



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!



Instrumente Structurale  
2014-2020

**Cercetare sociologică în vederea  
analizei modului în care are loc  
relaționarea administrațiilor publice  
cu cetățeanul în accesarea  
informațiilor de interes public  
Studiu calitativ - focus grupuri**

Octombrie 2018



## Cuprins

1. Informații generale .....	3
2. Metodologia de cercetare .....	5
3. Instrumentul de cercetare.....	7
4. Rezultatele studiului .....	9
4.1. Relația cetățean - instituție publică locală: experiența personală .....	9
4.2. Modalități preferate de interacțiune cetățeni – autorități publice locale.....	13
4.3. Optimizarea prin tehnologie a relației cetățean – autoritate publică locală .....	16
4.4. Avantaje ale unui sistem îmbunătățit de interacțiune prin tehnologie a relației dintre cetățeni și autoritățile publice .....	18
5. Concluzii și recomandări.....	20
6. Anexe .....	22
6.1. Instrument de cercetare .....	22

## 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 analiza modalitățile de relaționare a cetățenilor cu autoritățile publice în accesarea informațiilor de interes public. 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 și a celorlalte categorii de *stakeholder*-i (organizații non-guvernamentale, jurnaliști, funcționari publici, experți).

Astfel, realizarea *„Cercetării sociologice în vederea analizei modului în care are loc relaționarea administrațiilor publice cu cetățeanul în accesarea informațiilor de interes public”* are ca obiectiv principal identificarea problemelor cu care se confruntă cetățenii în relația cu autoritățile, modalitățile preferate de interacțiune, descrierea unor situații tipice de interacțiune și soluțiile care pot conduce la o mai bună comunicare a autorităților publice cu cetățenii.

*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

Metodologia de cercetare utilizată în cadrul studiului de față este una calitativă. A fost utilizată drept metodă de cercetare focus grupul. Întrucât cercetarea s-a dorit a fi una relevantă la nivel național, a urmărit să acopere toate regiunile istorice ale României.

Pentru atingerea obiectivelor specifice propuse a fost utilizată tehnica focus-grupului. În această etapă a cercetării au fost realizate 8 focus grupuri. Numărul proiectat de participanți pe focus grup a fost între 6 și 8 participanți. Variabilele de construcție a grupurilor:

- Grupul țintă (cetățeni/ ONG)
- Regiunea (București, Moldova, Transilvania și Sudul României (Muntenia/Oltenia))

Grupurile au fost omogene după criteriul grup țintă și regiune. După criteriul grupul țintă numărul de focus-grupuri a fost același în fiecare regiune: câte un focus grup cu cetățeni și câte un focus grup cu reprezentanți ai societății civile. În fiecare regiune au fost realizate câte două focus grupuri. Numărul total de participanți la cele opt sesiuni de focus grup a fost de 48 persoane. În general, la focus grupurile cu cetățeni au participat câte 7-8 persoane, în timp ce la grupurile cu reprezentanți ai societății civile au participat, în general 5-6 persoane.

Eterogenitatea în interiorul grupurilor cu cetățeni a fost determinată de variabila grupe de vârstă (urmărind ca în fiecare grup să fie reprezentate proporțional trei grupe de vârstă (18-34 de ani, 35-54 de ani și peste 54 de ani) și nivel de educație.

**Specificații privind recrutarea participanților și desfășurarea sesiunilor de**

## focus grup

### *Aspecte legate de recrutarea participanților*

Criteriul principal de recrutare pentru focus grupurile cu cetățenii a fost experiența din ultimii trei ani a acestora în interacțiunea cu autoritățile publice locale. Recrutarea participanților pentru focus grupuri cu cetățeni s-a realizat cu ajutorul operatorilor specializați în recrutarea potențialilor participanți la focus grup (prin aplicarea aleatorie a chestionarului de recrutare, în diverse locații) și prin metoda bulgărelui de zăpadă (folosind însă operatori de recrutare din medii diferite). Pentru fiecare focus grup au fost recrutate, în medie, câte 12 persoane din care au participat între 7 și 9 persoane. Distribuția proiectată pe grupe de vârstă a participanților pentru fiecare focus grup a urmărit respectarea unei ponderi relativ egale.

