

CURS - SA
CENTRUL DE SOCIOLOGIE URBANA SI REGIONALA

Str.Tudor Arghezi nr.21, sector 2, Bucuresti
Tel./Fax:210.74.55 Tel.210.79.00/235,228,209
e-mail:curs@art.ro

Evaluarea nevoilor si resurselor existente

Contract: RO.004.02.01/C1

Beneficiar

Ministerul Finantelor
Oficiul de Plati si Contracte
PHARE

CURS - SA
CENTRUL DE SOCIOLOGIE URBANA SI REGIONALA

Str.Tudor Arghezi nr.21, sector 2, Bucuresti
Tel./Fax:210.74.55 Tel.210.79.00/235,228,209
e-mail:curs@art.ro

Director general CURS-SA,

Dr. Dorel Abraham

Colectiv de elaborare

Dr. Dorel Abraham – Director General

Dr. Corneliu Cârțina – coordonator studiu

Drd. Andra Aldea – elaborare instrumente de cercetare

Cercet.st. Teodora Tone – coordonator analiza institutionala

Cercet.st. Maria-Elena Gânju – analiza presa

Dr.Traila Cernescu – analiza institutionala

Cercet.st. Vasile Ancuta-Romanescu – analiza institutionala

Informatician Daniel Chindea – analiza site-uri web, procesare date

Sociolog Marin Burcea – moderare si analiza focus-grup

Statistician Vladimir Cretoiu – procesare date, coordonator investigatii de teren

Statistician Mioara Olteanu – coordonare introducere date

Statistician Violeta Cârțina – introducere date

CUPRINS

<u>CAPITOL 1. METODOLOGIA STUDIULUI</u>	5
<u>Scopul si necesitatea studiului</u>	5
<u>Obiectivele studiului si principalii indicatori de operationalizare a acestora</u>	5
<u>Metodologia cercetarii</u>	6
<u>CAPITOL 2. CONCLUZII SI RECOMANDARI</u>	15
<u>1. Evaluarea nevoilor de informare si îndrumare ale cetatenilor</u>	15
<u>2. Cai / modalitati efective si dorite pentru primirea informatiilor</u>	16
<u>3. Evaluarea modului de furnizare a informatiilor catre institutii</u>	17
ANEXE	21
<u>Anexa 1. Grafice</u>	21
<u>Anexa 2. Lista institutiilor si localitatilor in care s-au realizat interviuri focalizate</u>	50
<u>Anexa 3. Lista localitatilor în care s-au realizat interviuri la Centrele de Informatii pentru Cetateni (CIC)</u>	56
<u>Anexa 4. Lista tipurilor de institutii</u>	57

CAPITOL 1. METODOLOGIA STUDIULUI

Scopul si necesitatea studiului

Scopul general al studiului îl constituie furnizarea de date si informatii sistematizate necesare înfiintarii unei retele nationale de Birouri de Consiliere pentru Cetateni.

Înfiintarea acestor institutii cu caracter independent reprezinta o componenta a Programului PHARE - Dezvoltarea Societatii Civile 2000, Componenta Birouri de Consiliere pentru Cetateni destinata îmbunatatirii accesului la informatii, îndrumare si sprijinire a cetatenilor pentru rezolvarea problemelor si exercitarea drepturilor si îndatoririlor civile ale acestora.

Fundamentarea sociala a existentei si functionarii acestor institutii rezulta, în cazul tarilor aflate în tranzitie, din cerintele unei (re)constructii institutionale care sa sprijine în mod concret dezvoltarea practicilor democratice si consolidarea statului de drept, întarirea societatii civile (cresterea capacitatii institutionale a organizatiilor neguvernamentale si a relatiilor acestora cu cetatenii si institutiile statului), sprijinirea procesului de integrare si participare a indivizilor sau grupurilor sociale defavorizate sau marginalizate economic, social sau politic.

O guvernare eficienta, pentru tari ca România, nu se poate rezuma numai la exercitarea atributiilor economice, politice si administrative.

Ea trebuie sa includa, de asemenea, mecanismele, procesele si institutiile prin care cetatenii si grupurile sa își poata articula interesele, exercita drepturile legale, respecta obligatiile si atenua diferentele. O guvernare eficienta implica, printre alte aspecte , participare, transparenta, eficienta si echitate în contextul mai larg al promovarii statului de drept.

Obiectivele studiului si principalii indicatori de operationalizare a acestora

Subsumate scopului general obiectivele studiului au fost urmatoarele:

- Identificarea nevoilor de informatii si îndrumare ale cetatenilor
- Tipuri de servicii/informatii si îndrumari efectiv solicitate de cetateni: frecvente si ierarhii pe tipuri de institutii si grupuri tinta.
- Informatii si îndrumari dorite /asteptate de cetateni: frecvente pe tipuri de informatii si institutii, grupuri tinta.
- Identificarea modalitatilor efective si dorite de cetateni pentru obtinerea (primirea) informatiilor si îndrumarilor necesare.
- Cai si modalitati de adresabilitate pe tipuri de institutii si probleme de rezolvat.
- Cai si modalitati dorite/asteptate de cetateni pentru primirea informatiilor si îndrumarilor pe tipuri de institutii si probleme de rezolvat.
- Evaluarea activitatii curente de informare si îndrumare a cetatenilor de catre institutii.
- Modalitati concrete de organizare institutionala pentru furnizarea de informatii si îndrumare (infrastructura, logistica, persoanel), pe tipuri de institutii.
- Tipuri de informatii solicitate si furnizate cetatenilor (pe tipuri de institutii), ierarhii, prioritati.
- Surse documentare utilizate de institutii pentru furnizarea de raspunsuri cetatenilor; cooperare institutionala
- Cai si mijloace de furnizare a informatiilor
- Dificultati/disfunctii în activitatea de informare si îndrumare a cetatenilor
- Identificarea punctelor tari si a punctelor slabe în activitatea de informare si îndrumare a cetatenilor de catre institutii.

Metodologia cercetarii

1. Modelul de evaluare a nevoii de informatii si îndrumare a cetatenilor precum si a modului actual de furnizare de catre institutii a solicitarilor de servicii, informatii si îndrumari se bazeaza pe doua tipuri de abordari.

cantitativa, realizata prin:

- ancheta sociologica cu chestionar standardizat în rândul populatiei pe un esantion reprezentativ pentru mediul urban din România
- interviuri “in situ” cu clienti ai institutiilor indicate de beneficiarul cercetarii.

calitativa, realizata prin:

- interviuri individuale focalizate cu reprezentanti ai institutiilor (indicate de beneficiarul cercetarii)
- interviuri individuale focalizate cu directori sau sefi ai departamentelor de relatii cu publicul din cadrul redactiilor unor ziare.
- Focus-group-uri cu utilizatori potentiali ai BCC (Birouri de Consiliere pentru Cetateni).
- Analiza unor site-uri web (Internet Survey)

2. Precizari metodologice privind activitatile specifice desfasurate în cadrul cercetarii

2.1. Ancheta de teren cu chestionar standardizat în rândul populatiei pe un esantion reprezentativ pentru populatia din mediul urban.

Caracteristicile esantionului:

Volum esantion: 652 persoane din care 550 în localitati din provincie si 102 în Bucuresti.

Tipul esantionului: esantion stratificat, probabilist, bistadial.

Criteriile de stratificare:

- regiunea istorica (7 regiuni si municipiul Bucuresti)
- marimea localitatilor urbane – 3 categorii: - orase mici - pâna în 50.000 de locuitori, orase mijlocii între 50.001 – 100.000 locuitori, orase mari – peste 100.000 locuitori.

Structura esantionului pe regiuni istorice în raport cu populatia de baza.

în % -

Regiunea	Populatia de baza	Esantion (650)
Transilvania	22,2	23,0
Muntenia	15,7	15,7
Dobrogea	5,5	7,7
Moldova	18,0	15,4
Banat + Cr.Maramures	13,4	15,4
Oltenia	8,9	7,7
Bucuresti	16,3	15,4

Abaterile dintre esantion si populatia de baza rezultate din procesul de stratificare pe regiuni si categorii de marime a oraselor se datoresc alocarii unui numar fix (50 de persoane pe localitate), convenit prin proiectul cercetarii.

Structura esantionului dupa marimea localitatilor urbane în raport cu populatia de baza
%

	Orase mari	Orase mijlocii	Orase mici
Populatia de baza	56,6	14,3	29,1
Esantion	53,8	15,4	30,8

Structura esantionului pe tipuri de orase si regiuni

Regiunea	Tipuri de orase						Total	
	Orase mari		Orase mijlocii		Orase mici			
	Nr.loc.	Nr.sub.	Nr.loc.	Nr.sub.	Nr.loc.	Nr.sub.	Nr.loc.	Nr.sub.
Transilvania	1	50	1	50	1	50	3	150
Muntenia	1	50	-	-	1	50	2	100
Dobrogea	-	-	-	-	1	50	1	50
Moldova	1	50	1	50	-	-	2	100
Banat+Cr.MM	2	100	-	-	-	-	2	100
Oltenia	-	-	-	-	1	50	1	50
Bucuresti	1	100					1	100
Total provincie	5	250	2	100	4	200	11	550
Total general	6	350	2	100	4	200	12	650

La calculul esantionului s-au avut în vedere cele trei conditii precizate în termenii de referinta si oferta CURS: grupele de marime ale oraselor (trei grupe) si numarul de localitati urbane (12), 50 de persoane într-o localitate.

În vederea asigurarii unei reprezentativitati pentru întregul mediu urban din România, toate regiunile din Romania au fost incluse in baza de esantionare. Cele 12 localitati unde s-au desfasurat investigatiile de teren au fost:

Regiunea	Orase mari	Orase mijlocii	Orase mici
Transilvania	Brasov	Deva	Odorheiu Secuiesc
Muntenia	Buzau	-	Urziceni
Dobrogea	-	-	Macin
Moldova	Iasi	Vaslui	
Banat+Cr.-MM	Timisoara, Oradea	-	-
Oltenia			Filiasi
Bucuresti	Bucuresti		

Reprezentativitatea esantionului

Esantionul este reprezentativ pentru populatia urbana adulta neinstitutionalizata a României cu o eroare tolerata de $\pm 3,8\%$.

Esantionarea s-a facut prin selectia probabilista a **punctelor de esantionare** (51 sectii de votare - câte 3 din fiecare localitate de provincie si sector al Capitalei dupa criteriul centru de localitate – o sectie, periferie - doua sectii) si a persoanelor. Pentru selectia persoanelor s-au utilizat în principal ultimele liste electorale.

Determinarea structurii populatiei de baza dupa criteriile amintite s-a facut pe baza datelor INS – Anuarul Statistic al României, 2000.

Validarea esantionului

Profilul socio-demografic si socio-economic al gospodariilor din esantion comparativ cu situatia existenta în populatia urbana a României

% -

Indicatori	Populatie urbana	Esantion
Talia medie a gospodariei	3,03 Sursa 1	3,2
Structura gospodariilor dupa numarul de minori:		
. gospodarii fara minori	60,2	56,4
. gospodarii cu minori, din care:	39,8	43,6
cu un minor	23,7	28,4
cu 2 minori	12,8	11,2
cu 3 minori	2,3	2,5
cu 4 minori si peste	1,0	1,5
	Sursa 2	
Structura pe sexe		<i>Total pers. în gosp.</i>
. barbati	47,8	47,5
. femei	52,2	52,4
	Sursa 2 si 3	
Structura pe grupe de vârstă a persoanelor din componenta gospodariilor:		<i>Total pers. în gosp.</i>
. 18-30 ani	29,5	26,9
. 31- 55 ani	48,1	49,5
. 56 ani si peste	22,5	23,6
	Sursa 3	
Structura educationala (ultima scoala absolvita)		<i>Total pers. în gosp.</i>
. fara scoala	1,5	2,0
. scoala primara (1-4 clase)	7,7	4,8
. gimnaziu (7,8,10 clase)	16,2	16,7
. sc. profesionala	20,6	19,0
. liceu	34,8	33,8
. sc.postliceala si tehnica de maistri	7,7	10,0
. colegiu, facultate	11,5	13,6
	Sursa 2	

Sursa 1 – Recensământul populatiei si locuintelor, 1992

2 – Aspecte privind calitatea vietii populatiei în anul 1999, INS-2000

3 - Anuarul Statistic al României, INS- 2000

Indicatori	Populatie urbana	Esantion
Indicatori sintetici referitori la ocupare		
. rata de activitate	44,6	41,1
. rata de ocupare	41,3	37,0
. rata somajului	10,4	10,3
	Sursa 4 ^x	
Structura populatiei ocupate:		
. conducatori de unitati, patroni	3,6	3,6
. specialisti cu ocupatii intelectuale si stiintifice	11,9	13,9
. functionari în servicii, maistri si tehnicieni	20,4	21,5
. lucratori în comert	11,6	10,4
. lucratori calificati în industrie, constructii si servicii si alte ocupatii	52,5	50,6
Statutul de ocupare a locuintei		
. proprietate personala	94,7	95,1
. chiriasi la stat	3,4	2,9
. chiriasi la particulari	1,9	2,0
	Sursa 2	
Numar mediu de persoane pe camera	1,14	1,20
	Sursa 2	
Structura etnica		
. români	89,5	84,5
. maghiari	7,1	10,7
. germani	0,5	0,2
. rromi	1,8	3,3
.alta	1,1	0,9

Sursa 4 – Ancheta asupra fortei de munca în gospodarii (AMIGO), trim.IV, 2000

^x - se refera la populatia de 20 ani si peste

Interviurile s-au desfasurat la domiciliul subiectilor în perioada 19-30 decembrie 2001.

2.2. Interviuri “in situ” cu clienti ai institutiilor ce au facut obiectul cercetarii

Numar total realizate: 1009.

În general s-au realizat câte 3 interviuri pentru fiecare institutie din 12 localitati. În localitatile din esantion, unde nu existau anumite tipuri de institutii, cum ar fi Avocatul Poporului (exista doar în Bucuresti), Inspectoratul Judetean pentru persoanele cu Handicap etc. investigatia s-a realizat în orasele resedinta de judet de care apartineau localitatile din esantion.

Interviurile s-au realizat pe baza unui chestionar standardizat iar selectia persoanelor s-a facut aleator (prin pas statistic) la iesirea din institutia/departamentul/biroul specializat din cadrul institutiei.

2.3. Interviuri în profunzime cu persoane din conducere sau directori (sefi) ai departamentelor de Relatii cu Publicul din cadrul institutiilor

Numar interviuri realizate: 327.

Precizari:

Numarul de institutii propuse a fi investigate si prezentate în Anexa "Lista tipurilor de institutii" (Anexa 4) era 27. În teren s-a constatat ca institutiile de la numerele 8 (Biroul de Stare Civila) si 17 (Oficiul de stare civila) sunt de fapt una singura si deci numarul total de institutii este 26.

La punctul 3 din lista institutiilor sunt cuprinse 3 departamente: casa de pensii, oficiul de somaj, biroul de asistenta sociala. În unele localitati, aceste institutii sunt înglobate într-un singur departament, de protectie sociala.

Instantele de judecata (pozitia 18 din lista institutiilor) s-au înlocuit cu Inspectoratul Scolar întrucât tribunalele sau judecatoriile au motivat ca nu ofera informatii de tipul celor solicitate de noi.

Interviurile s-au desfasurat la sediul institutiilor respective si au fost realizate de specialisti din reseaua CURS.

Pentru localitatile din esantion în care nu exista o parte din institutiile listate în Anexa 4, interviurile s-au realizat la institutiile din localitatile resedinta de judet. Lista completa cu institutiile si localitatile intervievate este prezentata în anexa 2 a acestui raport.

Pentru investigatia la Centrele de Informatii pentru Cetateni (CIC) lista localitatilor este cea prezentata în Anexa 3.

Selectia ONG-urilor pentru localitatile din esantion a fost facuta de CURS pe baza propunerilor facute de FDSC.

Interviuri în profunzime cu sefi ai departamentelor de Relatii cu Publicul din cadrul redactiilor de ziare.

Interviuri realizate: 10

S-au realizat 10 interviuri în urmatoarele localitati:

Localitatea	Ziarul
Bucuresti	Adevarul
	România Libera
Iasi	Monitorul
	24 ore
Timisoara	Renasterea Banateana
	Prima Ora
Craiova	Gazeta de Sud
Brasov	Transilvania Expres
Deva	Cuvântul Liber
Oradea	Jurnalul de Dimineata

Interviurile s-au realizat în localitatile din esantion care aveau redactii de ziar cu acoperire centrala (Bucuresti), zonala sau locala. În aceste localitati au fost selectate ziarele cu cea mai mare audienta.

