locale)

**Q9. Ce propuneri de canale de comunicare aveți pentru îmbunătățirea interacțiunii cetățean - administrație publică - răspuns multiplu (N=785, doar utilizatori internet)**

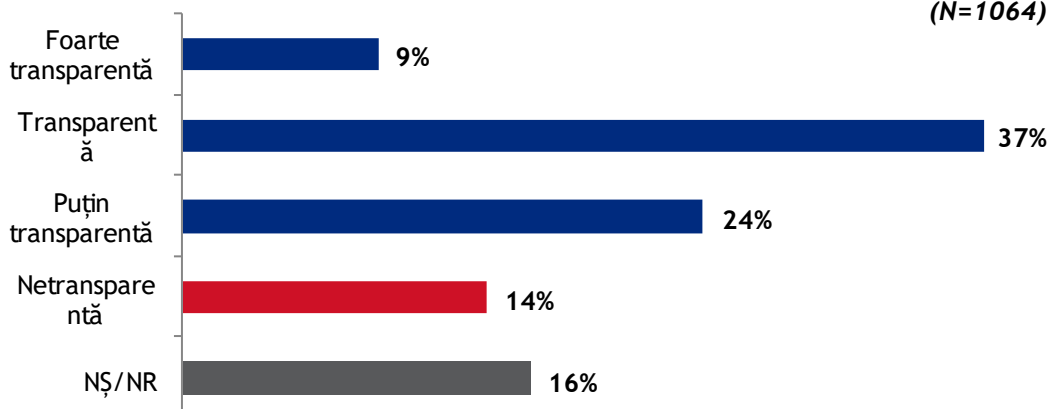


Un site web ușor de găsit și actualizat frecvent reprezintă cel mai menționat canal de comunicare online de către utilizatorii de internet, în vederea îmbunătățirii interacțiunii dintre cetățeni și administrația publică.

O altă posibilitate de a menține dialogul dintre cetățean și administrația publică este comunicarea online prin transmisiuni live pe internet (38%).

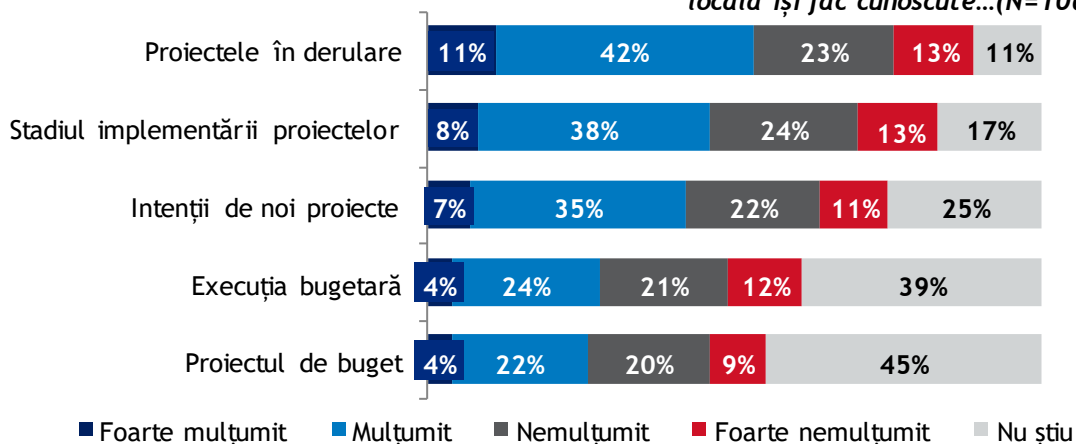
### 3.3. Percepții privind modul de prezentare a activității instituțiilor publice

**Q5. Cât de transparentă considerați că este activitatea primăriei localității dumneavoastră din perspectiva accesului la informații de interes public - site, afișaj, sms, rețele sociale (N=1064)**



Cea mai mare parte a românilor (46%) consideră că activitatea primăriei localității în care aceștia trăiesc este una transparentă. Totuși, și proporția celor care o evaluează ca fiind mai degrabă netransparentă este una crescută (peste o treime), iar o parte considerabilă a românilor (16%) nu au putut oferi un răspuns la această întrebare.