Criteriul de selecție pentru participanții la focus grupurile cu societatea civilă a fost acela de a reprezenta o organizație non-guvernamentală care interacționează frecvent cu autoritățile publice locale și reprezintă cetățeni în relația cu autoritățile publice locale pe diverse teme. În cazul focus grupurilor cu reprezentanți ai societății civile, recrutarea s-a realizat cu sprijinul experților din cadrul proiectului din partea Centras și al unor ONGuri partenere din teritoriu. Astfel, a fost asigurată o diversitate a opiniilor prin selectarea unor participanți cât mai diverși.

### *Desfășurarea focus grupurilor*

Ghidul de moderare și numărul de participanți pe focus grup au fost proiectate pentru o durată medie a sesiunii de 1,5 ore.

Discuțiile au fost înregistrate audio, cu acordul participanților. Nu au existat incidente deosebite pe parcursul focus grupurilor, metoda de moderare a focus grupurilor combinând interviul de grup cu dezbateră deschisă și cu jocuri de rol. Dinamica opiniilor a fost asigurată atât de eterogenitatea grupurilor din punctul de vedere al profesiilor, ocupațiilor și a experienței culturale cât și din

stilul problematizant al întrebărilor.

### ***Validitatea și fidelitatea rezultatelor***

Cercetarea îndeplinește criteriile de validitate din punctul de vedere al structurii grupurilor, (după criteriile de selecție), asigurând diversitatea opiniilor în cadrul fiecărui grup de discuție. Participanții la focus grup sunt reprezentativi pentru categoriile demografice și de nivel al educației din care fac parte.

Discuțiile s-au desfășurat fără influențe semnificative ale unor factori perturbatori (interni sau externi). Dinamica opiniilor în interiorul fiecărui grup a fost una constructivă, bazată pe argumentare și exemplificare. În interiorul fiecărui grup de discuții au fost exprimate opinii pozitive și negative, argumente care au schimbat anumite opinii ale participanților la discuții sau, dimpotrivă, care au întărit unele opinii.

Respectarea regulilor metodologice de pregătire a cercetării și moderare, precum și tehnicile de analiză a conținutului discuțiilor asigură un nivel ridicat de validitate și fidelitate a rezultatelor cercetării.

## **3. Instrumentul de cercetare**

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

- Caracterizarea climatului în care are loc interacțiunea dintre cetățeni și administrația publică locală
- Modalități preferate de interacțiunea cu administrația publică locală
- Principiile unei bune relații cetățean - autoritate publică locală
- Posibile idei pentru optimizarea prin tehnologie a relației dintre cetățean și autoritățile publice locale pentru perioada 2018-2020
- Avantaje ale unui sistem mult îmbunătățit de interacțiune prin tehnologie a relației dintre cetățean și autoritățile publice (locale).

Pe lângă întrebările care au avut drept scop atingerea temelor menționate au fost utilizate și întrebări legate de experiența personală, exemplificări, argumentarea unor opinii sau contra-argumentarea altor opinii.

Întrebările formulate au fost de tip deschis, fără variante de răspuns, pentru a oferi posibilitatea respondenților de a-și exprima propriile opinii bazate pe experiența personală.



## 4. Rezultatele studiului

### 4.1. Relația cetățean - instituție publică locală: experiența personală

#### Organizarea informației

- Primul contact cu o autoritate publică depinde de modul în care este organizată instituția, cum sunt atribuite rolurile și cu aceste informații sunt prezentate, astfel încât cetățenii să știe unde să se adreseze.