Focus-group-uri cu potentiali utilizatori ai Birourilor de Consiliere pentru Cetateni (BCC).

Numar realizat: 4

S-au realizat patru focus-group-uri, câte unul în localitatile Bucuresti, Oradea, Brasov si Vaslui si au fost moderate de specialisti CURS.

Discutiile au durat între 100 și 110 minute și la ele au participat între 7 și 11 persoane.

Grupurile de discuție au fost eterogene în raport cu criteriile sex, vârstă, nivel de instrucție, domeniu de activitate.

3. Instrumentele de cercetare

3.1. **Chestionarul domiciliar** are 4 secțiuni ce cuprind următoarele aspecte.

Secțiunea A: Context general, cuprinde întrebări referitoare la:

- percepția gravității problemelor generale și locale
- percepția relațiilor dintre autorități/instituiții și cetățeni și a cauzelor disfuncționalităților de comunicare.

Secțiunea B: Comportamente de adresabilitate ale populației pentru rezolvarea unor probleme și/sau obținerea de informații sau îndrumări. Conține întrebări referitoare la: problemele, domeniile și instituțiile la care s-au adresat în ultimii doi ani; formele de adresabilitate, sursele formale și informale utilizate de cetățeni pentru rezolvarea problemelor, gradul de satisfacție față de informațiile primite, tipurile de servicii la care au întâmpinat cele mai mari dificultăți.

Secțiunea C: Nevoi de informare și îndrumare pentru rezolvarea mai ușoară (facilă) a unor drepturi și/sau obligații cetățenești.

Cuprinde întrebări referitoare la:

- domeniile sau problemele pentru care cetățenii resimt o mai mare nevoie de informare/îndrumare (consiliere)
- tipurile de informații dorite
- caile/mijloacele dorite pentru obținerea informațiilor
- percepția unor măsuri de îmbunătățire a sistemului de informare și comunicare dintre cetățeni și instituții.
- Surse media utilizate pentru informare

Secțiunea D: Structura gospodăriei (familiei) cuprind întrebări referitoare la:

- structura socio-demografică a respondentului și a persoanelor adulte din gospodărie (sex, vârstă, nivel de instrucție, ocupație, etnie)
- veniturile gospodăriei și gradul de dotare a acestora cu bunuri de folosință îndelungată
- condiții de locuire.

3.2. **Chestionarul pentru clienții instituțiilor** cuprinde întrebări referitoare la:

- problema pentru care s-a adresat respectivei instituții
- tipul de informații și îndrumări solicitate
- sursele formale și informale utilizate înaintea prezentării la instituția respectivă
- gradul de satisfacție față de informațiile primite, timpul de așteptare și comportamentul funcționarilor
- tipuri de informații dorite pentru rezolvarea problemei
- caile/mijloacele prin care ar dori să primească informațiile
- datele factuale ale persoanei (sex, vârstă, școală, ocupație, nr. membri în gospodărie).

3.3. Ghidul de interviu pentru persoane din conducerea institutiilor si a unor redactii de ziare cuprinde 6 sectiuni cu urmatoarea problematica:

A. Context general:

Aprecierea gradului de cunoastere de catre cetateni a drepturilor si obligatiilor cetatenesti si a necesitatii îmbunatatirii activitatii de îndrumare si informare a acestora; cauze, factori, solutii de îmbunatatire a accesului la informatie.

B. Evaluarea relatiei dintre institutia respectiva si cetateni

Principalele tipuri de informatii si îndrumari solicitate

Formele prin care sunt solicitate informatiile

Profilul socio-demografic al solicitantilor

C. Furnizarea de informatii si îndrumarea cetatenilor

Organizarea institutionala a relatiei cu publicul (nr.personal, calificare, dotare tehnica, informationala)

Tipuri de informatii furnizate si caile prin care sunt transmise

Tipuri de date sau baze de date utilizate în furnizarea informatiilor

D. Cooperare interinstitutionala pentru a raspunde solicitarilor

Institutiile si problemele ce fac obiectul cooperarii

Cooperarea institutiilor cu CIC

Cooperarea cu sectorul ONG

E. Dificultatile întâmpinate în activitatea de informare si îndrumare a cetatenilor, Solutii de îmbunatatire. Puncte tari si puncte slabe în activitatea de informare/îndrumare.

F. Atitudini si perceptii privind oportunitatea înfiintarii CABs si motivatia aferenta.

Pentru ziare, medic de familie si spital, ghidurile de interviu au fost individualizate în raport cu specificul acestor institutii, fara a afecta însa structura de ansamblu a problemelor abordate prin acest tip de investigatie.

3.4.Tematica pentru focus-group cu potentiali utilizatori ai Biroului de Consiliere pentru Cetateni cuprinde 6 sectiuni cu urmatoarea problematica

A. Context general:

- perceptii privind nevoia de informare si îndrumare a cetatenilor
- perceptii privind modul în care functioneaza la nivel local comunicarea dintre institutii si cetateni si cauzele percepute ale acestei situatii.

B. Nevoia de informare si îndrumare a cetatenilor:

C. Situatii concrete de adresare, tipuri de probleme, disfunctii. (S-a înmânat participantilor o lista cu 78 de tipuri de probleme).

D. Informatii dorite/asteptate de cetateni. (S-a înmânat participantilor o lista cu tipuri de informatii ce ar putea fi solicitate pentru rezolvarea unor probleme).

E. Cai si mijloace dorite pentru primirea informatiilor si îndrumarilor.

F. Aprecieri privind oportunitatea infiintarii unui Birou de Consiliere pentru Cetateni pentru îmbunatatirea sistemului actual de informare si îndrumare a cetateanului.

Modelul de analiza si prezentare a rezultatelor cercetarii.

Dimensiuni si indicatori pentru evaluarea nevoilor de informare/îndrumare a cetatenilor si a modului de furnizare a informatiilor de catre institutii

Dimensiuni	Indicatori
A. Elemente de context socio-economic si psihosocial	<ul style="list-style-type: none"> . perceptia gravitatii problemelor sociale la nivel national si local . continutul si structura aprecierilor privind gradul de cunoastere de catre populatie a drepturilor si obligatiilor cetatenesti (din perspectiva institutiilor) . continutul si structura perceptiilor privind functionarea sistemului actual de informare si îndrumare a cetatenilor; cauzele percepute ale disfunctionalitatilor (din perspectiva populatiei)
B. Nevoile si prioritatile actuale de informare si îndrumare ale cetatenilor	<ul style="list-style-type: none"> . tipologia serviciilor/informatiilor si îndrumarilor solicitate de cetateni: frecventa de adresabilitate a populatiei pe tipuri de probleme si institutii (din perspectiva populatiei si institutiilor).
B1. Modalitati concrete de adresabilitate pentru obtinerea de informatii si/sau rezolvarea unor probleme	<ul style="list-style-type: none"> . forme de adresabilitate (din perspectiva populatiei si institutiilor) . surse formale si informale utilizate de cetateni în vederea rezolvării unei probleme . dificultati întâmpinate de cetateni în obtinerea de informatii
B2. Informatii si îndrumari dorite/asteptate de cetateni	<ul style="list-style-type: none"> . domenii sau tipuri de probleme pentru care cetatenii doresc mai multe informatii . cai sau modalitati asteptate pentru primirea informatiilor
Evaluarea modului de furnizare a informatiilor de catre institutii	
C1. Servicii/informatii/îndrumari furnizate cetatenilor	<ul style="list-style-type: none"> . tipuri de informatii furnizate de institutii cetatenilor . organizarea institutionala pentru furnizarea de informatii si îndrumari (dotarea tehnico-informationala, calificare personal).
C2. Tehnici de furnizare a informatiilor	<ul style="list-style-type: none"> . cai /mijloace utilizate pentru informarea cetatenilor . sursele utilizate pentru raspunsurile date de institutii cetatenilor
C3. Cooperarea institutionala în furnizarea de informatii si servicii	<ul style="list-style-type: none"> . institutii cu care coopereaza cel mai frecvent . dificultati/disfunctii în activitati de informare si îndrumare a cetatenilor
D. Solutii preconizate la nivel institutional pentru îmbunatatirea activitatii de informare /îndrumare a cetatenilor	<ul style="list-style-type: none"> . puncte tari si puncte slabe în relatia institutie cetateni. . perceptii si structuri motivationale privind optiunile înfiintării BCC

CAPITOL 2. Concluzii si recomandari

1. Evaluarea nevoilor de informare si îndrumare ale cetatenilor

1.1. Comunicarea dintre autoritati, institutii si cetateni constituie unul dintre indicatorii relevanti ai gradului de dezvoltare al societatii civile. Modul în care oamenii percep relatia lor cu institutiile publice poate influenta interesul si participarea populatiei la viata comunitatilor, articularea cerintelor reformei institutionale cu interesele particulare si/sau generale ale indivizilor.

Din studiul nostru a rezultat ca, dupa 12 ani de tranzitie postcomunista, mai bine de jumatate din populatia urbana a României percepe ca slaba ori foarte slaba relatia cu autoritatile si institutiile care ofera servicii de interes cetatenesc (grafic 4). Pe un fond social-economic perceput ca fiind marcat de costul ridicat al vietii, saracie, coruptie, încălcarea legii si somaj (grafic 1, 2, 3) disfunctionalitatile de comunicare dintre cetateni si institutii sunt percepute diferentiat de cei doi actori ai relatiei (cetateni, respectiv institutii) în functie de modul în care fiecare dintre ei își definesc si interpreteaza propriul rol.

Astfel, cetatenii considera ca factorii principali ai disfunctionalitatilor în relatia lor cu institutiile tin preponderent de **modul general de organizare a sistemului de comunicare** (birocrația foarte mare si lipsa de transparenta a institutiilor), de **modul de organizare a relatiilor cu publicul** la nivelul institutiilor (coruptia si comportamentul inadecvat al functionarilor publici) sau **imperfectionile sistemului juridic** (numarul mare de legi si decrete si modificarea lor frecventa) (grafic 5).

Pe de alta parte reprezentantii institutiilor plaseaza cauzele disfunctionalitatilor preponderent la nivelul oamenilor, al nivelului scazut de informatii detinut de acestia pentru a-si rezolva problemele, în capacitatea redusa a institutiilor de popularizare (mediatizare) a serviciilor si informatiilor necesare, sau în volumul mare de activitati în raport cu numarul de personal.

1.2. În contextul social-economic si institutional actual nevoia de informatii si îndrumare a populatiei, ca suport pentru exercitarea drepturilor si obligatiilor cetatenesti este foarte mare. În acest sens rezultatele studiului nostru sunt edificatoare:

- 80% din populatia urbana s-a adresat la cel puțin o institutie în decursul unui an pentru a-si rezolva o anumita problema; ierarhia principalelor servicii solicitate de populatie este prezentata în graficele 7 si 7.1;
- dintre cei care s-au prezentat pentru rezolvarea unei probleme aproape o cincime au declarat ca au fost nemultumiti sau foarte nemultumiti de informatiile si îndrumarile primite, iar 5% au oferit „o atentie” („un cadou”) pentru a-si rezolva problema;
- aproape doua cincimi din clientii institutiilor au apelat la surse informale pentru a începe demersurile necesare rezolvării unei probleme (rude, prieteni, colegi de serviciu) în vederea rezolvării unei probleme;
- din cauza informatiei insuficiente 37% dintre clientii institutiilor au fost nevoiti sa revina de mai multe ori pentru a-si rezolva o problema, dintre care aproape un sfert din cauza lipsei unor informatii preliminare (institutia careia sa se adreseze, documentatia necesara etc.) (grafic 26);
- din lipsa informatiilor sau insuficienta lor 16% din populatie nu si-a putut rezolva o problema, 11% au pierdut anumite de facilitati acordate de lege iar 9% au platit penalizari. Familiile (gospodariile) cu venituri mici si nivele de instructie mai scazute sunt semnificativ mai dezavantajate din acest punct de vedere (grafic 14).

Ponderea persoanelor care au întâmpinat dificultati din cauza lipsei de informatii, pe tipuri de servicii sau probleme este prezentata în graficul 13.

Din analiza calitativa la nivel institutional, din aprecierile reprezentantilor acestora, a rezultat ca ponderea clientilor care se încadreaza în categoria celor care au nevoie de mai multe informatii si

îndrumari se încadrează între 30% și 70%. În lucrare sunt prezentate distribuțiile specifice pentru fiecare tip de instituție analizată.

1.3. Structura ierarhică a celor mai importante probleme / servicii / domenii pentru care oamenii au nevoie de mai multe informații și îndrumări (grafic 16) arată că acestea vizează în proporție de 60% servicii din domenii afectate de numeroase schimbări legislative și instituționale sau rezultate din evoluțiile negative de pe piața forței de muncă și nivelului de trai scăzut al populației (sănătate, asistență și asigurări sociale, căutarea unui loc de muncă). La nivelul grupurilor defavorizate din punct de vedere economic și al nivelului de școlaritate la domeniile deja semnalate, ca nevoie de informație, se adaugă și cele referitoare la sistemul de taxe și impozite.

1.4. În cadrul studiului s-a realizat o tipologie și este prezentată structura ierarhică a serviciilor și/sau problemelor pentru care oamenii doresc, așteptă mai multe informații și îndrumări (grafic 15). Domeniile care întrunesc (fiecare) peste 50% dintre opțiuni sunt: sănătatea, taxe și impozite locale, asistența socială, reclamarea calității proaste a unor produse, asigurări sociale și respectarea drepturilor omului.

1.5. Tipurile de informații preliminare, absolut necesare pentru inițierea demersului de rezolvare a unei probleme, sunt solicitate de peste 75% din populație. Acestea se referă la informații privind instituțiile competente în rezolvarea unor probleme, informații despre documentele necesare și instituția de unde pot fi obținute, condițiile necesare pentru a putea beneficia de o anumită facilitate, termenele de depunere și rezolvare a unei cereri, costul serviciilor (grafic 17).

1.6. În cadrul studiului este prezentată o tipologie a serviciilor și informațiilor solicitate de cetățeni pe fiecare tip de instituție analizată, din perspectiva reprezentanților acestora (conducători sau șefi ai departamentelor de relații cu publicul).

1.7. Deși diferă în raport cu tipul de serviciu sau problema solicitată, profilul persoanelor care au nevoie de mai multe informații, îndrumare sau consiliere prezintă și câteva caracteristici comune: au un nivel de școlaritate mai redus, provin din familii cu număr mai mare de persoane și cu copii în întreținere, au venituri reduse și condiții de viață mai proaste. Categoriile defavorizate de tipul someri, persoane ieșite din instituții de ocrotire, pensionari se încadrează și ele în grupul celor care au nevoie de mai multe informații.

2. Cai / modalități efective și dorite pentru primirea informațiilor

2.1. În prezent în România sistemul de comunicare dintre cetățeni și instituții se bazează în măsura foarte mare pe relația directă a cetățeanului cu instituția (90%). Formele de adresare prin corespondență, telefon, fax, internet sau e-mail sunt utilizate doar de 10% din populație, ceea ce conduce la aglomerări și durată mare de așteptare pentru obținerea informațiilor necesare (grafic 8).

Pentru a obține sau completa informațiile necesare cetățenii urmăresc rubricile de tipul „în dialog cu cetățenii” în presa scrisă (39%) sau la radio (50%) (graficele 10, 11, 12).

2.2. Distribuția procentuală a opțiunilor cetățenilor privind principalele cai de obținere a informațiilor arată o deschidere a acestora către caile indirecte (altele decât instituțiile) pentru a se informa în vederea rezolvării mai facile și mai rapide a unei probleme. Pe primele locuri în acest sens figurează mass-media și centrele de informare pentru cetățeni (grafic 18).

3. Evaluarea modului de furnizare a informatiilor catre institutii

3.1. În cadrul studiului este prezentata tipologia specifica fiecarei institutii referitoare la informatiile si îndrumarile cele mai frecvent solicitate de cetateni. Desi aria de cuprindere a acestor informatii este foarte larga si particularizata pe domenii si tipuri de servicii acestea ar putea fi grupate în general astfel:

- informatii si îndrumari din domeniul legislativ referitoare la drepturi, facilitati, eliberari de acte cu caracter obligatoriu
- informatii referitoare la conditiile de acordare a unor drepturi
- informatii referitoare la documentele necesare si modul de obtinere a acestora
- informatii specifice fiecarei institutii.