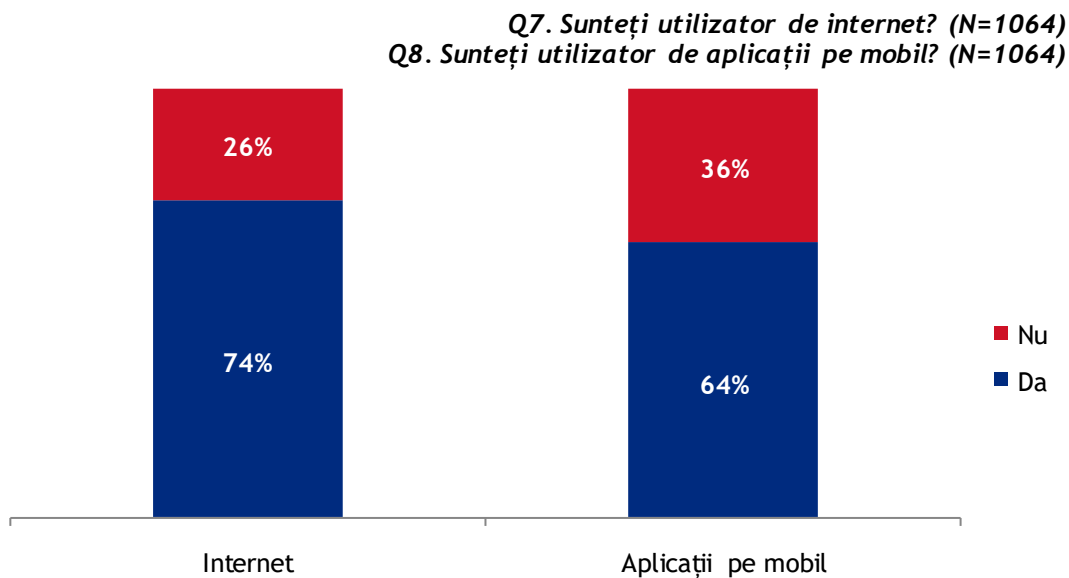
**Q10. Cât de mulțumit sunteți de modul cum primăria/administrația locală își fac cunoscute... (N=1064)**



În general, românii dețin un grad mediu de mulțumire cu modul în care primăria/administrația locală își face cunoscută activitatea. Totodată, un procent ridicat al românilor nu s-au putut pronunța în problema chestionată, fapt explicat și de gradul

destul de redus de interes al cetățenilor cu privire la activitatea instituțiilor publice.

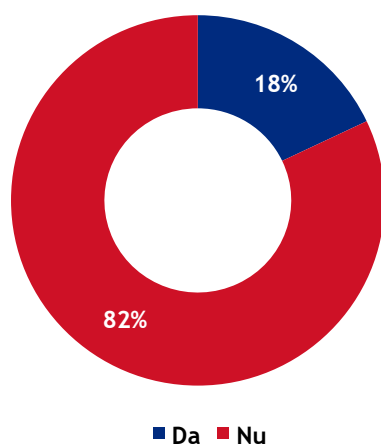
### 3.4. Gradul de utilizare a internetului în rândul populației generale



Cea mai mare parte a respondenților (74%) sunt utilizatori de internet sau ai aplicațiilor pe mobil (64%). Aceștia se regăsesc mai degrabă în mediul urban, în regiunile Vest, Nord-Vest și București-Ilfov. De asemenea, bărbații, tinerii și cei cu nivel mai crescut de educație utilizează într-o măsură mai crescută internetul și aplicațiile mobile (Anexă 5.2., Tabel încrucișat 5 - Utilizarea internetului și a aplicațiilor mobile).