*„ Sunt lucruri cu care te întâlnești, nu știi cui să te adresezi, nu știi de cine aparțin. Și eu, de obicei, cand nu stiu sigur cam ale cui sunt scriu la primăria generală, scriu la primaria de sector, scriu la ADP sector 1, scriu la ALPAB, scriu de îi înnebunesc pe toți și bineînțeles cei de la sector 1 sar în sus că nu e la noi...” (FG, București, ONG)*

*„Odată ce ai intrat în primărie, te apuci de întrebat: Domnule, am nevoie de asta. Mergeți în capăt, pe stânga și acolo găsiți un domn care are cămașă roșie, întrebați de domnul Ciprian, la el se rezolvă problema. Lucru pe care l-am și făcut, m-am dus la domnul Ciprian. Nu el rezolva problema, m-am dus la altcineva, pentru că respectivul care trebuia să rezolve problema era în concediu și acel cineva mi-a luat hârtia: haideți că o fac eu în locul lui, nu e niciun fel de problemă. ” (FG Iași, cetățeni)*

- Lipsa structurării și disponibilității informației cu privire la activitatea din instituțiile publice, a atribuțiilor diferitelor servicii din instituție determină un grad ridicat de insatisfacție a cetățenilor cu privire la interacțiunea cu instituțiile publice.
- Fie că este vorba de informațiile din spațiul fizic al instituțiilor, fie

dintr-un spațiu virtual (site, platforma, pagină de social media), există multiple cazuri semnalate unde informația este fie incompletă, neorganizată iar cetățenii au - din această cauză - dificultăți în rezolvarea problemelor pe care le au de soluționat.

## Transparența instituțională

- Deciziile, acțiunile sau măsurile luate, mai ales la nivel local, al comunității, trebuie comunicate, transmise din timp, în mod transparent. De asemenea, această informare prealabilă trebuie să țină cont și de opiniile, nevoile și sugestiile celor direct afectați de respectiva decizie.

*„Personal am făcut 2 adrese, care în baza Legii Transparenței Decizionale am cerut detalii legate de acel drum, exact care este stadiul lucrărilor, cine răspunde, cine trebuie să lase șoseaua la stadiul cum a fost găsită, chiar dacă era proastă și atunci, dar era mai puțin proastă decât după ce au săpat, respectiv ei spuneau un preț că au contractat o firmă care va face șoseaua, firma respectivă n-a mai făcut-o, banii de la șosea i-au luat și i-au dat la sărbătorile lașului și tot felul de chestii de genul ăsta.” (FG, Iași, ONG)*

- Atât cetățenii cât și organizațiile non-guvernamentale simt nevoia unei comunicări cât mai transparente cu privire la procedurile, regulile, principiile după care funcționează o anumită entitate publică locală.
- Transparența instituțională trebuie să fie nu doar formală, pentru a acoperi prevederile legale, ci o transparență reală, cu utilitate concretă pentru cetățeni.

*„De obicei formulez întrebări 1,2,3 foarte clar, ca să primesc tot așa răspuns foarte clar la fiecare întrebare. La unele întrebări primesc răspuns, la unele nu, adică ei în principiu își fac datoria. ” (FG, Iași, ONG)*

## Răspunsul la solicitări

- Solicitățile de informații publice sunt transmise, atât de cetățeni cât, mai ales, de organizații non-guvernamentale, fie prin email, fie prin scrisori depuse fizic la registratură. Acestea sunt înregistrate și primesc număr de înregistrare. Sunt două posibile urmări frecvente: în anumite cazuri nu se primește nici un răspuns, fie se primește un răspuns formal.
- Termenul de primire a răspunsului este, de obicei, extins la maximum prevăzut de lege (30 de zile pentru competențe deosebite).

*„Aceasta este de obicei prima lor reacție, nu îți dau răspunsul. Ca să vadă ce are acesta de gând. Chiar insistă, mai ales când întrebarea este una...Delicată. ” (FG, Craiova, ONG)*

- Sunt situații în care nu se primește nici număr de înregistrare la o reclamație transmisă prin email. În acest caz, soluția este fie așteptarea, fie revenirea prin intermediul telefonului pentru a urmări stadiul solicitării.