3.2. La nivelul institutiilor investigate organizarea activitatii de relatii cu publicul are urmatoarea configuratie:

- institutii care dispun de un birou general cu activitate destinata exclusiv relatiei cu publicul
- institutii care ofera informatii si îndrumari la nivelul fiecarui departament din cadrul acesteia
- institutii care nu au un birou specializat pentru relatia cu cetatenii dar care desemneaza zilnic un functionar care îndruma cetatenii la diferitele departamente.
- institutii care nu au un birou specializat dar care considera ca toti functionarii pot furniza sau cel putin îndruma oamenii catre compartimentele care pot rezolva o anumita problema
- institutii care realizeaza comunicarea cu publicul numai prin sistemul de audiente.

3.3. Persoanele care activeaza în domeniul relatiilor cu publicul au calificari superioare în domeniile juridic, tehnic, economic sau de asistenta sociala. Raportul dintre personalul cu studii superioare si studii medii precum si dotarea tehnica a acestor birouri difera foarte mult atât de la o institutie la alta cât si între tipurile de institutii.

3.4. În activitatea de informare a cetatenilor majoritatea institutiilor coopereaza cu institutii de profil de la nivel central sau local, institutii ale administratiei publice centrale sau locale, cu alte institutii sau agenti economici din sfera de activitate specifica. Institutiile cu care coopereaza, scopul cooperarii si frecventa acesteia sunt detaliate în lucrare pe fiecare tip de institutie.

3.5. Institutiile dispun de baze de date pe care le utilizeaza în activitatea curenta sau în cea de informare a cetatenilor. În principal aceste baze de date contin informatii referitoare la legislatia specifica si evidente statistice din domeniu. În studiu sunt prezentate pentru fiecare tip de institutie reglementarile juridice si / sau administrative utilizate cel mai frecvent pentru informarea cetatenilor.

3.6. Pentru a veni în întâmpinarea solicitarilor cetatenilor institutiile utilizeaza pentru informarea acestora publicitatea prin mass-media, publicatii de specialitate cu caracter periodic, panouri de afisaj în institutie sau stradale, pliante, brosururi, mape de prezentare. Cele mai eficiente forme sunt considerate informatiile publicate prin mass-media, pliantele si afisele.

3.7. Dificultatile pe care le întâmpina institutiile în activitatea de informare si îndrumare ar putea fi sintetizate astfel:

- disfunctii în relatiile cu forurile ierarhice (informatiile nu ajung în timp util)

- fonduri insuficiente pentru o buna organizare a departamentelor de relatii cu publicul si pentru o mai buna popularizare a serviciilor si informatiilor legate de acestea
- spatii, numar de personal si dotare tehnica insuficiente în raport cu numarul de solicitari
- lacune ale sistemului legislativ
- lipsa de motivatie a personalului datorita salariilor mici în raport cu volumul de munca
- nivelul slab de informare al cetatenilor
- lipsa unui sistem informational performant.

3.8. Punctele tari în relatia dintre institutii si cetateni, asa cum sunt ele percepute de reprezentantii institutiilor ar putea fi grupate astfel:

- aspecte ce tin de buna calificare si competenta functionarilor (experienta în domeniu, cunoasterea legislatiei specifice etc.)
- aspecte ce tin de calitatile de relationare si comunicare cu publicul ale functionarilor (receptivitate si disponibilitate de comunicare cu oamenii, rabdare, calm, adaptabilitate, politete si limbaj adecvat)
- aspecte ce tin de amploarea si calitatea actiunilor venite în îmtâmpinarea cererii de informatii ale cetatenilor (formulare tiparite pentru diverse tipuri de cereri, modul de completare etc.)
- actualizarea permanenta a bazelor de date.

3.9. În marea lor majoritate reprezentantii institutiilor analizate considera oportuna si utila înfiintarea Birourilor de Consiliere pentru Cetateni si sunt dispuse sa coopereze intens cu acestea. Argumentele aduse în favoarea înfiintarii acestor centre sunt foarte numeroase, dar ele converg, în general, catre urmatoarele tipuri de avantaje:

- polarizarea / comasarea informatiilor din mai multe domenii într-un singur loc;
- îndrumare exacta si competenta;
- diminuarea coruptiei si birocratiei;
- reducerea timpului necesar rezolvării unor probleme;
- ar aduce în mod clar si pe întelesul oamenilor simpli legislatia în vigoare;
- ar contribui la eficientizarea sistemului actual de informare;
- ar creste, indirect, calitatea serviciilor oferite.

Institutiile sunt dispuse sa coopereze cu aceste Birouri de Consiliere prin forme de tipul:

- oferire de baze de date specifice (legislatie, metodologie)
- informatii referitoare la programul de lucru cu clientii, documente necesare, conditii, termene etc.
- schimb permanent de informatii
- informatii si sprijin în rezolvarea unor cazuri mai dificile
- oferirea de spatii pentru publicitate (ziare)
- conectarea într-o retea de comunicare cu ajutorul calculatorului.

Pe baza rezultatelor studiului se poate concluziona ca înfiintarea Birourilor de Consiliere pentru Cetateni (BCC) este oportuna si utila. Ea corespunde unei cerinte sociale si este dorita atât de

populatie cât si de institutii, acestea din urma fiind dispuse sa coopereze intens în scopul îmbunatatirii sistemului de informare a cetatenilor.

În procesul de implementare a Birourilor de Consiliere pentru Cetateni, cât si pentru buna functionare pe parcurs a acestora, consideram ca ar fi util sa se aiba în vedere si urmatoarele aspecte:

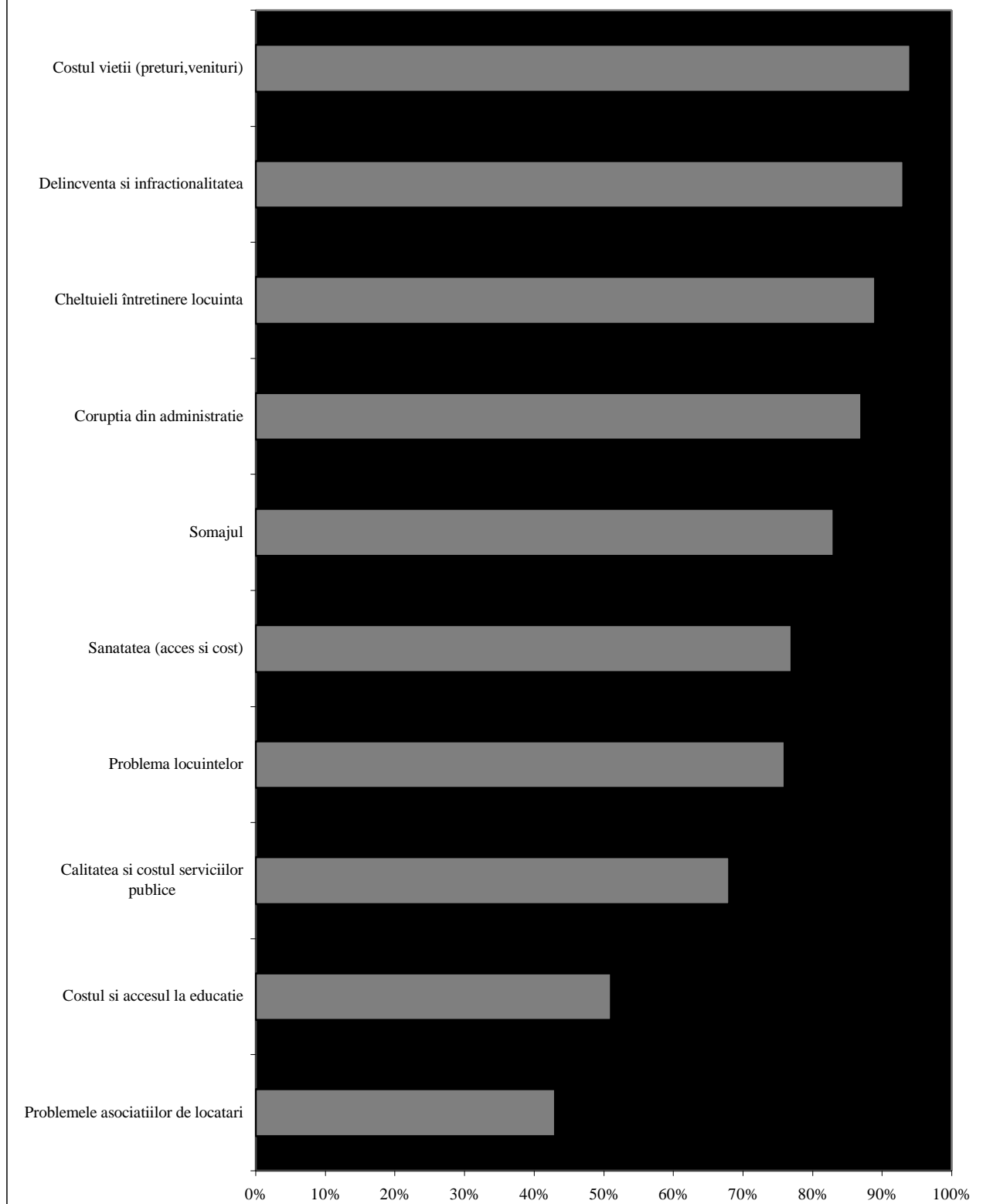
- Mediatizarea intensa a acestor birouri
La realizarea campaniei de mediatizare sa fie avute în vedere canalele cu cea mai mare audienta la public, iar în continutul mesajului de publicitate sa se mentioneze caracterul independent al acestor institutii, scopul exclusiv de informare si îndrumare al acestora, precizându-se faptul ca ele nu se substituie institutiilor abilitate în furnizarea de servicii. Trebuie avut în vedere faptul ca utilizarea exclusiva a mass-media pentru a informa populatia (în special persoanele aparținând unor grupuri defavorizate) de existenta BCC nu este suficienta. Publicitatea si prin alte forme (panouri stradale la nivelul cartierelor, pliante, afise) este foarte necesara.
- În procesul de constituire a bazelor de date ca suport pentru furnizarea de informatii si îndrumari sa se aiba în vedere tipologiile generale si specifice referitoare la informatiile cele mai solicitate de cetateni si care sunt prezentate în detaliu în cadrul lucrarii. Colaborarea cu institutiile furnizoare de servicii va fi de asemenea un element necesar în constituirea sistemului informational al BCC si care va permite si o actualizare permanenta a bazei de date.
- La selectia personalului sau în procesul de formare si instruire a acestuia consideram necesar sa se aiba în vedere nu numai aspectele ce tin de competenta profesionala ci si calitatile de relationare si comunicare cu oamenii, de capacitatea de a oferi informatii clare si într-un limbaj accesibil tuturor categoriilor de populatie.
- La dotarea tehnica a acestor birouri este necesar sa fie avute în vedere extinderea formelor de furnizare a informatiilor prin telefon, corespondenta, internet, e-mail pentru a schimba raportul existent în prezent între forma „face to face” si celelalte tipuri de comunicare amintite. În acest sens popularizarea adreselor specifice ale acestor forme este foarte importanta.
- Organizarea interna a BCC (dotarea tehnica, materiala, personal) ar trebui sa aiba în vedere ca în paralel cu activitatea de comunicare directa cu cetatenii sa se deruleze si o activitate de întâmpinare a solicitarilor de informare si îndrumare. Aceasta se poate realiza luând în considerare problematica rezultata din tipologiile si ierarhiile de prioritati ale populatiei prezentate în cadrul studiului nostru sau ca informatie noua rezultata din modificarile sistemului legislativ sau aparitia unor noi reglementari. Actiunea de întâmpinare se poate realiza prin difuzarea de materiale informative prin mass-media, pliante, afise, mape de prezentare etc. ce pot fi ridicate de la BCC sau difuzate în teritoriu.