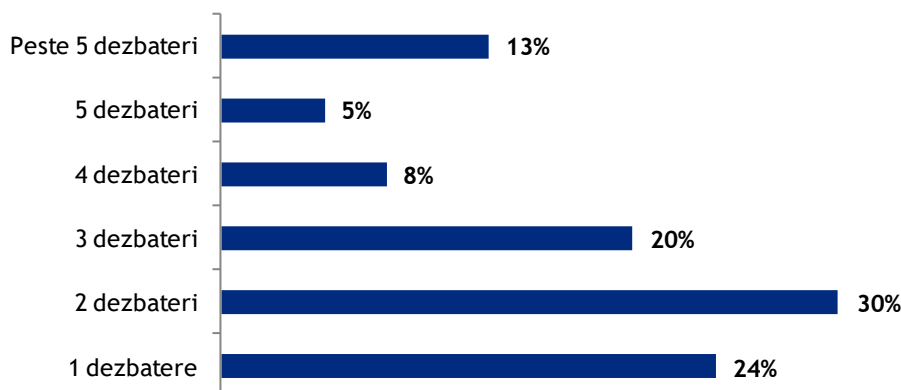
### 3.5. Gradul de participare la dezbateri publice

*Q11. Ați participat la dezbateri publice organizate de primărie/administrația locală în ultimii 2 ani? (N=1064)*

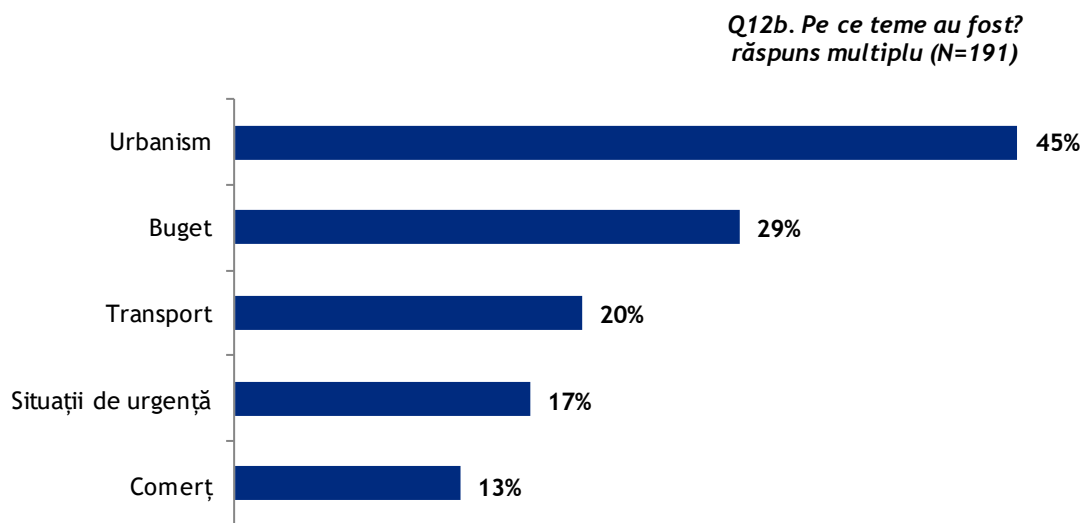


Cei mai mulți români nu au participat la dezbateri publice organizate de primărie/administrația locală în ultimii 2 ani. Mai puțin de o cincime dintre cetățeni au participat la astfel de întruniri cu administrațiile publice, dintre care trei sferturi luând parte la cel mult trei dezbateri. Bărbații, românii cu studii superioare, cei cu vârste cuprinse între 50-64 de ani, care locuiesc în regiunile Nord-Est și Sud-Vest Oltenia declară în cea mai mare măsură că au participat la dezbateri publice organizate de instituții (Anexa 5.2., Tabel încrucișat 6 - Preferințe de interacțiune cu autoritățile locale).

*Q12a. La câte dezbateri ați participat? (N=191)*



Cele mai multe dezbateri publice la care cetățenii au participat au avut drept tematică urbanismul (45%) și bugetul (29%).



## 4. Concluzii și recomandări

Studiul de față reliefează faptul că românii nu au interacționat des cu instituțiile publice (prin intermediul formulării cererilor/petițiilor/reclamațiilor) și nici nu urmăresc constant activitatea acestora.

Cetățenii care au interacționat cu autoritățile statului se declară mai degrabă mulțumiți de modul în care a decurs interacțiunea cu funcționarii publici, de timpul de răspuns, de acuratețea informațiilor primite și de modul de soluționare a solicitării.