## Participarea la ședințele de consiliu local

- Această formă de implicare publică și interacțiune cu autoritățile locale este accesată în special de ONG-uri. Acestea se așteaptă ca ordinea de zi să fie publicată, așa cum este prevăzut în lege, cu 30 de zile înainte de a avea loc ședința.
- O modalitate de eludare a acestei obligații de a dezbate public subiectele care vor fi abordate într-o ședință este declararea ședințelor ca fiind urgente, extraordinare.

*„Există undeva prevederea ca, de exemplu, ordinea de zi la o ședință ordinală să fie cu 30 de zile înainte așezată pe site, pusă la dispoziția cetățenilor, pentru a fi discutată. Nici pomeneală. Ba mai mult, fiindcă legea le permite, a apărut obiceiul și l-am observat mai ales la Consiliul Local Craiova, de a se convoca ședințe de*

*îndată. De îndată ce înseamnă? Că a dispărut orice consultare publică, de îndată, sunt niște chestii atât de arzătoare pentru oraș, încât de îndată domnul primar convoacă consiliul și aleluia transparență.” (FG, Craiova, ONG)*

- De asemenea, participarea la ședințele consiliului local sunt pur informative atât timp cât nu există o procedură simplă și transparentă de luare a cuvântului în cadrul ședinței.

*„Poți să participi dar nu poți să îți exprimi părerea. Acesta este un alt aspect. Participi ca și cetățean, dar ești un simplu spectator. Pentru ca să fii parte din proces, să poți să-ți exprimi punctul de vedere trebuie să faci o cerere, cineva să ți-o aprobe, trebuie să te pună pe o agendă în Consiliul Local și după care ți se dă cuvântul și au și atitudinea aceea că ți-au făcut o favoare,” (FG, Iași, ONG)*

## 4.2. Modalități preferate de interacțiune cetățeni – autorități publice locale

### Website

- Un website este esențial pentru comunicarea autorităților publice locale cu cetățenii și societatea civilă.
- Acesta trebuie să fie bine organizat, actualizat, informația să fie structurată, accesibilă, clară.

*„În primul rând, aș dori să existe un site unde toate informațiile de care am vorbit să existe, să știm și noi care este structura, dar nu să ne spună departamentul X, să știm exact cu ce se ocupă, cum ziceați, nu știi cui să te adresezi, care este aria de competență,”  
(FG, București, ONG)*

- Un site cu informații clare ajută cetățenii să-și rezolve problemele eficient, rapid și fără drumuri suplimentare la sediul instituției.

*„Am găsit pe site tot ce trebuie: taxă, acte. Adică a fost dosarul complet și nu au fost probleme să mă mai întorcă.” (FG, Craiova, cetățeni)*

- De asemenea, site-ul trebuie să aibă o interfață ușor de utilizat, prietenoasă. În plus, trebuie să conțină datele de contact, adresele de email ale departamentelor, serviciilor sau persoanelor responsabile cu atribuții specifice grupate pe categorii.
- E asemenea, o sugestie ar fi ca pe site-ul primăriei să existe un canal de chat pe care să răspundă un funcționar într-un timp cât mai scurt la întrebări punctuale.

### Email

- Solicitățile transmise pe email trebuie transmise fie către un email generic de unde să fie redirecționate către serviciul care poate soluționa respectiva problemă, fie către un email specific pe care îl poți găsi pe site.
- În acest caz trebuie să existe un sistem automat și eficient de confirmare și înregistrare a solicitării.

*„cel mai simplu e în zilele de astăzi, să trimiți un e-mail “Bună ziua, am nevoie de informații x, y. Mi le puteți trimite?” și ei să îți le trimită în format, în ce format vrei, direct pe e-mail. Că așa este cel mai simplu.” (FG, București, ONG)*

### Telefonic

- Dacă nu există informația pe site, sau este nevoie să afli o informație urgent, cea mai rapidă cale este cea telefonică.