ANEXE

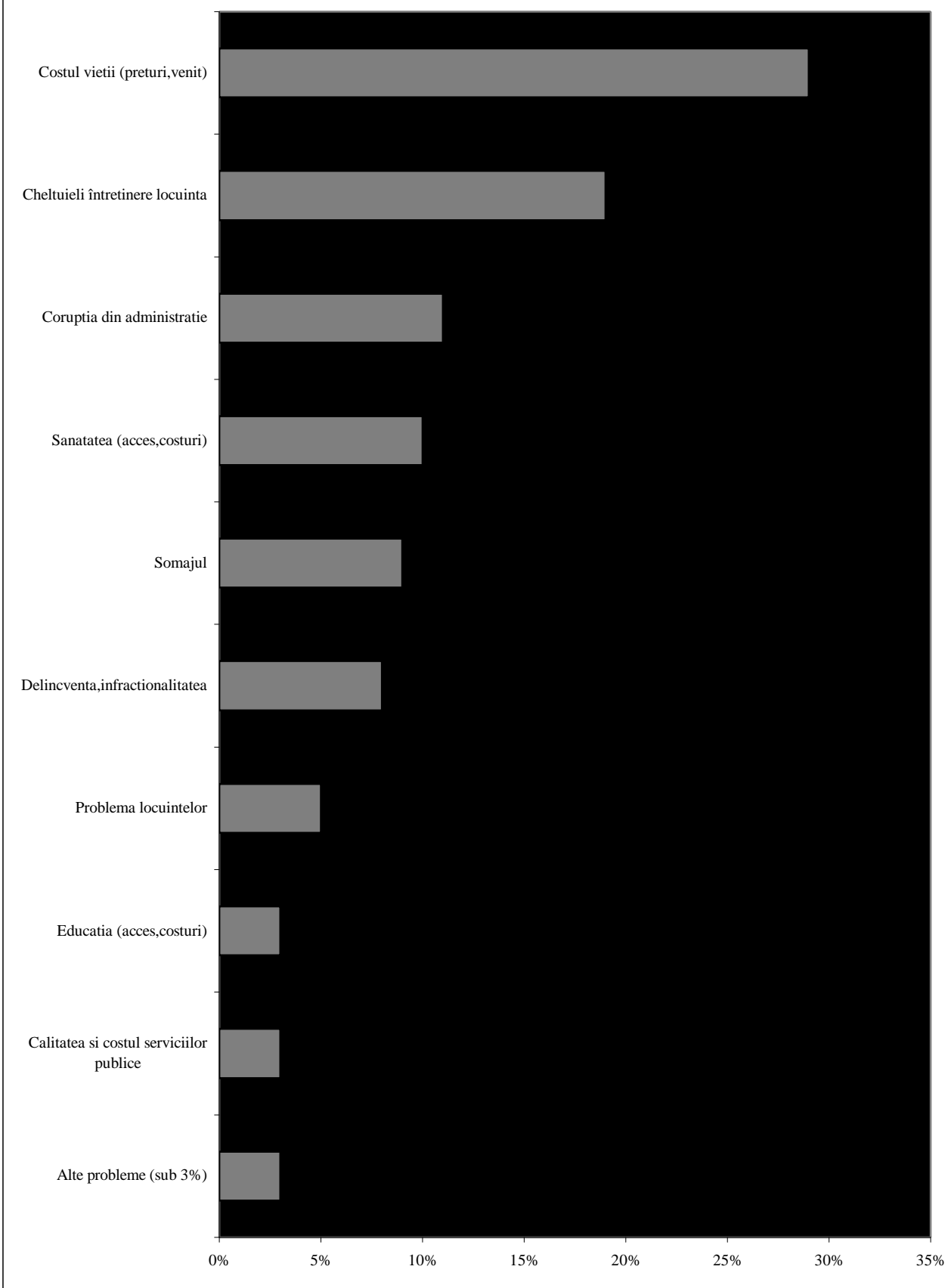
Anexa 1. Grafice

Graficul 1 - Percepția gravității problemelor la nivel național

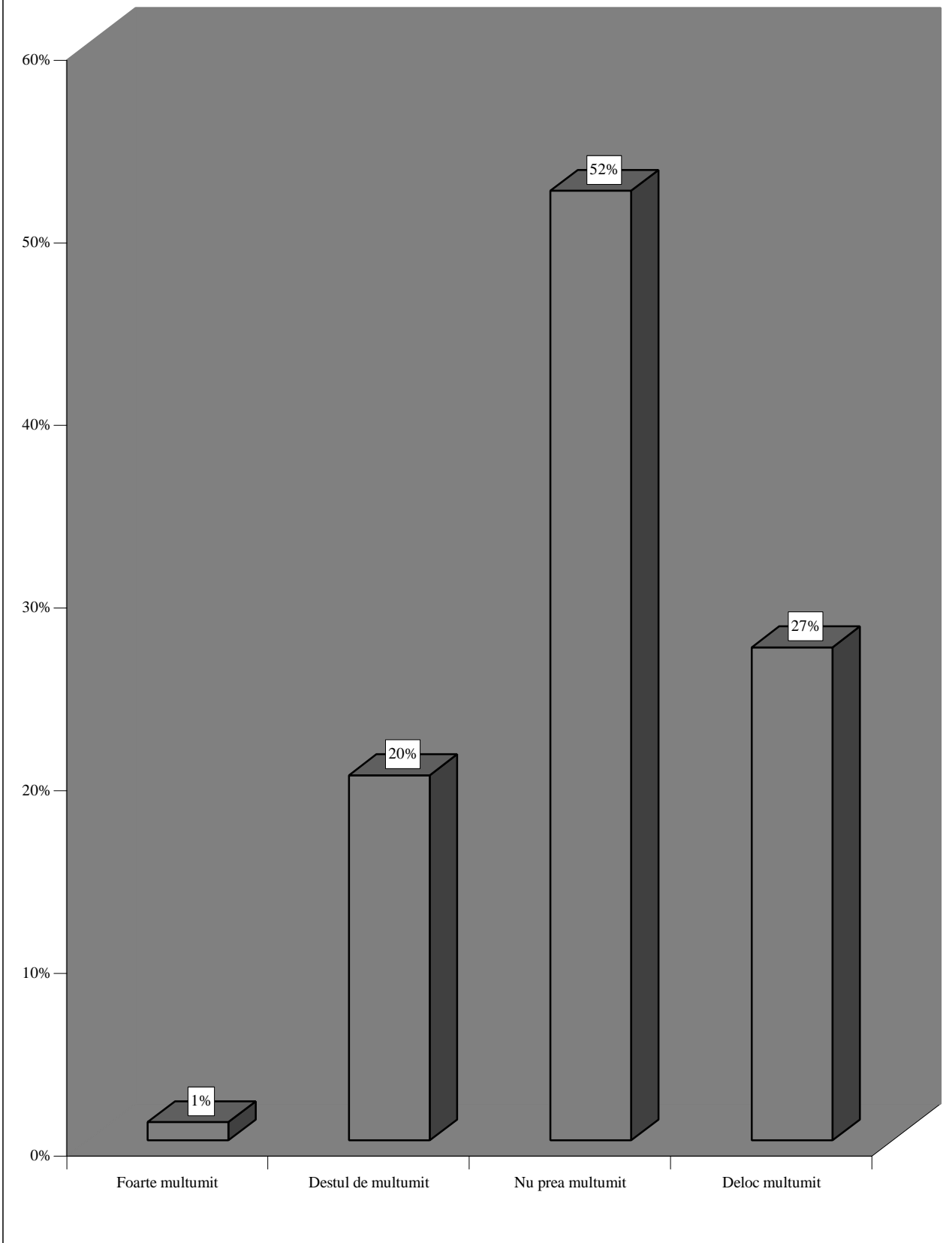
Ierarhie după aprecierea fiecărei probleme ca "grava" și "foarte grava".
Diferențele până la 100% în cadrul fiecărei categorii sunt reprezentate de ponderile aprecierilor ca "puțin grava" sau "deloc grava"



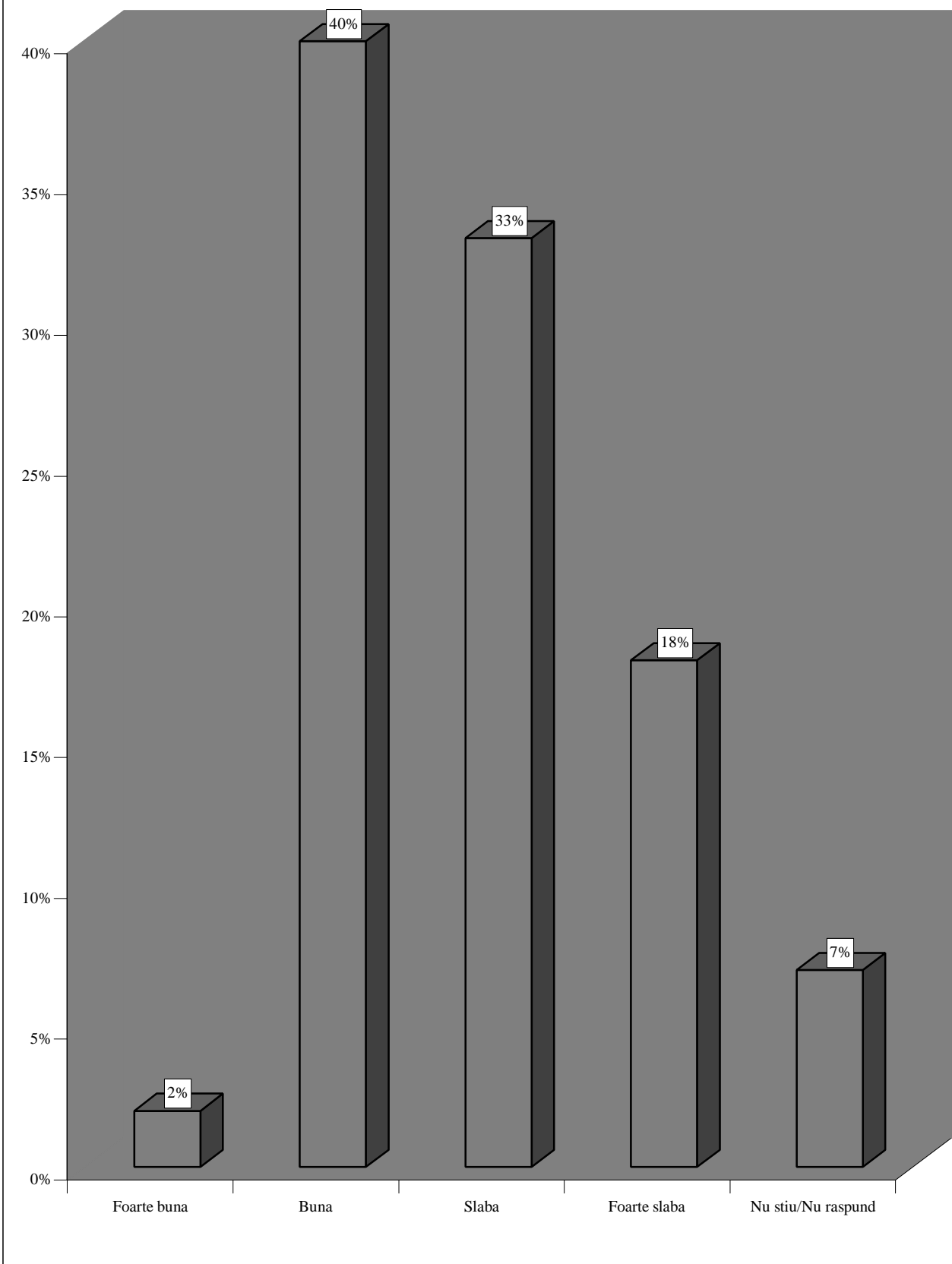
Graficul 2 - Care sunt cele mai grave probleme pentru localitatea dvs.?



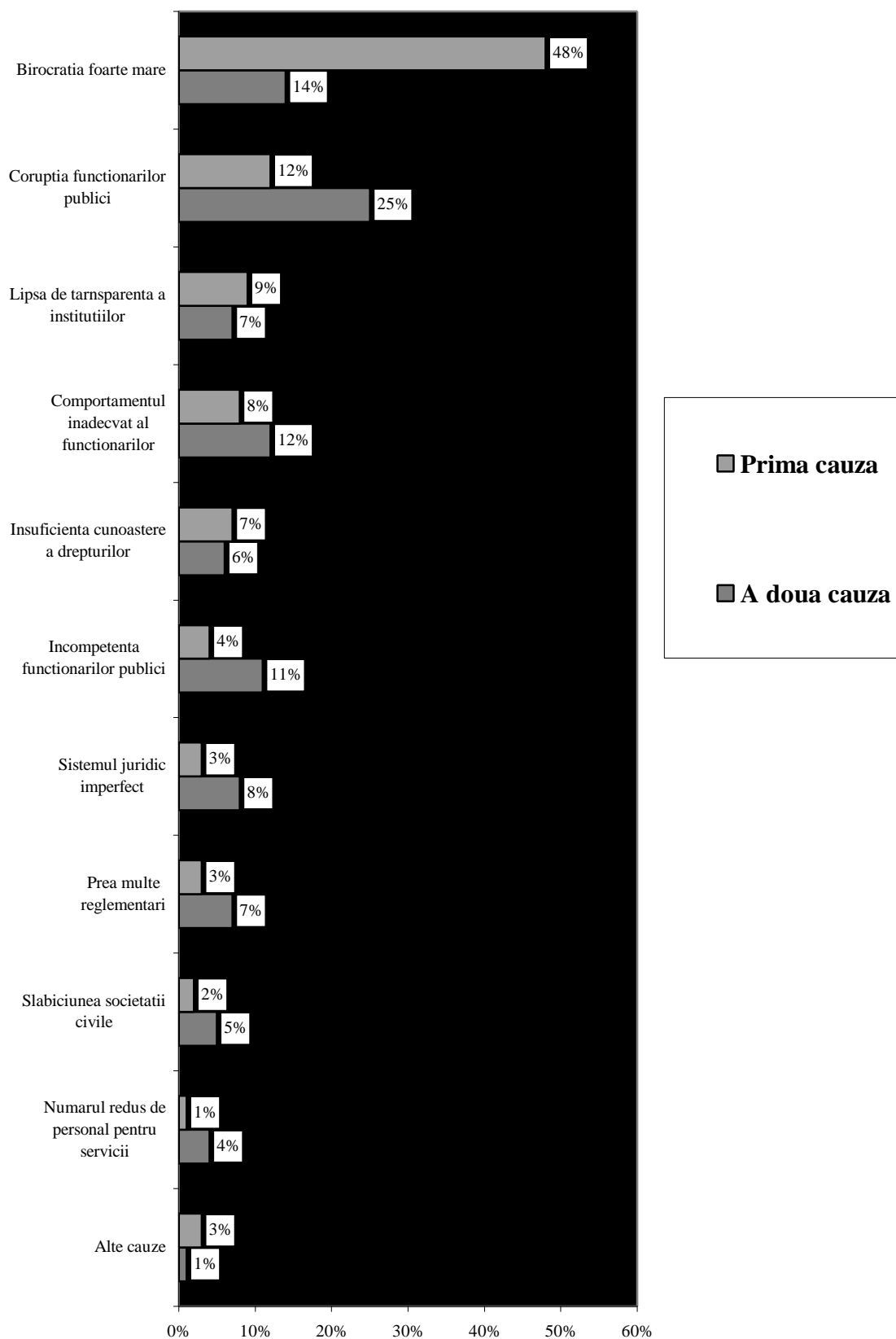
Graficul 3 - Cât de multumit sunteți, în general, de felul în care trăiți



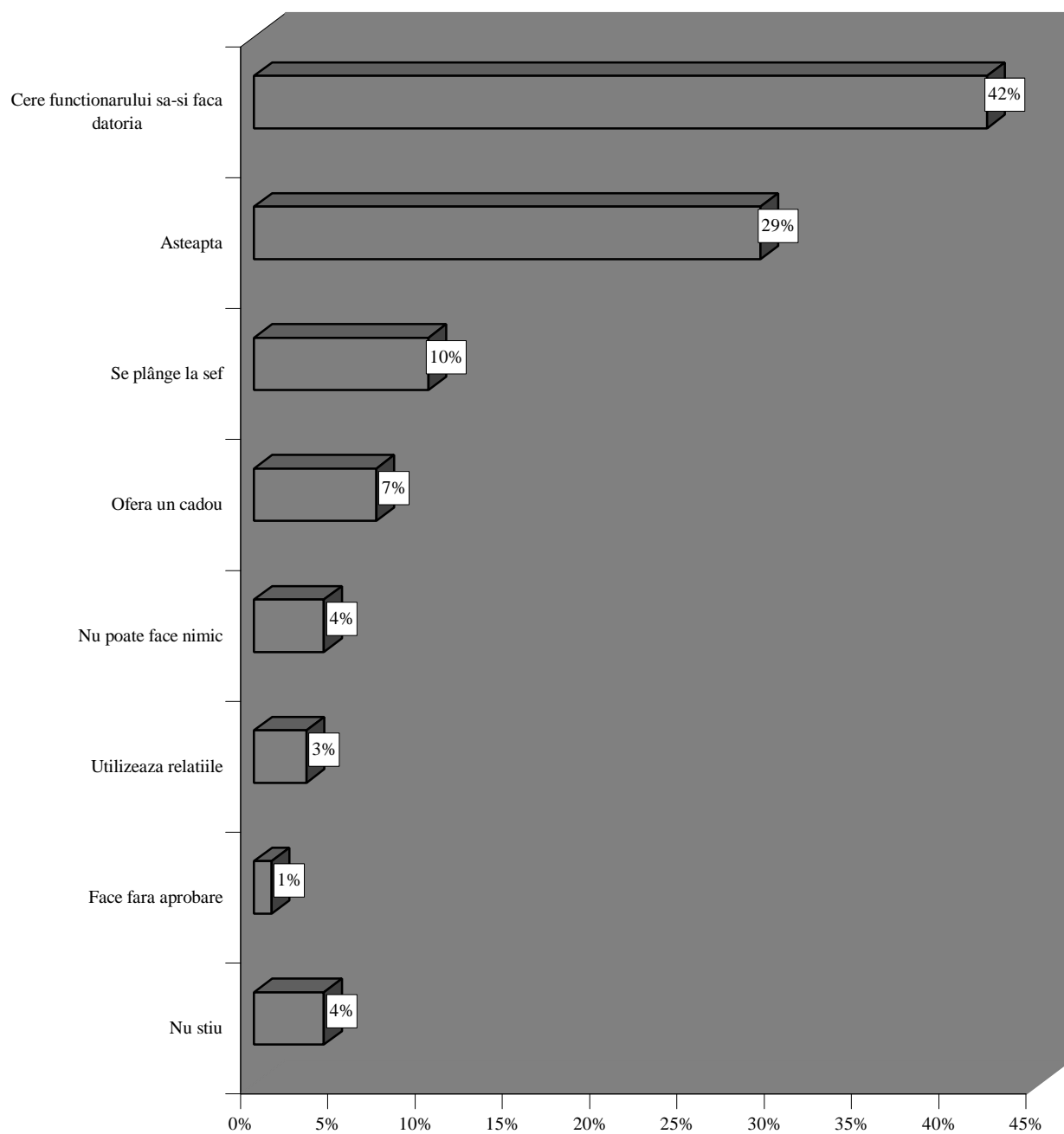
Graficul 4 - În localitatea dvs., comunicarea dintre autoritati / institutii si cetateni este ...?