Românii preferă să interacționeze cel mai mult cu instituțiile publice față în față - fie prin vizite la sediu sau prin stabilirea întâlnirilor directe. Însă o proporție destul de scăzută a cetățenilor au participat la diferite dezbateri publice în ultimii doi ani.

Deși interacțiunea online este preferată de un procent mai scăzut al românilor, o parte a acestora ar prefera să comunice cu instituțiile publice prin e-mail, rețele de socializare sau aplicații dedicate. Acesta este, în special, cazul locuitorilor din mediul urban, al tinerilor și al celor cu studii superioare.

În ceea ce privește sursele de informare utilizate de români cu privire la activitatea autorităților publice, cele mai utilizate surse sunt reprezentate de TV și presa locală. Totuși, românii folosesc și surse online de informare precum spațiul online dedicat sau activitatea instituțiilor publice din cadrul rețelelor de socializare.

Studiul de față scoate în evidență nevoia instituțiilor publice din România de a comunica mai transparent și mai eficient cu cetățenii. Peste o treime a românilor nu consideră că activitatea instituțiilor publice este una transparentă. De asemenea, o proporție semnificativă a respondenților s-a confruntat cu dificultăți în a evalua modul instituțiilor publice de a-și face cunoscută activitatea. Astfel este identificată necesitatea instituțiilor publice de a găsi cele mai bune modalități de interacțiune cu cetățenii.

Deși cea mai mare parte a românilor susține că preferă interacțiunea față în față, studiul de față identifică și preferința cetățenilor pentru canalele de comunicare și informare online. Cei mai mulți români au menționat că utilizează sau ar utiliza website-



urile instituțiilor publice sau informațiile distribuite pe rețelele sociale, întrucât acestea pot fi cele mai accesibile și cunoscute, comparativ cu aplicațiile specializate puse la dispoziție de instituțiile publice.

Proporția crescută a românilor care utilizează internetul și aplicațiile mobile denotă potențialul ca sursele de informare și comunicare online să devină din ce în ce mai utilizate. Pe lângă accesarea website-urilor, e-mail-ului și rețelelor de socializare, aplicațiile mobile dedicate instituțiilor publice pot veni în întâmpinarea nevoii de informare și comunicare a cetățenilor cu autoritățile publice. Prin intermediul acestora gradul de transparență perceput de către cetățeni cu privire la activitatea instituțiilor publice poate crește, iar instituțiile publice pot prezenta activitatea curentă mai simplu către publicul general.

Soluțiile oferite de mediu online, inclusiv prin intermediul aplicațiilor dedicate (pentru desktop, tabletă sau mobil), trebuie să țină cont însă de preferințele cetățenilor care au nevoie de informații sau care doresc să transmită o solicitare către instituțiile publice. Acest studiu demonstrează faptul că românii preferă o interacțiune față în față, apreciind relaționarea umană.

Așadar, comunicarea în mediul online va trebui să ofere cel puțin la fel de multe beneficii pe care cetățenii le percep în cadrul interacțiunii față în față cu funcționarii publici. Totodată, faptul că o mare parte a românilor utilizează cel mai adesea surse de informare TV-ul sau presa scrisă denotă faptul că aceștia preferă cele mai la îndemână surse de informare.

Încercarea de a propune românilor noi modalități de a interacționa cu instituțiile publice constituie un demers provocator, dar necesar pentru îmbunătățirea relației dintre cetățeni și acestea. Contextul actual național, european și global, precum și procentul tot mai mare al utilizatorilor de internet și de aplicații mobile dictează nevoia de a propune modalități tot mai rapide, mai intuitive și mai transparente de a se realiza comunicarea dintre cetățeni și instituțiile publice.

## 5. Anexe

### 5.1. Date socio-demografice



Feminin	53%
Masculin	47%



Studii gimnaziale	17%
Studii profesionale/liceale	48%
Studii universitare	33%
Nu răspund	2%



18-34 ani	27%
35-49 ani	32%
50-64 ani	26%
Peste 64 ani	15%



Muncitor necalificat	8%
Ocupație studii medii	23%
Ocupație studii superioare	24%
Elev, student	3%
Pensionar	22%
Casnic, fără ocupație	10%
Independent	5%
Șomer	2%
Altele	1%
Nu răspund	2%