*„Tot telefonic trebuie să ceri informații, ca să nu faci drum degeaba. Eu așa fac întotdeauna. Am avut la sănătate o problemă, nu le-a mers site-ul și nu vedeai dacă ești asigurat, și n-a putut să-mi dea doctorul de familie o adeverință că-s asigurat că nu a mers site-ul, a fost un blocaj. Și am sunat, mi-a răspuns cineva și nu a putut să-mi dea informații, mi-a zis că nu merge site-ul. Am sunat următoarea săptămână, a răspuns o altă colegă, și a mers site-ul, am verificat și eu și a fost ok. Și mi-a explicat, a fost în regulă.” (FG, Craiova, cetățeni)*

- Limita comunicării telefonice este existența roboților din cauza cărora trebuie să aștepti foarte mult pentru a fi preluat de cineva. De asemenea, informația telefonică nu are același statut oficial, nu o poți folosi ca dovadă, argument într-o viitoare contestație.
- Comunicarea telefonică este utilizată și atunci când un cetățean dorește să urmărească stadiul unei sesizări transmise în scris.

## La ghișeu

- Atunci când toate căile de mai sus au fost epuizate iar problema tot nu s-a rezolvat, cetățenii se adresează direct instituției, deplasându-se până la sediul acesteia.

*„Tot telefonic trebuie să ceri informații, ca să nu faci drum d Nu, telefonic nu au voie să-mi dea. Și n-au putut să rezolve. Și nici dacă făceam scris online nu... Numai să vin personal, și personal înseamnă să mă învoiesc. Și nu-ți permiți tot timpul.” (FG, Craiova, cetățeni)*

### 4.3. Optimizarea prin tehnologie a relației cetățean – autoritate publică locală

#### Programări și rezervări online

- O primă utilizare a tehnologiei în optimizarea relației dintre cetățean și autoritatea publică locală ar putea fi pentru realizarea unor programări online, înscrierea în audiență, obținerea unui bon de ordine la un rând.

*„F...: Bonuri de ordine...”*

*B...: Operatori online, să poți să discuți, să-i spui care-i problema și el să te îndrume, să faci aia, aia, aia.*

*F: Un roboțel.*

*B: Da, să poți să interacționezi în timp real.” (FG, Craiova, cetățeni)*

- De asemenea, interacțiunea în timp real cu un operator online sau chiar cu un robot inteligent care să ghideze cetățeanul către o programare sunt instrumente foarte utile pentru optimizarea comunicării.

*„O aplicație care ar putea să-ți dea aceste informații fie în scris, fie să le asculți. Și ca să știi unde depui plângerea aceea sau solicitarea, informația prima dată trebuie să aflu unde. După aceea, când aflu unde te duci cu problema ta, acolo ar fi și mai bine dacă pe lângă numărul de înregistrare care se dă acum, să vină cineva cum a zis domnul “ Bună, sunt George, ce vrei tu să depui? “(FG, București, ONG)*

#### Informații structurate și organizate

- Orice modalitate de optimizare prin tehnologie a comunicării între cetățean și autoritate publică trebuie să aibă în vedere oferirea unor informații publice organizate, structurate, clare, accesibile cetățenilor.

*„Platforma aceasta națională inclusiv să poți găsi spețe similare, adică prin filtre să poți să cauți tot felul de informații, să vezi ce se întâmplă în alte județe și inclusiv să pot face eu o sesizare pentru*



*bunica mea care este la țară.” (FG, Iași, ONG)*

- Soluțiile informatice ar trebui să fie integrate în toate canalele online existente (site-ul primăriei, paginile de social media, aplicație pe mobil etc).

### Sesizări, solicitări, reclamații

- O structură organizată a unei aplicații (indiferent că este web sau mobile) poate să fie eficientă pentru transmiterea cu ușurință a unei sesizări sau reclamații.

*„Părerea mea este că aplicațiile sunt extrem de utile pentru cetățeanul de rând atunci când vine vorba de a sesiza ceva. Partea cu răspunsul, cu feed-back-ul este dificilă.” (FG, Iași, ONG)*

- O soluție tehnologică destinată acestui scop ar trebui să fie cât mai adaptată tipurilor de solicitări pe care le au cetățenii. Astfel, este nevoie de stabilirea unor categorii de solicitări cât mai des întâlnite pe care cetățenii să le identifice ușor din meniul principal.