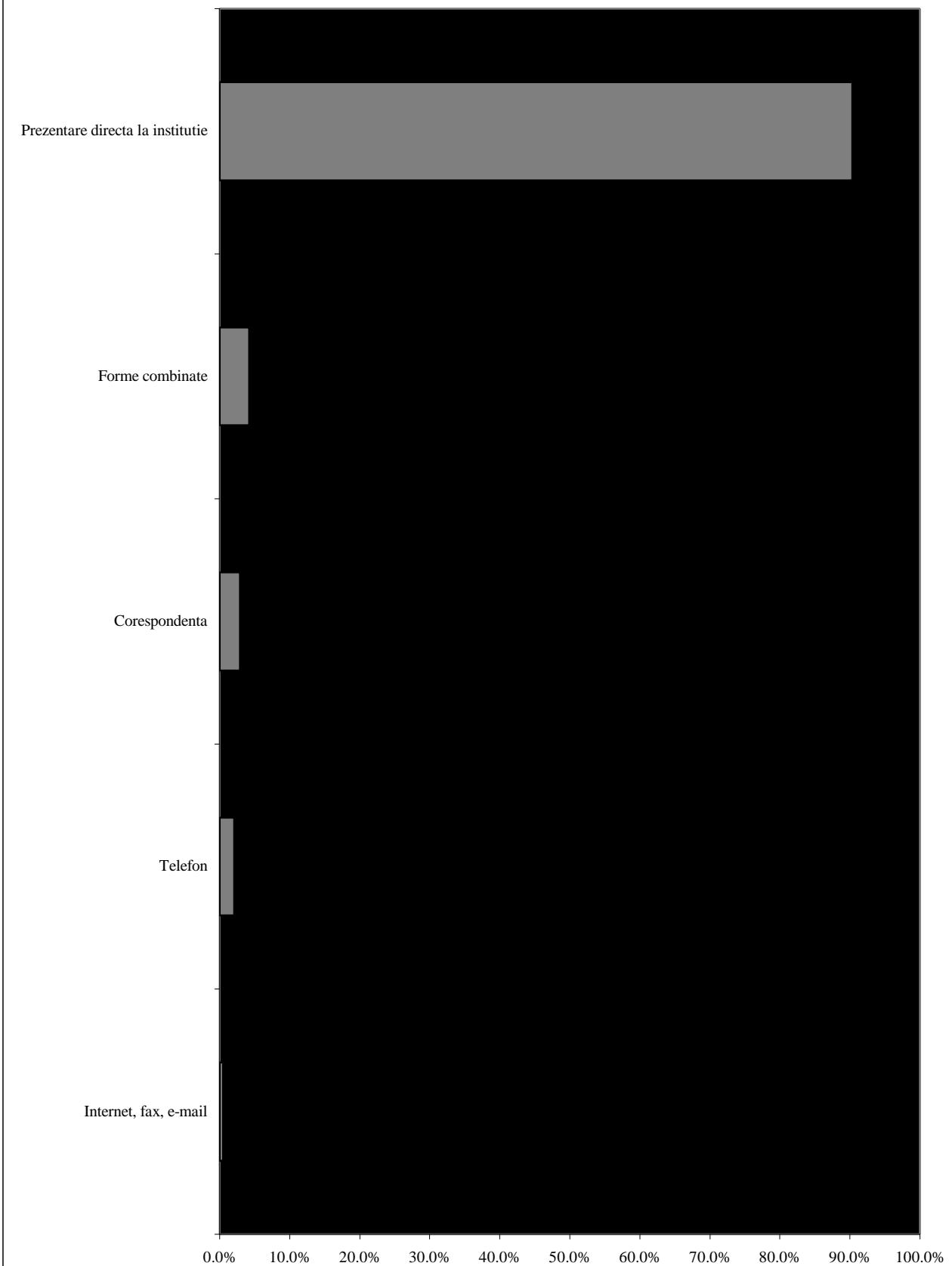
Graficul 5 - Cauzele (percepute de populatie) ale slabei comunicari între institutii si cetateni, ordonate dupa ponderea primei alegeri



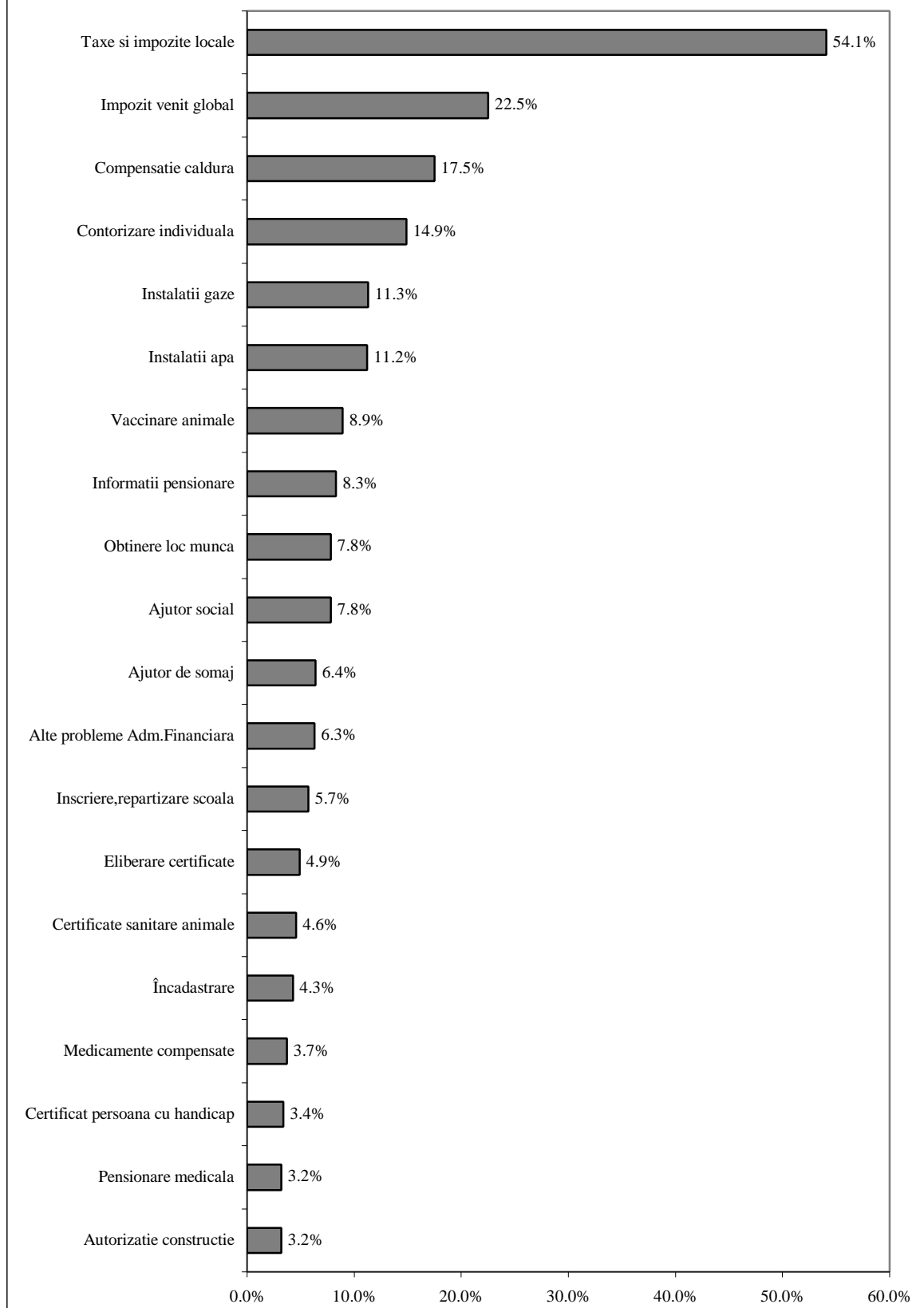
Graficul 6 - Ce trebuie sa faca o persoana care are nevoie de o aprobare, daca un functionar îi spune sa astepte, sa aiba rabdare ?



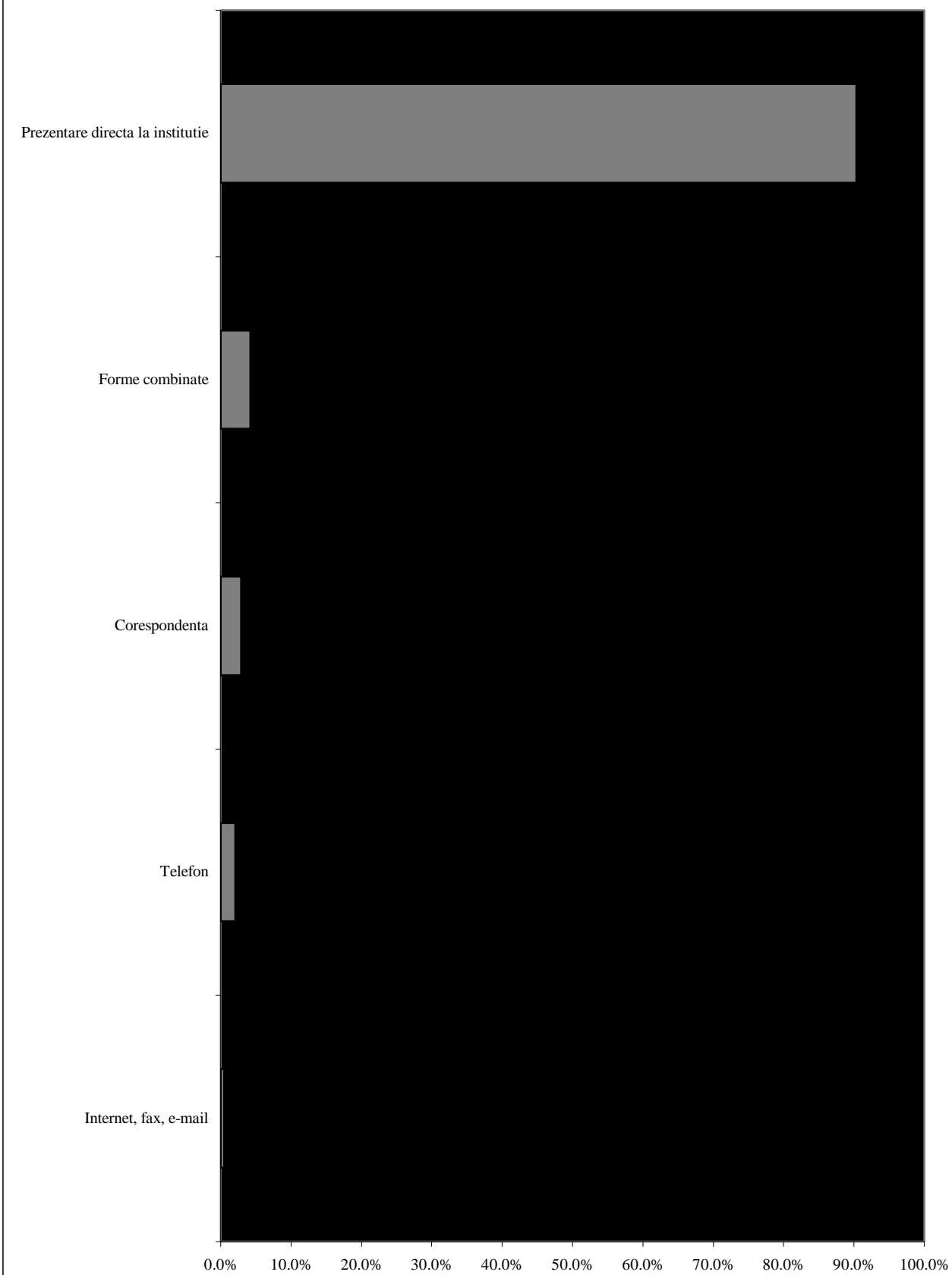
Graficul 8 - Tipuri de adresabilitate utilizate în prezent



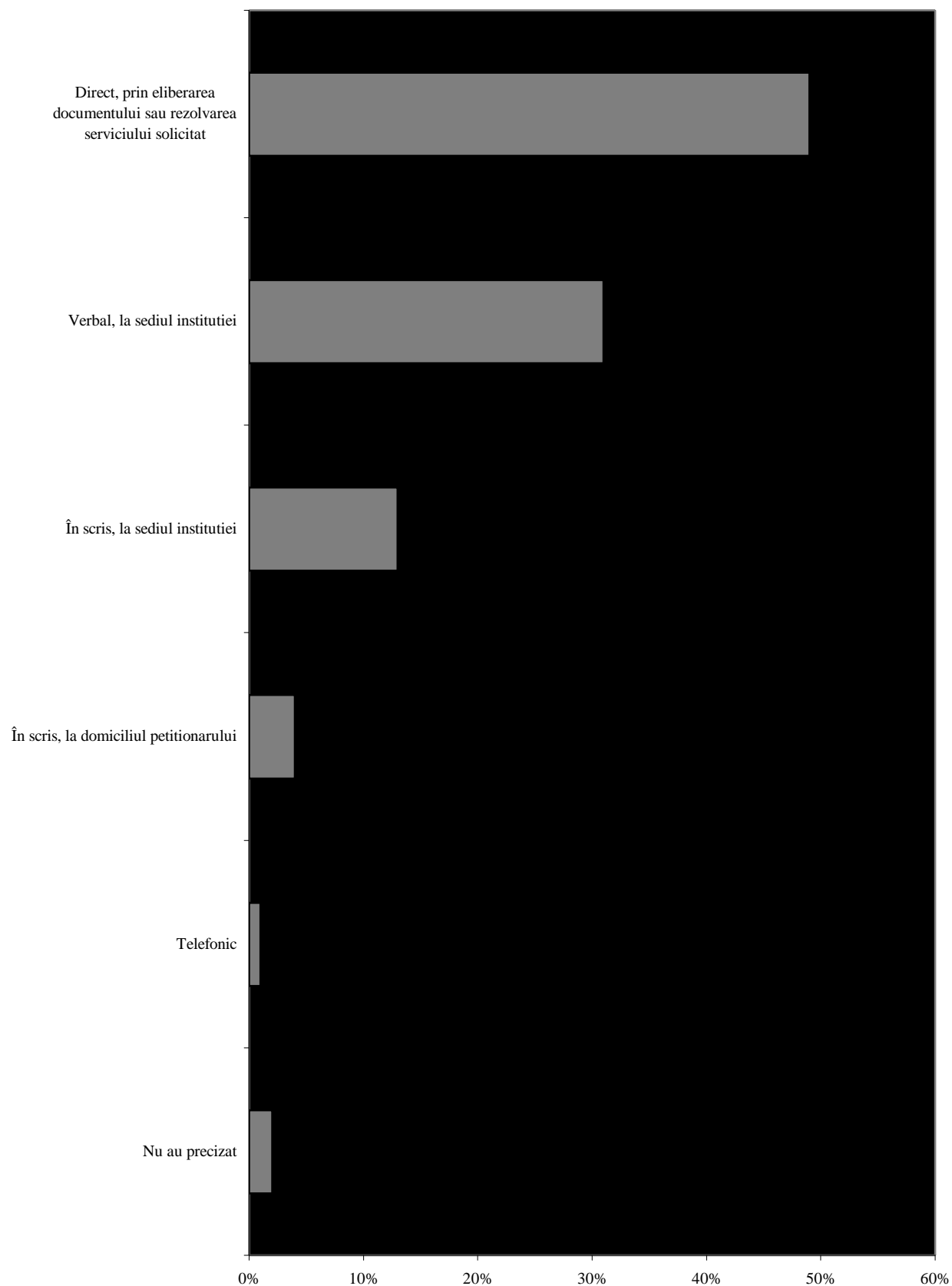
Graficul 7_1 - Ierarhia principalelor servicii solicitate de populatie



Graficul 8 - Tipuri de adresabilitate utilizate în prezent

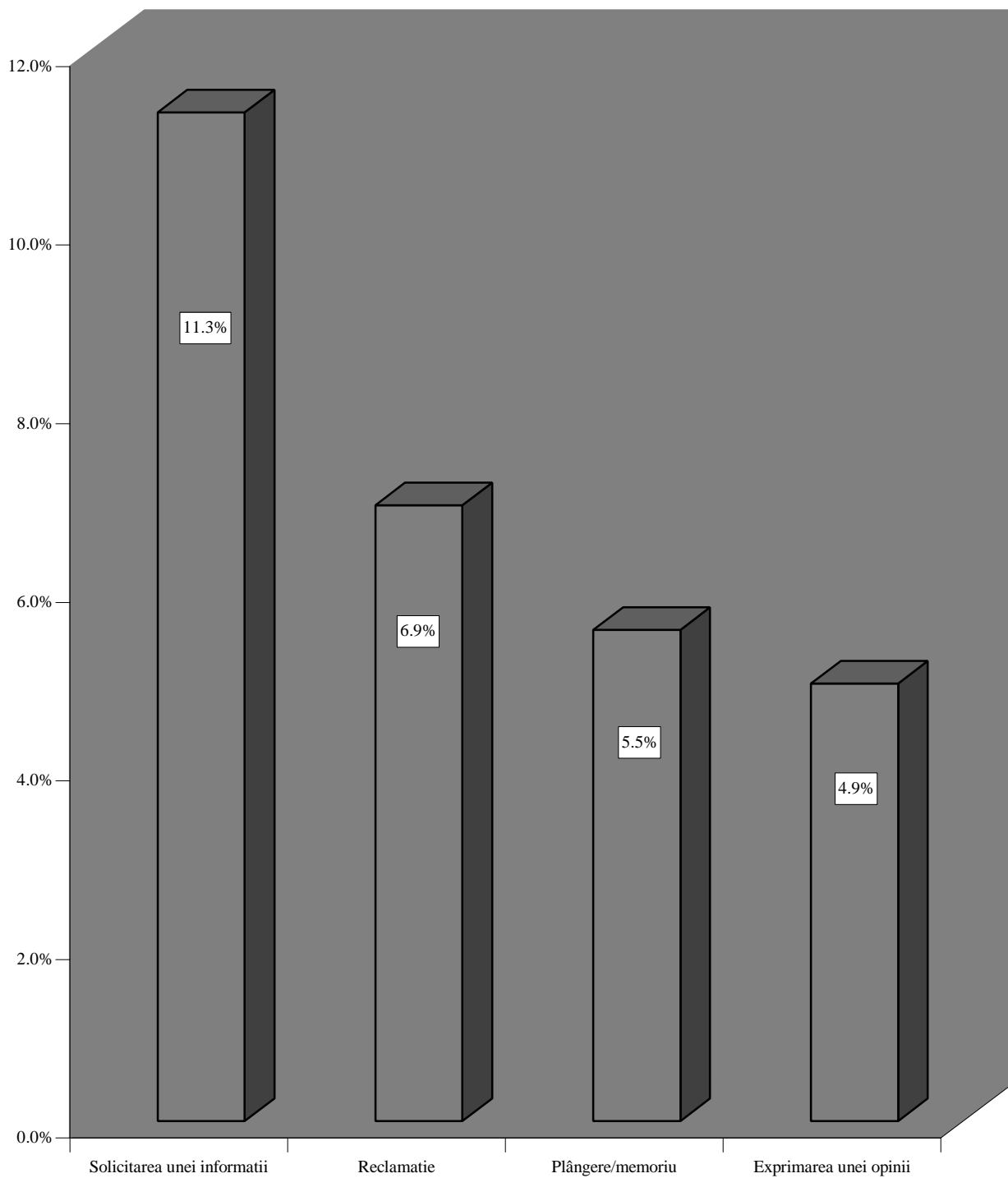


Graficul 9 - Formele prin care instituțiile au comunicat solicitanților soluționarea cererilor și petițiilor acestora