Urban	58%
Rural	42%

Regiunea Nord-Est	16%
Regiunea Sud-Est	14%
Regiunea Sud-Muntenia	16%
Regiunea Sud-Vest	9%
Regiunea Vest	12%
Regiunea Nord-Vest	11%
Regiunea Centru	9%
Regiunea București-Ilfov	13%

## 5.2. Tabele încrucișate

Tabel încrucișat 1 - Urmărirea activității instituțiilor publice

Categorii	Deloc	Foarte rar	Des	Foarte des
Masculin	19%	41%	30%	10%
Feminin	24%	43%	24%	9%
Urban	20%	41%	28%	11%
Rural	24%	42%	25%	9%
Studii gimnaziale	27%	43%	21%	9%
Studii profesionale/liceale	20%	45%	26%	9%
Studii universitare	21%	36%	31%	12%
18-34 ani	33%	41%	23%	3%
35-49 ani	21%	47%	23%	9%
50-64 ani	15%	44%	31%	10%
Peste 64 ani	15%	30%	36%	19%
Nord-Est	23%	44%	23%	10%
Sud-Est	23%	40%	26%	11%
Sud-Muntenia	28%	39%	22%	11%
Sud-Vest Oltenia	16%	48%	32%	4%
Vest	25%	39%	30%	6%
Nord-Vest	15%	51%	26%	8%
Centru	25%	34%	33%	8%
Bucuresti-Ilfov	16%	42%	29%	13%

## Tabel încrucișat 2 - Surse de informare privind activitatea primăriei/consiliului județean

Categorii	E-mail	Spațiu online	Rețele sociale	Aplicație mobil	Total (surse online)
Masculin	3%	24%	19%	3%	49%
Feminin	3%	23%	17%	3%	46%
Urban	3%	30%	20%	4%	57%
Rural	2%	15%	15%	2%	34%
Studii gimnaziale	2%	9%	6%	1%	18%
Studii profesionale/liceale	3%	19%	17%	4%	43%
Studii universitare	4%	38%	25%	4%	71%
18-34 ani	4%	35%	30%	2%	71%
35-49 ani	4%	28%	19%	5%	56%
50-64 ani	1%	15%	10%	2%	28%
Peste 64 ani	1%	7%	5%	2%	15%
Nord-Est	5%	26%	15%	2%	48%
Sud-Est	6%	21%	17%	5%	49%
Sud-Muntenia	2%	16%	12%	2%	32%
Sud-Vest Oltenia	5%	21%	10%	2%	38%
Vest	1%	26%	22%	2%	51%
Nord-Vest	1%	29%	24%	7%	61%
Centru	1%	17%	17%	2%	37%
Bucuresti-Ilfov	2%	32%	26%	2%	62%

\*Selecție surse de informare online

**Tabel încrucișat 3 - Frecvența formulării cererilor de informații de interes public**

Categorii	Deloc	Foarte rar	Des	Foarte des
Masculin	82%	15%	3%	0%
Feminin	83%	12%	4%	1%
Urban	78%	16%	5%	1%
Rural	87%	10%	2%	1%
Studii gimnaziale	88%	6%	5%	1%
Studii profesionale/liceale	84%	13%	3%	0%
Studii universitare	78%	17%	4%	1%
18-34 ani	79%	17%	4%	0%
35-49 ani	81%	14%	4%	1%
50-64 ani	85%	11%	3%	1%
Peste 64 ani	89%	8%	3%	0%
Nord-Est	80%	17%	3%	0%
Sud-Est	85%	11%	4%	0%
Sud-Muntenia	84%	12%	3%	1%
Sud-Vest Oltenia	86%	8%	5%	1%
Vest	86%	10%	2%	2%
Nord-Vest	83%	14%	3%	0%
Centru	78%	16%	5%	1%
Bucuresti-Ilfov	79%	15%	5%	1%