## 4.4. Avantaje ale unui sistem îmbunătățit de interacțiune prin tehnologie a relației dintre cetățeni și autoritățile publice

### Transparență

- Prin afișarea tuturor informațiilor utile pe platformă, prin evidențierea procedurilor de lucru, a criteriilor de acțiune întregul proces instituțional ar deveni mai transparent.
- Afișarea propunerilor de reglementări, notificarea cetățenilor interesați de o anumită temă contribuie la accesibilitatea informației către un număr mai mare de cetățeni și la implicarea activă și informată a acestora în problemele comunității.

### Rapiditate

- Interacțiunea în timp real cu un operator online sau chiar cu un robot inteligent care să ofere informații sau să răspundă la solicitări simple în mod automatizat sunt instrumente foarte utile pentru realizarea unei interacțiuni rapide și eficiente.

*„Dar dacă de fapt 90% din oameni nu vor neapărat să reclame gropi, ci mai degrabă vor să-și rezolve repede o problemă de genul cum iau un aviz de la ADP dacă nu fac modificare de nu știu ce la casă, sau nu știu ce documente îmi trebuie să mă duc să iau o alocație.”  
(FG, Iași, ONG)*

### Claritate

- Simpla digitalizare a comunicării și informării din partea instituțiilor publice locale nu este suficientă dacă nu se pune accentul și pe o accesibilizare a informației și procedurilor din punctul de vedere al conținutului. Astfel, un instrument tehnologic de interacțiune trebuie să aibă o structură clară, să prezinte o informație simplă și accesibilă.

### Diminuarea corupției

- Minimizarea interacțiunii directe dintre cetățean și funcționarii publici contribuie la evitarea unor situații de relaționare cu risc de corupție.

*„Și eviți și corupția. Gândiți-vă câte șpăgi se dau pentru a rezolva tot felul de lucruri, pentru că n-ai acces la informații. Când ai acces la informații, la liber așa, mai ești tentat să te duci să dai plicul sau nu știi ce ca să rezolvi ?” (FG, Iași, ONG)*

## 5. Concluzii și recomandări

Studiul de față identifică nevoia de optimizare tehnologică a interacțiunii dintre cetățeni și autoritățile publice. Această interacțiune prin tehnologie trebuie să țină seama de o serie de principii cum ar fi:

- **Transparență instituțională** - atât în ceea ce privește informațiile pe care le comunică, deciziile luate cât și procedurile și atribuțiile după care funcționează respectiva instituție.
- **Accesibilitate** - prin intermediul tehnologiei toți cetățenii trebuie să aibă acces la informații și la canalele de transmitere a solicitărilor și obținere a documentelor necesare. Astfel, în cazul categoriilor de persoane care nu au acces la tehnologia informatică, trebuie asigurate modalități alternative de interacțiune, training specific de utilizare a tehnologiei sau asistență prin consultanți care să faciliteze acest tip de interacțiune.
- **Responsabilitatea** - chiar dacă este vorba despre un sistem impersonal, relativ automatizat, acesta trebuie să aibă în vedere responsabilitatea funcționarilor care comunică informația, care sunt în spatele sistemului, care iau decizii.
- **Trasabilitatea** - solicitările transmise printr-un sistem informatic trebuie să fie ușor de urmărit, să poată fi identificat responsabilul cu o anumită sarcină iar termenul de rezolvare să fie actualizat permanent.
- **Comunicare în timp real** - informația trebuie să fie transmisă în timp util pentru ca cetățenii să o poată folosi. În cazul în care sunt anunțuri legate de anumite situații specifice din localitate, acestea trebuie comunicate pe canalele care ajung în mod direct către beneficiari (prin alerte, notificări, newslettere).