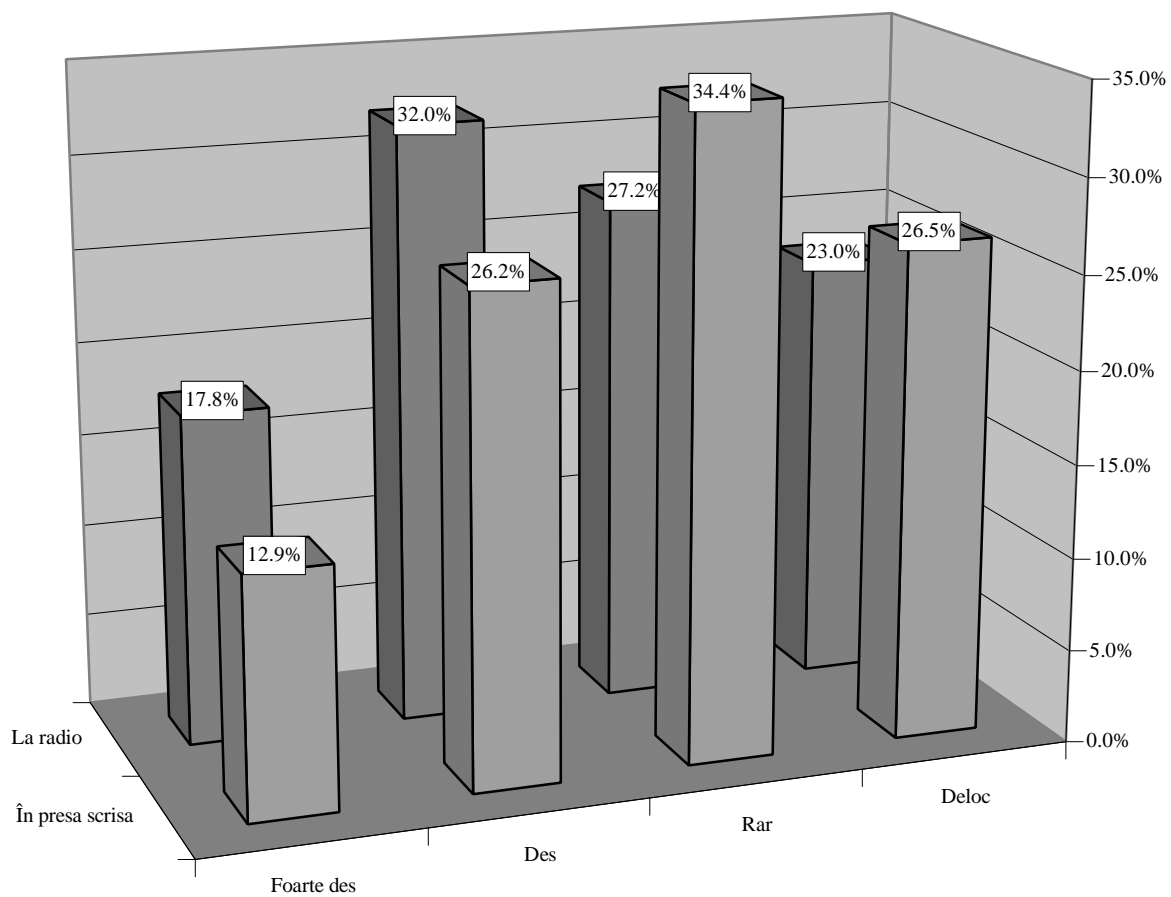


Graficul 10 - În ultimul an, dvs. sau cineva din familia dvs. ati trimis o scrisoare sau ati telefonat la o institutie publica, la un ziar sau la Radio pentru..?

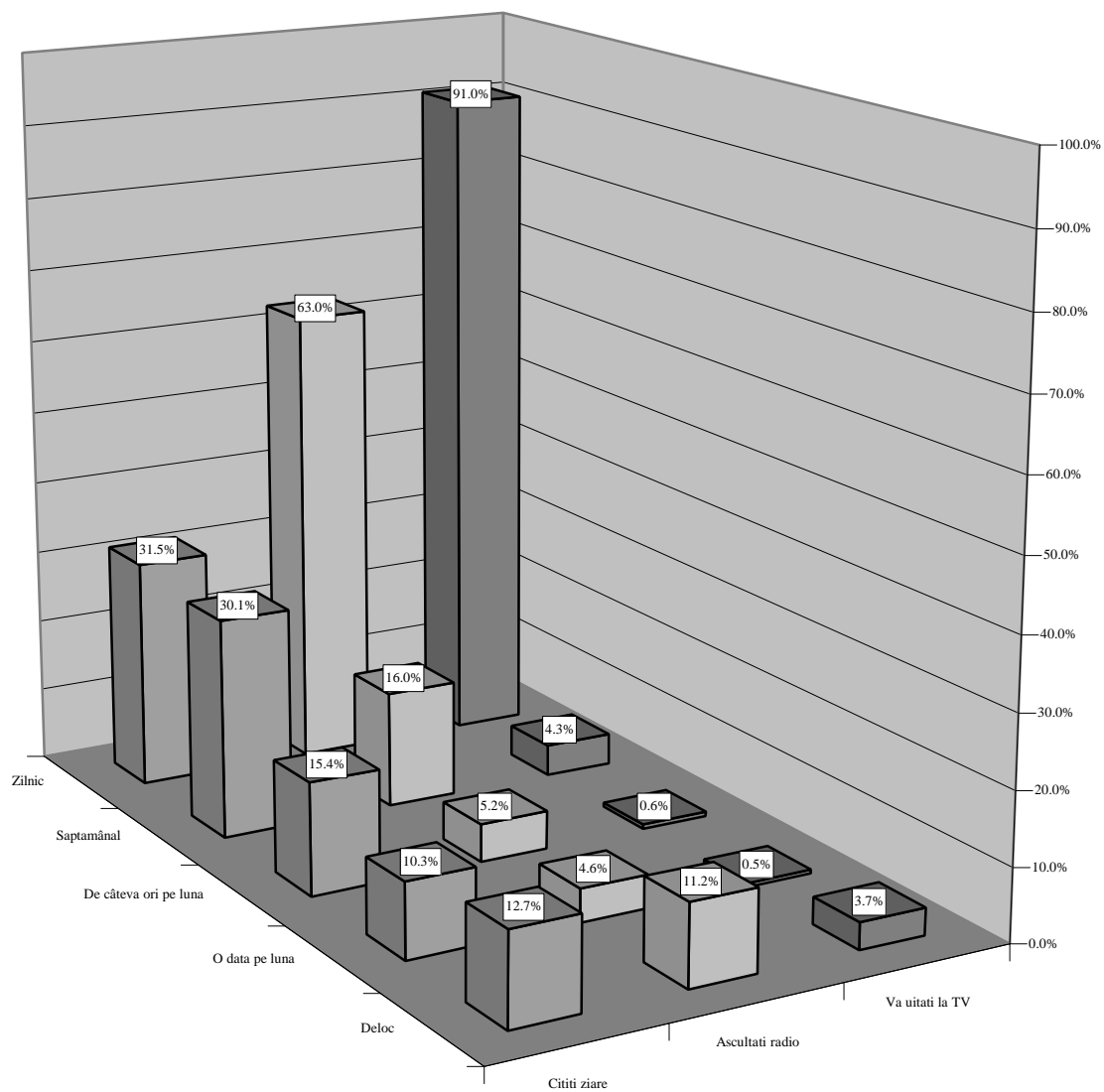
Ponderi ale raspunsurilor afirmative.
Diferentele pâna la 100% în cadrul fiecărei categorii reprezinta raspunsurile negative



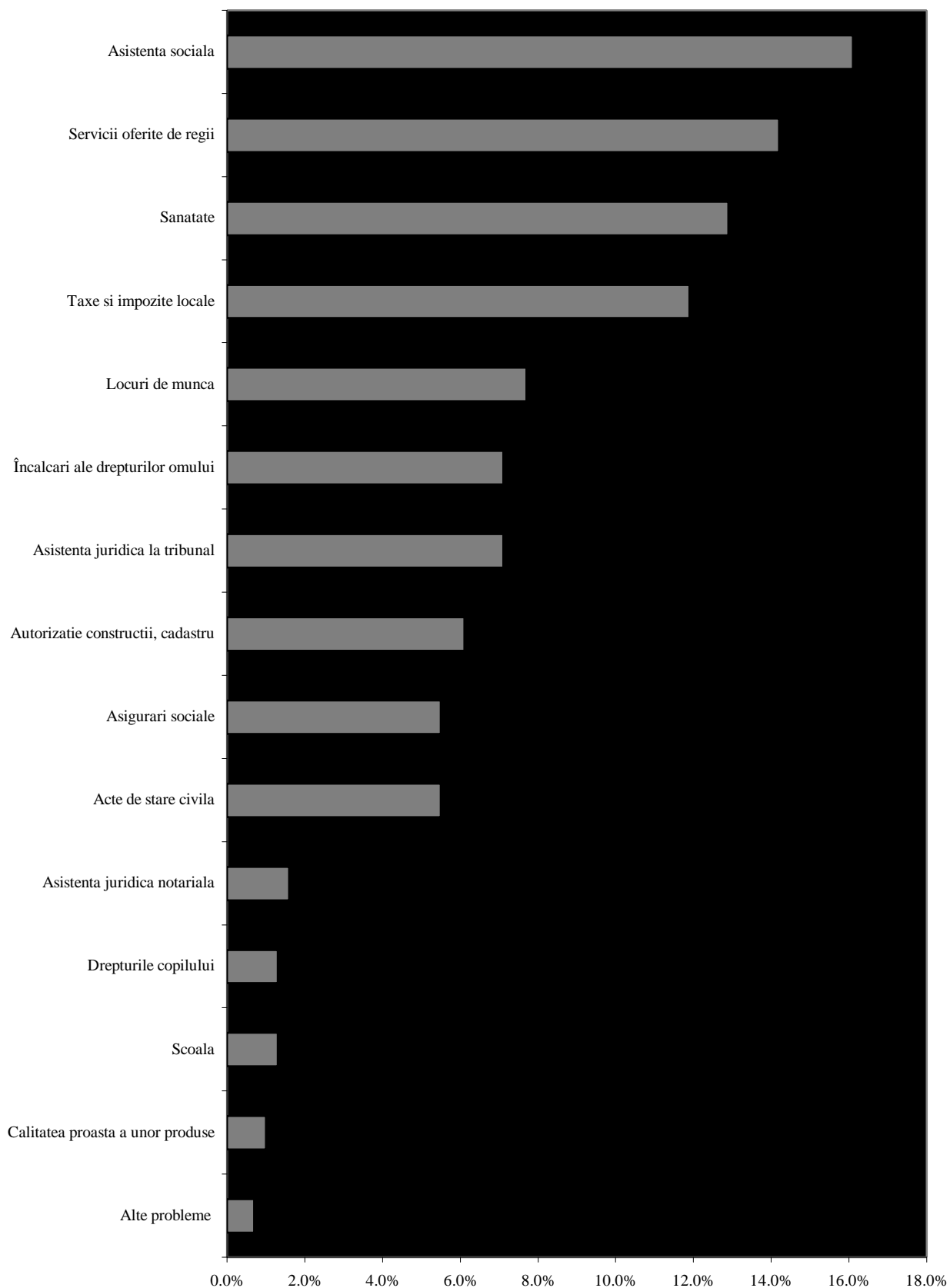
Grafic 11 - Cât de des urmariti rubrici de tipul "În dialog cu cetatenii" sau "Raspundem ascultatorilor" ?



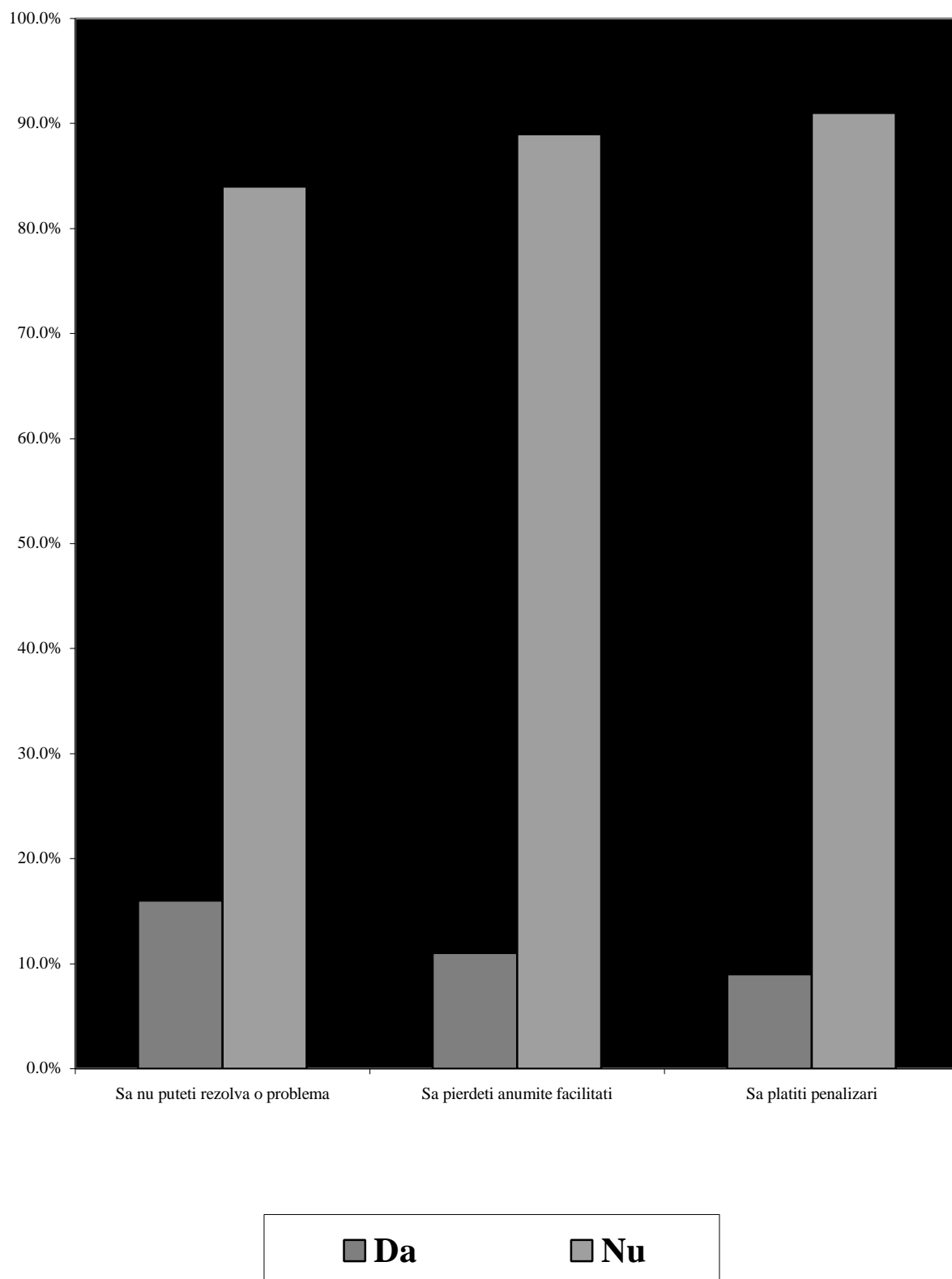
Graficul 12 - Cât de des ...?