**Tabel încrucișat 4 - Preferințe de interacțiune cu autoritățile locale**

Categorii	E-mail	Spațiu online	Rețele sociale	Aplicație mobil	Total (canale online)
Masculin	9%	14%	8%	4%	35%
Feminin	12%	15%	5%	4%	36%
Urban	15%	20%	9%	5%	49%
Rural	5%	6%	3%	3%	17%
Studii gimnaziale	3%	3%	1%	2%	9%
Studii profesionale/liceale	6%	7%	5%	4%	22%
Studii universitare	22%	30%	12%	6%	70%
18-34 ani	15%	23%	8%	7%	53%
35-49 ani	12%	17%	8%	5%	42%
50-64 ani	8%	7%	6%	1%	22%
Peste 64 ani	4%	5%	2%	1%	12%
Utilizator aplicații mobile	15%	20%	9%	6%	50%
Nu utilizează aplicații mobile	3%	3%	2%	0%	8%
Nord-Est	6%	14%	5%	3%	28%
Sud-Est	9%	11%	9%	2%	31%
Sud-Muntenia	8%	12%	2%	3%	25%
Sud-Vest Oltenia	9%	3%	2%	2%	16%
Vest	9%	13%	6%	2%	30%
Nord-Vest	11%	16%	8%	3%	38%
Centru	13%	18%	3%	2%	36%
Bucuresti-Ilfov	22%	25%	14%	5%	66%

\*Selecție surse de informare online

## Tabel încrucișat 5 -Utilizarea internetului și a aplicațiilor mobile

Categorii	Internet	Aplicații mobile
Masculin	79%	70%
Feminin	69%	58%
Urban	81%	70%
Rural	63%	56%
Studii gimnaziale	44%	38%
Studii profesionale/liceale	71%	60%
Studii universitare	94%	85%
18-34 ani	95%	89%
35-49 ani	90%	77%
50-64 ani	58%	46%
Peste 64 ani	29%	22%
Nord-Est	70%	58%
Sud-Est	71%	59%
Sud-Muntenia	64%	58%
Sud-Vest Oltenia	68%	61%
Vest	83%	65%
Nord-Vest	86%	75%
Centru	73%	69%
Bucuresti-Ilfov	78%	71%

**Tabel încrucișat 6 - Preferințe de interacțiune cu autoritățile locale**

Categorii	Da	Nu
Masculin	23%	77%
Feminin	13%	87%
Urban	17%	83%
Rural	20%	80%
Studii gimnaziale	16%	84%
Studii profesionale/liceale	17%	83%
Studii universitare	21%	79%
18-34 ani	13%	87%
35-49 ani	18%	82%
50-64 ani	26%	74%
Peste 64 ani	14%	86%
Nord-Est	23%	77%
Sud-Est	15%	85%
Sud-Muntenia	19%	81%
Sud-Vest Oltenia	22%	78%
Vest	13%	87%
Nord-Vest	18%	82%
Centru	17%	83%
Bucuresti-Ilfov	16%	84%



### 5.3. Instrument de cercetare

## Inițiativa civică pentru optimizarea prin tehnologie a relației dintre cetățean și autoritățile publice

# Sondaj național Chestionar

Proiectul “Inițiativa civică pentru optimizarea prin tehnologie a relației dintre cetățean și autoritățile publice” vizează creșterea capacității societății civile de a genera o propunere de politică publică alternativă la legislația ce reglementează **relația administrație publică-cetățean** prin dezvoltarea de competențe și metodologii prin care societatea civilă să poată contribui pe termen lung în mod activ în procesul decizional.

Proiectul este eco-finanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Capacitate Administrativă Cod SIPOCA XX are ca beneficiar Fundația “Centrul de Asistență pentru Organizații Neguvernamentale” (CENTRAS).

Chestionarul își propune să evalueze interacțiunea cetățenilor cu autoritățile locale.

Vă mulțumim că ați acceptat să răspundeți la acest chestionar care va dura aproximativ 7 minute.

Toate răspunsurile dvs. sunt confidențiale și vor fi prelucrate statistic fără referiri la identitatea dvs.