Optimizarea prin tehnologie a interacțiunii dintre cetățeni și autoritățile publice locale are beneficii atât pentru cetățeni cât și pentru

funcționarii publici. Astfel, cetățenii ar avea acces la o informație mai transparentă, accesibilă, clară și corectă. De asemenea, soluționarea solicitărilor ar fi una rapidă, eficientă, utilă și ușor de urmărit.

Pe de altă parte, funcționarii publici ar avea de câștigat prin simplificarea muncii de rutină care ar fi automatizată, reducerea stresului prin diminuarea interacțiunii directe cu cetățeanul, previzibilitatea activității prin clarificarea proceselor de lucru.

Un rol important în eficientizarea prin tehnologie a interacțiunii cetățean - autoritate publică locală îl joacă societatea civilă (organizațiile non-guvernamentale, asociațiile de cetățeni, presa locală) care sunt active în domeniul implicării civice. Aceste categorii de public sunt interesate de dezbaterile publice pe propunerile de reglementări ale consiliului local, de soluționarea unor probleme care țin de comunități mai mari de cetățeni, de reprezentarea intereselor acestora în fața factorilor de decizie locali.

Comunicarea adaptată la diferitele categorii de public (cetățeni, societate civilă, companii) ar trebui să fie un pilon esențial pentru promovarea sistemului tehnologic care va fi realizat în scopul optimizării prin tehnologie a relației dintre cetățean și autoritățile publice locale.

## 6. Anexe

### 6.1. Instrument de cercetare

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

#### **GHID DISCUȚII FOCUS GRUP Regiunea ..., data....**

**A. Obiectiv** - consultarea părților interesate pentru identificarea de elemente pentru optimizarea prin tehnologie a relației dintre cetățean și autoritățile publice locale

#### **B. Mediu de discuție**

7

##### **min**

Bună ziua, mă numesc ....., sunt reprezentant .... în cadrul proiectului Inițiativa civică pentru optimizarea prin tehnologie a relației dintre cetățean și autoritățile publice implementate de.... și voi facilita/modera discuțiile pentru identificarea unor elemente pentru optimizarea prin tehnologie a relației dintre cetățean și autoritățile publice locale din perspectiva dumneavoastră.

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 are ca beneficiar Fundația “Centrul de Asistență pentru Organizații Neguvernamentale” (CENTRAS).

Elemente ce țin de rezultatele acestei întâlniri vor fi prelucrate și evidențiate în realizarea unei cercetări cantitative și calitative la nivel național în vederea evaluării modului de relaționare a cetățenilor cu autoritățile publice

Studiul ce conține elemente din cercetare va fi facut public - nu se menționează însă numele participanților la focus grup.

Discuția este înregistrată pentru a se asigura redarea corectă a tuturor opiniilor; e cineva împotriva ?

Pentru buna desfășurare a acestei întâlniri, vă propun câteva norme:

- Intervenții pe rând, fiecare va avea șansa să vorbească
- Nu există răspunsuri bune sau rele, fiecare reflectă punctul dumneavoastră de vedere/percepția dumneavoastră față de subiectele în discuție
- Refreshments?

### C. Introducere 8 min. (15)

Încălzire, prezentări, nume, prenume.

Tabel de prezentă.

1. Gândiți-vă la relația cetățean - administrație publică locală în România în 2018 din perspectiva dumneavoastră - aveți fiecare câte 2 minute să prezentați un punct de vedere despre acest subiect la o dezbatere publică.

20 min (35)

2. Cum ați prefera să interacționați cu autoritățile locale - de exemplu: întâlniri directe, dezbateri publice, audiențe, telefon, e-mail, aplicație interactivă, rețele sociale, site etc. 15 min (50)

3. Ce idei aveți pentru optimizarea prin tehnologie a relației dintre cetățean și autoritățile publice locale pentru perioada 2018 - 2020? 20 min (70)

4. Ce avantaje ați putea avea dumneavoastră/entitatea pe care o reprezentați de la un sistem mult îmbunătățit de interacțiune prin tehnologie a relației dintre cetățean și autoritățile publice (locale?)

15 min (90 min)

5. Alte comentarii 5 min (90 min)

Mulțumiri!