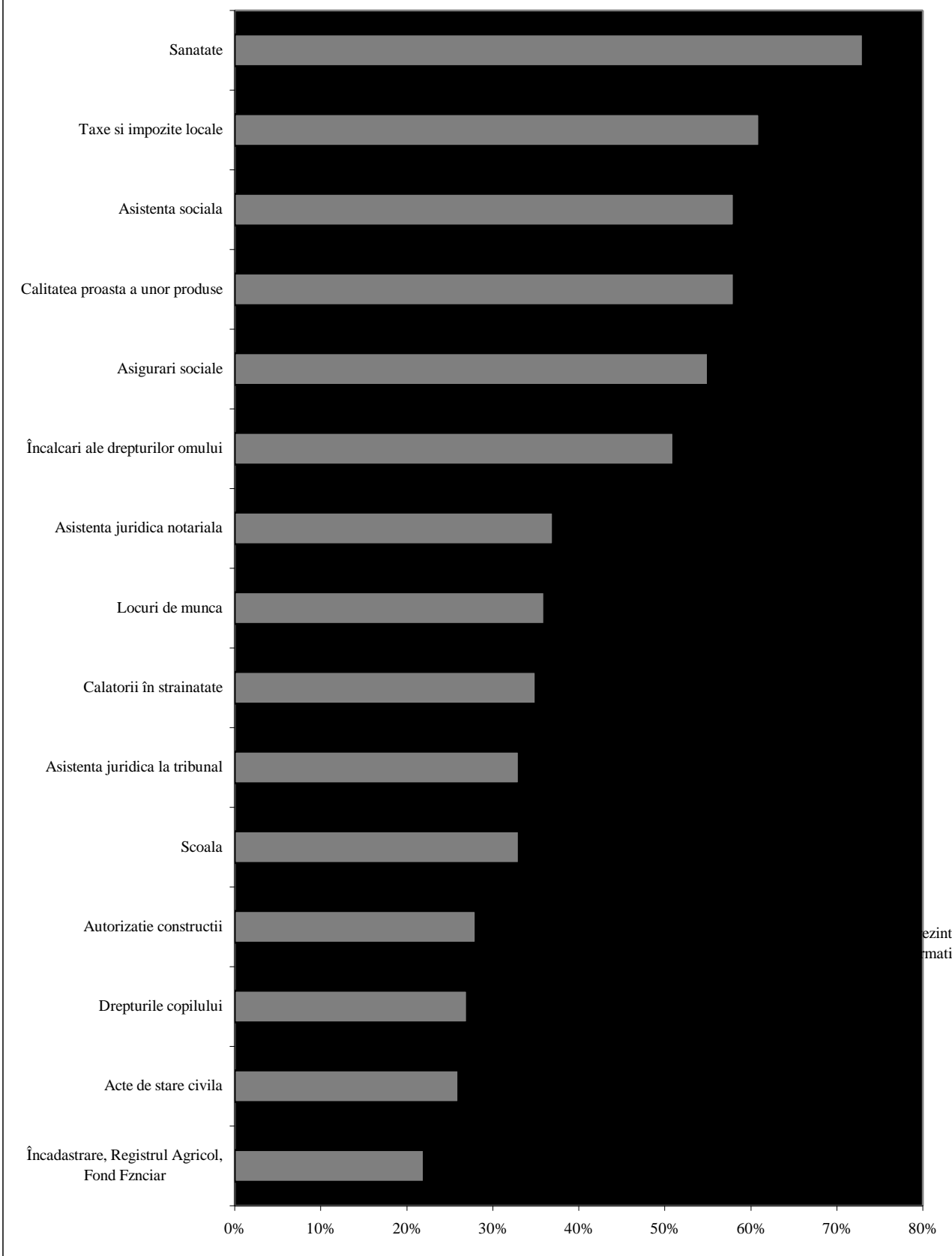
Graficul 13 - Pentru care dintre problemele solicitate ati întâmpinat cele mai mari dificultati ?



Grafic 14 - S-a întâmplat vreodata ca, din lipsa informațiilor necesare...?

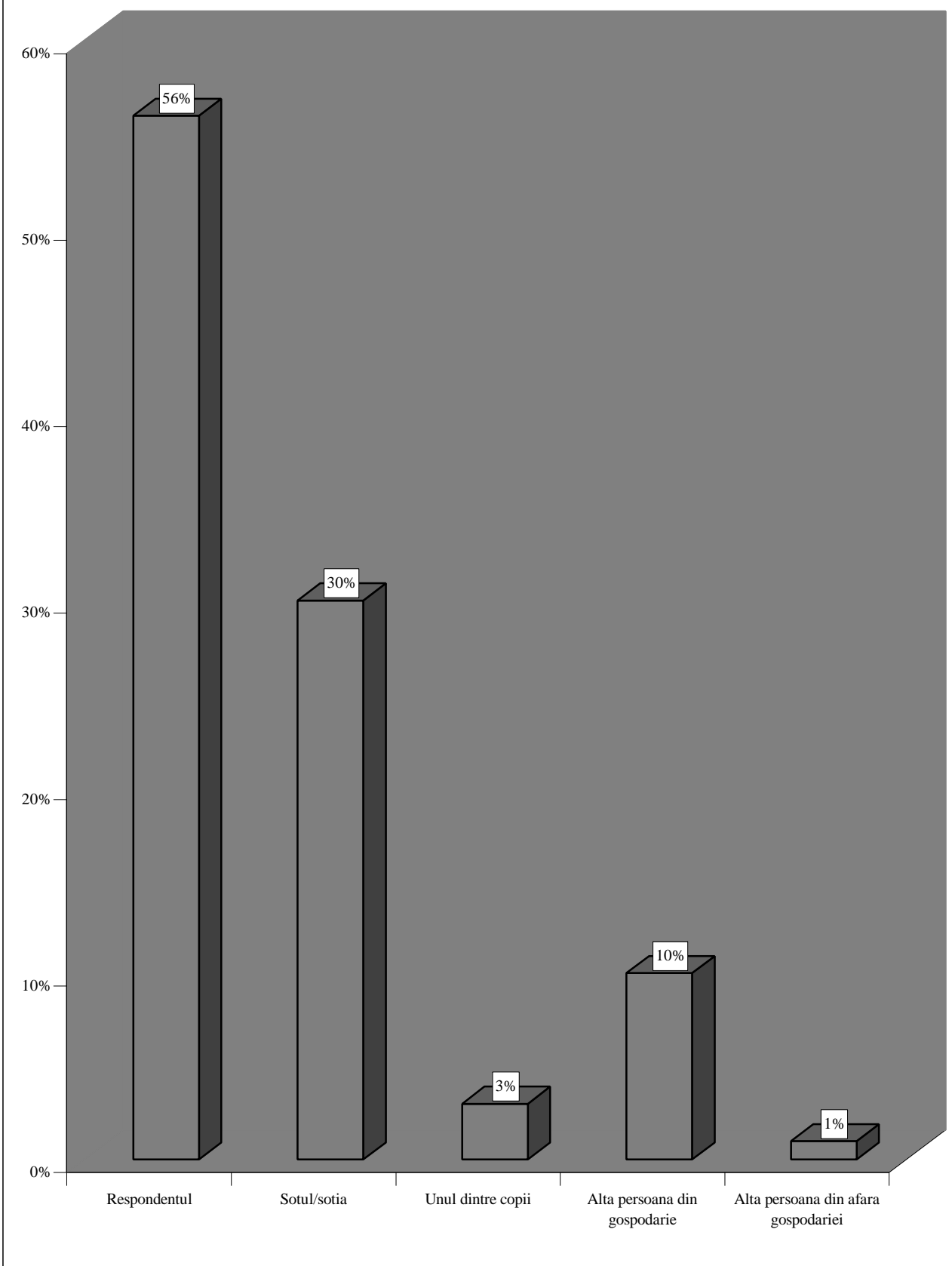


Graficul 15 - Structura ierarhica a problemelor pentru care oamenii considera ca au nevoie de mai multe informatii si îndrumari



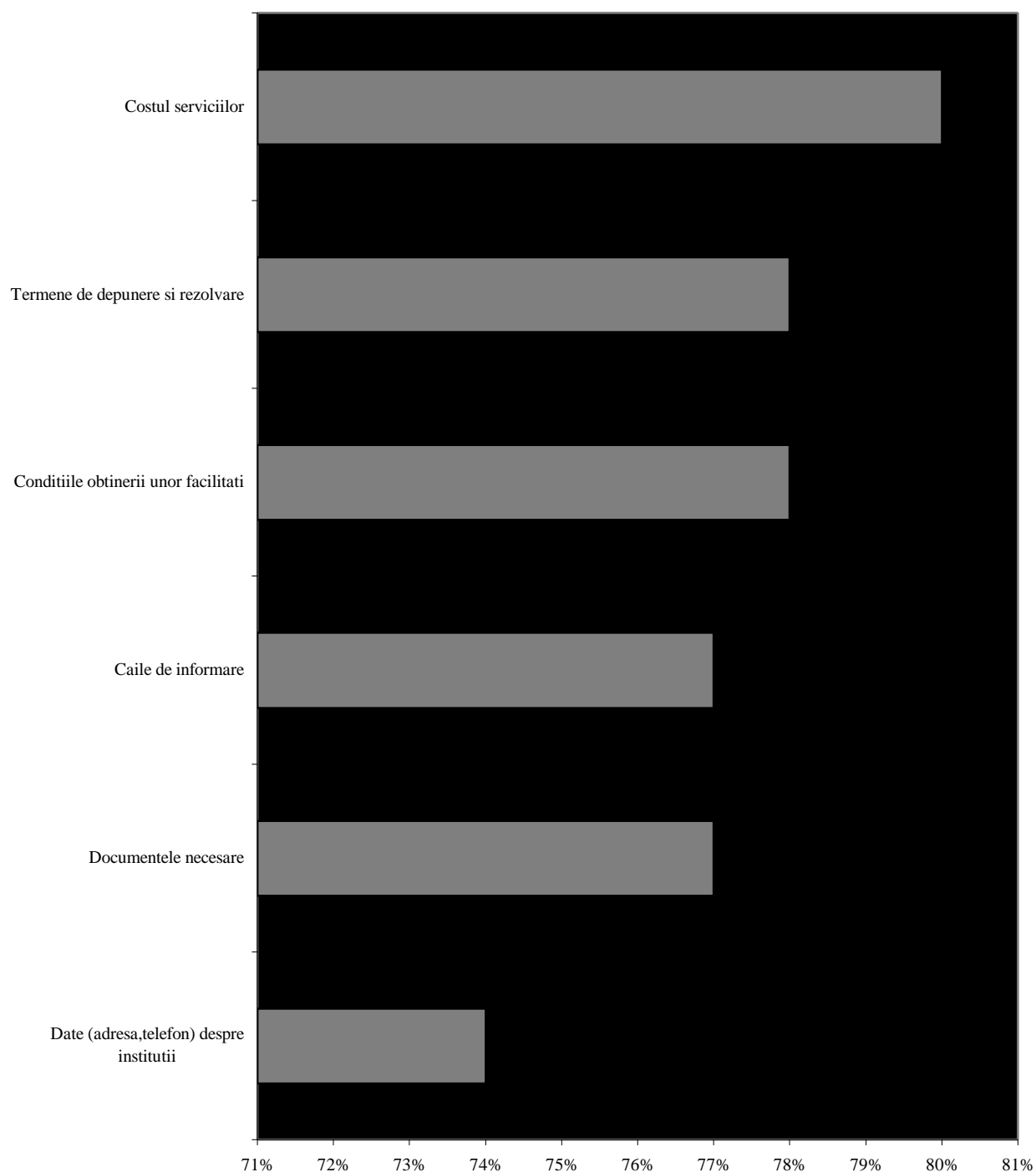
rezinta
matie

Graficul 16 - De obicei, cine se ocupa în familia dvs. de rezolvarea problemelor în raport cu institutiile publice ?



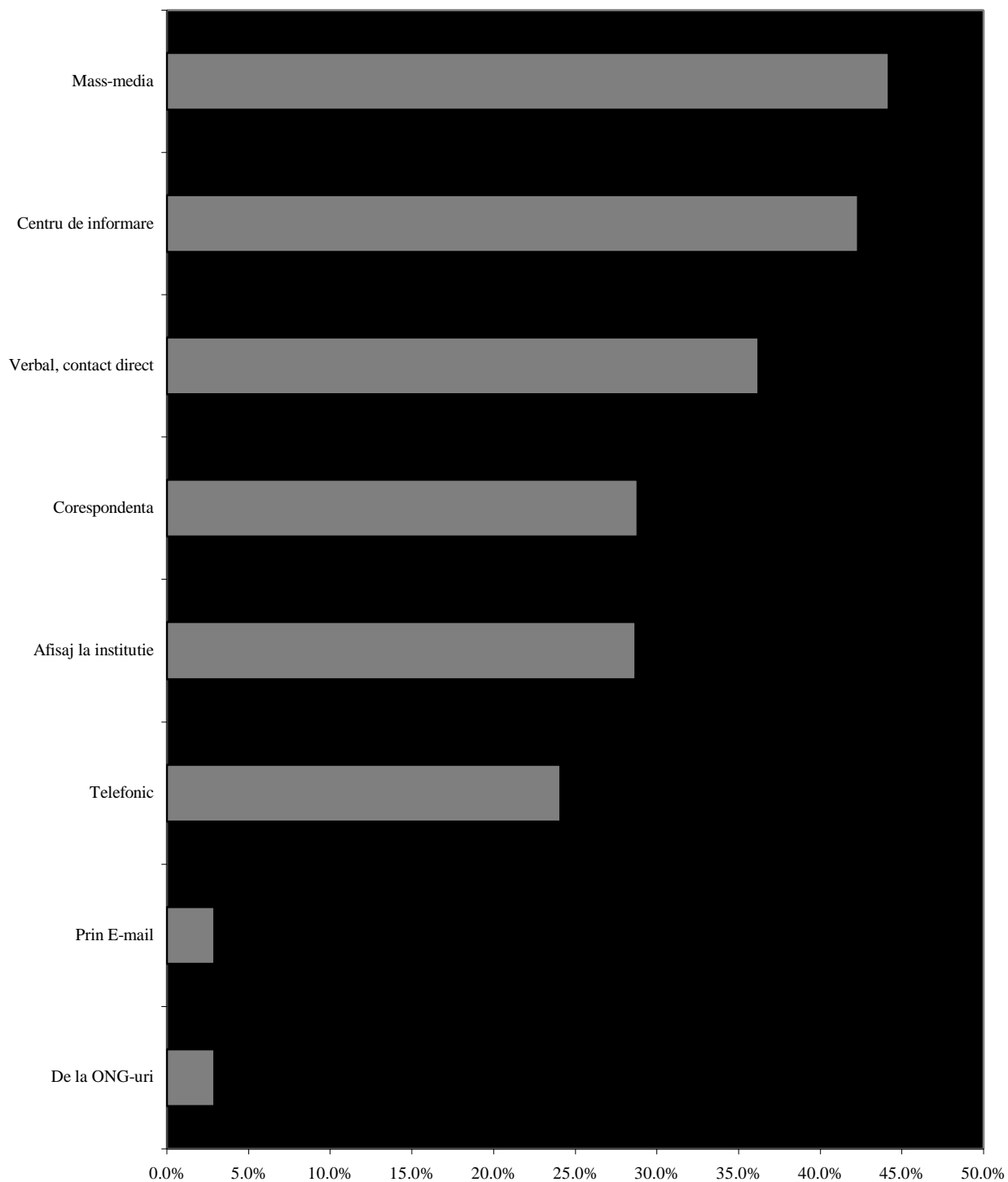
Graficul 17 - Aspectele la care se refera cerinta "mare" si "foarte mare" de informatie, pe tipuri de informatie primara

Diferentele pâna la 100% în cadrul fiecărei categorii reprezinta ponderea celor care au apreciat ca au nevoie în mai mica masura sau deloc de informare