**Filtru. Vârsta:**

\_\_\_\_\_ (sub 18 ani - stop interviu)

**Q1. În general, urmăriți activitatea instituțiilor publice locale și centrale?**

Deloc	Foarte rar	Des	Foarte des	Nu știu/nu răspund
1	2	3	4	9

**Q2. Care sunt principalele dumneavoastră surse de informare despre activitatea primăriei/consiliului județean din localitatea/județul dumneavoastră?**

- Presa locală
- Afișare la sediu
- Pe e-mail
- Prin spațiu online dedicat (site, portal date deschise etc)
- Întâlniri la sediu
- Rețele sociale
- Participante la evenimente/dezbateri publice
- Aplicație pe mobil
- TV
- Altele - vă rog menționați

**Q3. Cât de des ați formulat cereri de informații de interes public/ petiții/ reclamații instituțiilor publice locale în ultimele 12 luni?**

Deloc	Foarte rar	Des	Foarte des	Nu știu/nu răspund
1	2	3	4	9

*(Dacă Q3=2,3 sau 4)*

**Q4. Dacă ați formulat cereri către primăria/administrația locală, cum evaluați următoarele aspecte:**

	Foarte nemulțumit	Nemulțumit	Mulțumit	Foarte mulțumit	Nu știu/nu răspund
a. acuratețea/corectitudinea informațiilor primite	1	2	3	4	9
b. timpul de răspuns	1	2	3	4	9
c. interacțiunea cu funcționarii publici	1	2	3	4	9
d. modul de soluționare a solicitării	1	2	3	4	9

**Q5. Cât de transparentă considerați că este activitatea primăriei localității dumneavoastră din perspectiva accesului la informații de interes public - site, afișaj, sms, rețele sociale.**

Netransparentă	Puțin transparentă	Transparentă	Foarte transparentă	Nu știu/nu răspund
1	2	3	4	9

**Q6. Cum ați prefera să interacționați cu autoritățile locale - maxim 3 preferințe:**

- Întâlniri directe
- Prin telefon
- Pe e-mail
- Prin spațiu online dedicat (site, portal date deschise etc)
- Aplicație interactivă utilizabilă pe desktop/tabletă
- Rețele sociale
- Apel telefonic interactiv
- Aplicație pe mobil
- Direct, la sediul autorității locale
- Nu doresc să interacționez

**Q7. Sunteți utilizator de internet?**

- DA
- NU

**Q8. Sunteți utilizator de aplicații pe mobil?**

- DA
- NU

*(Dacă Q7=DA)*

**Q9. Ce propuneri de canale de comunicare aveți pentru îmbunătățirea interacțiunii cetățean - administrație publică, de exemplu:**

- Web ușor de găsit și actualizat frecvent
  - Anunțuri în mass-media locală
  - Sistem de chat
  - Transmisii live pe internet
- NS/NR  
Altceva

**Q10. Cât de mulțumit sunteți de modul cum primăria/administrația locală își fac cunoscute:**

Informații	Foarte nemulțumit	Nemulțumit	Mulțumit	Foarte mulțumit	Nu știu/nu răspund
1. Proiectele în derulare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Stadiul implementării proiectelor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Intenții de noi proiecte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Execuția bugetară	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Proiectul de buget	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Q11. Ați participat la dezbateri publice organizate de primărie/administrația locală în ultimii 2 ani?**

- DA
- NU

*Dacă Da → Q12*

**Q12. La câte dezbateri ați participat și pe ce teme:**

**a. Număr dezbateri:**

1	2	3	4	5	Peste 5
---	---	---	---	---	---------

**b. Teme:**

Buget	Urbanism	Comerț	Situații de urgență	Transport	Altele - specificați
-------	----------	--------	---------------------	-----------	----------------------

## Demografice

D1. Județul: \_\_\_\_\_

D2. Dumneavoastră sunteți:

<input type="checkbox"/> 1	Bărbat
<input type="checkbox"/> 2	Femeie

D3. Mediul dvs. de rezidență este:

<input type="checkbox"/> 1	Urban
<input type="checkbox"/> 2	Rural

D4. Care este ultima formă de învățământ absolvită de dvs.?

Studii gimnaziale	<input type="checkbox"/> 1
Studii profesionale/liceale	<input type="checkbox"/> 2
Studii universitare	<input type="checkbox"/> 3

D5. Ocupația d-voastră actuală este:

Muncitor necalificat	Ocupație cu studii medii	Ocupație cu studii superioare	Elev, student	Pensionar	Casnic, fără ocupație	Independent (liber profesionist, patron)	Șomer	Altele
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9

**Vă mulțumim!**