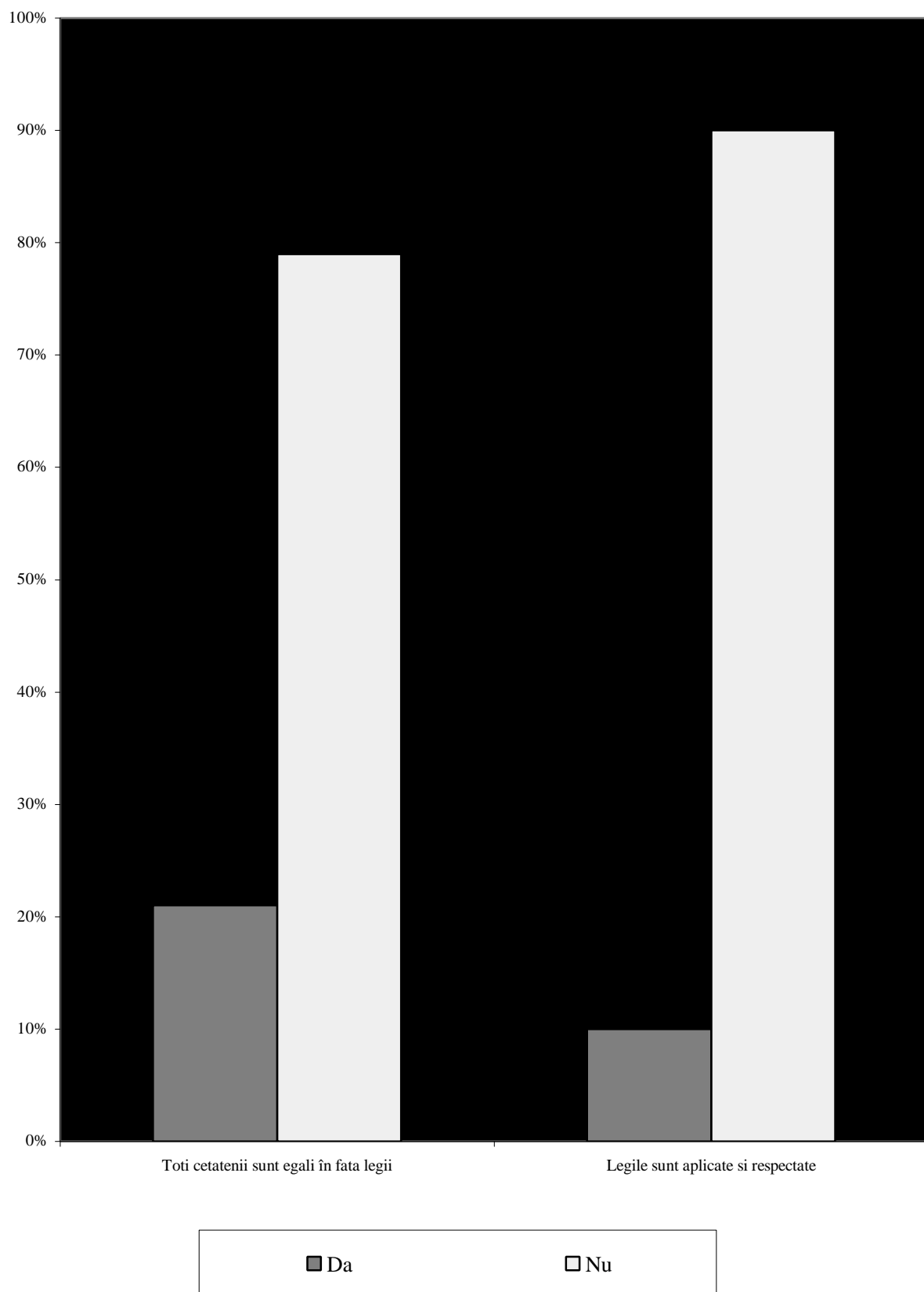


Graficul 18 - Principalele cai dorite pentru obtinerea informatiilor necesare rezolvarii problemelor

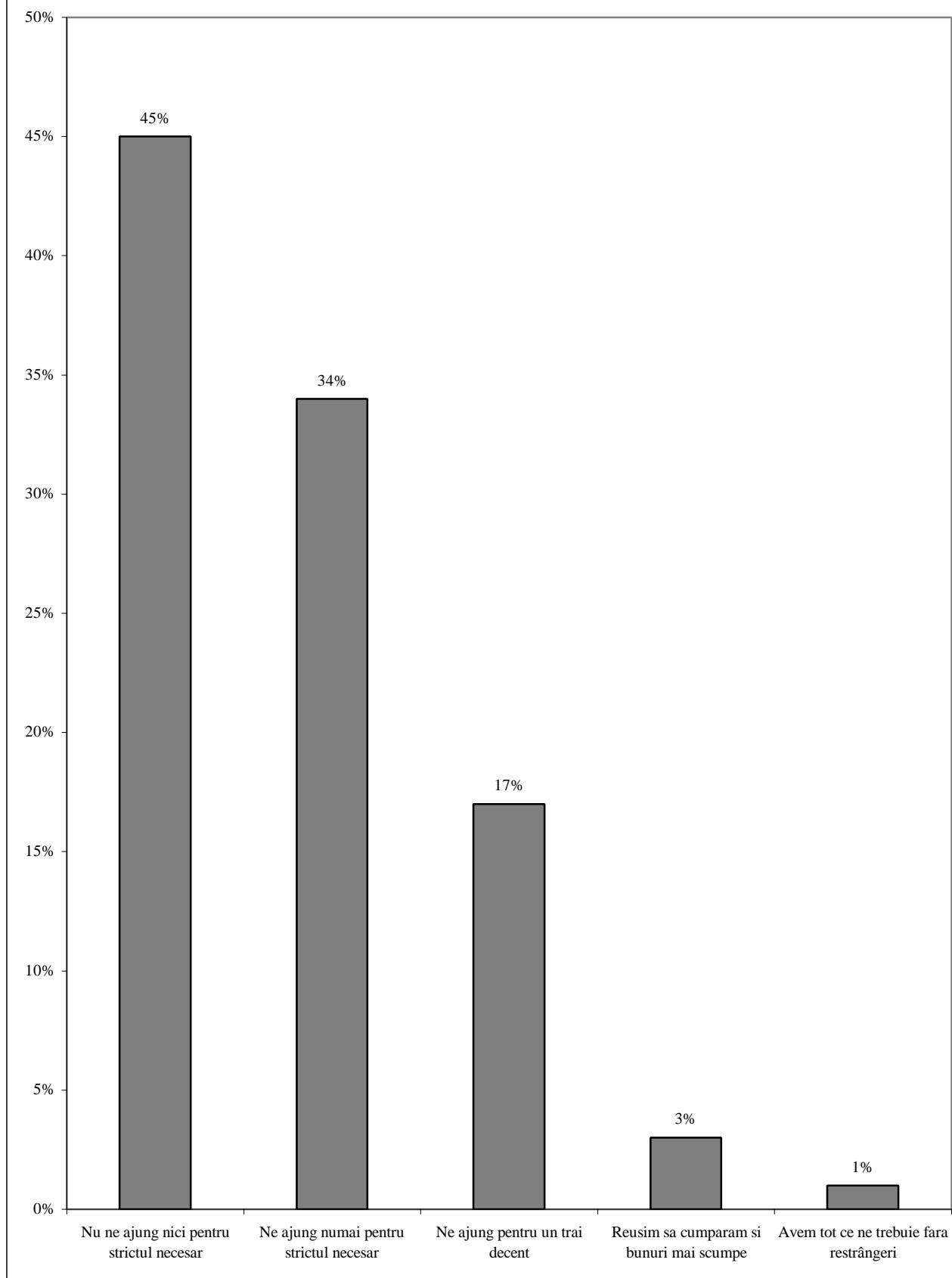
Diferentele pâna la 100% în cadrul fiecărei categorii reprezintă lipsa opțiunii pentru respectivele cai de informare



Graficul 19 - Credeti ca în România, în prezent...?



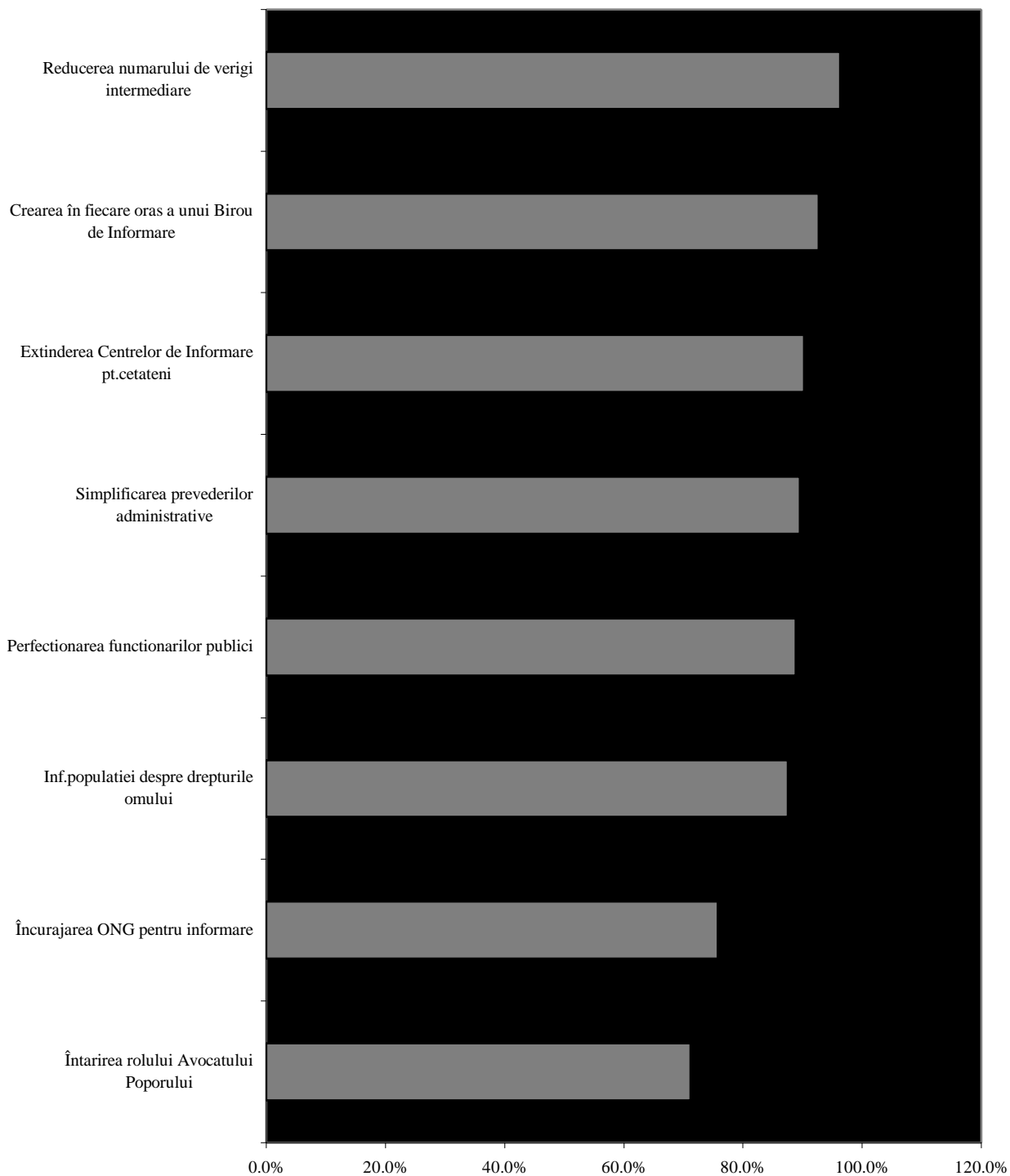
Graficul 20 - Cum apreciați veniturile actuale ale gospodăriei dumneavoastră ?



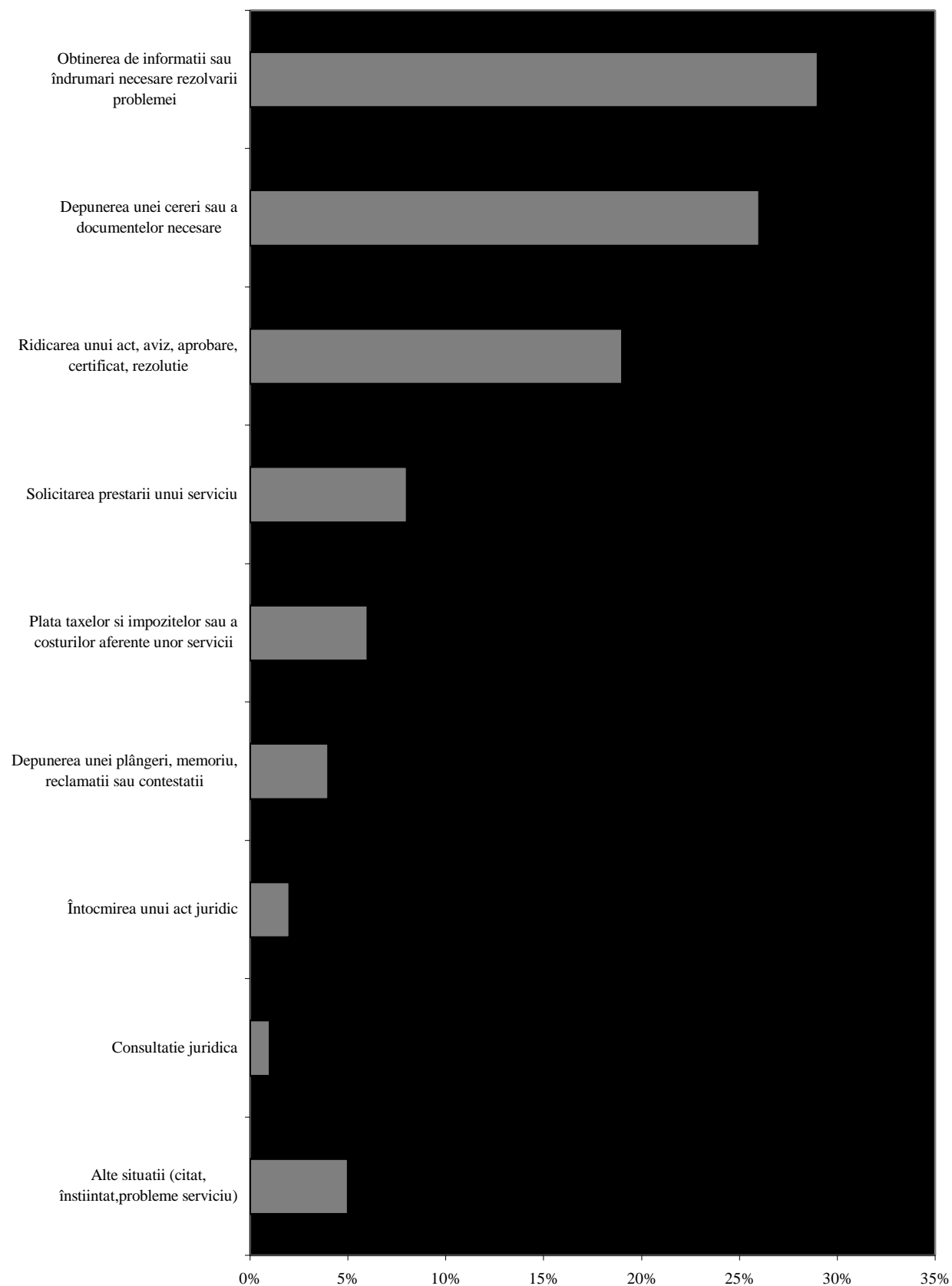
Graficul 21 - Ierarhia masurilor de îmbunătățire a sistemului de informare și comunicare dintre cetățeni și instituții

Ponderi din totalul celor care optează în "mare" și "foarte mare" masura pentru respectivele cai

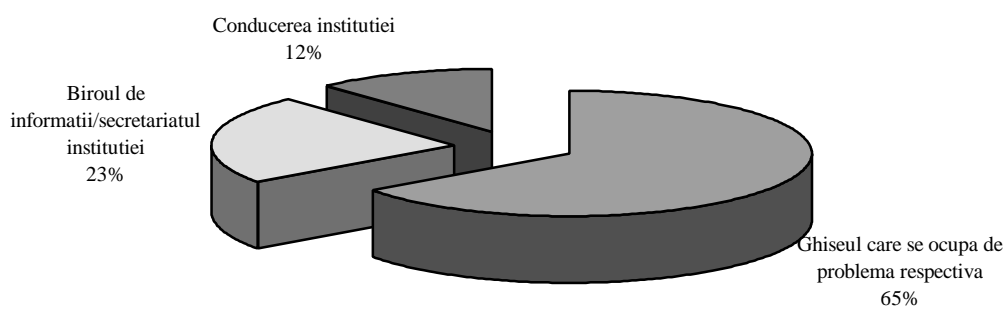
Diferențele până la 100% în cadrul fiecărei categorii reprezintă opțiunea pentru măsura "mică" sau "foarte mică" a măsurii



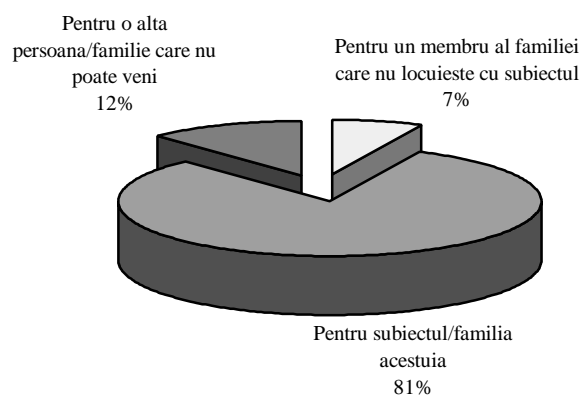
Graficul 22 - Tipurile de servicii / informatii solicitate de clientii institutiilor publice



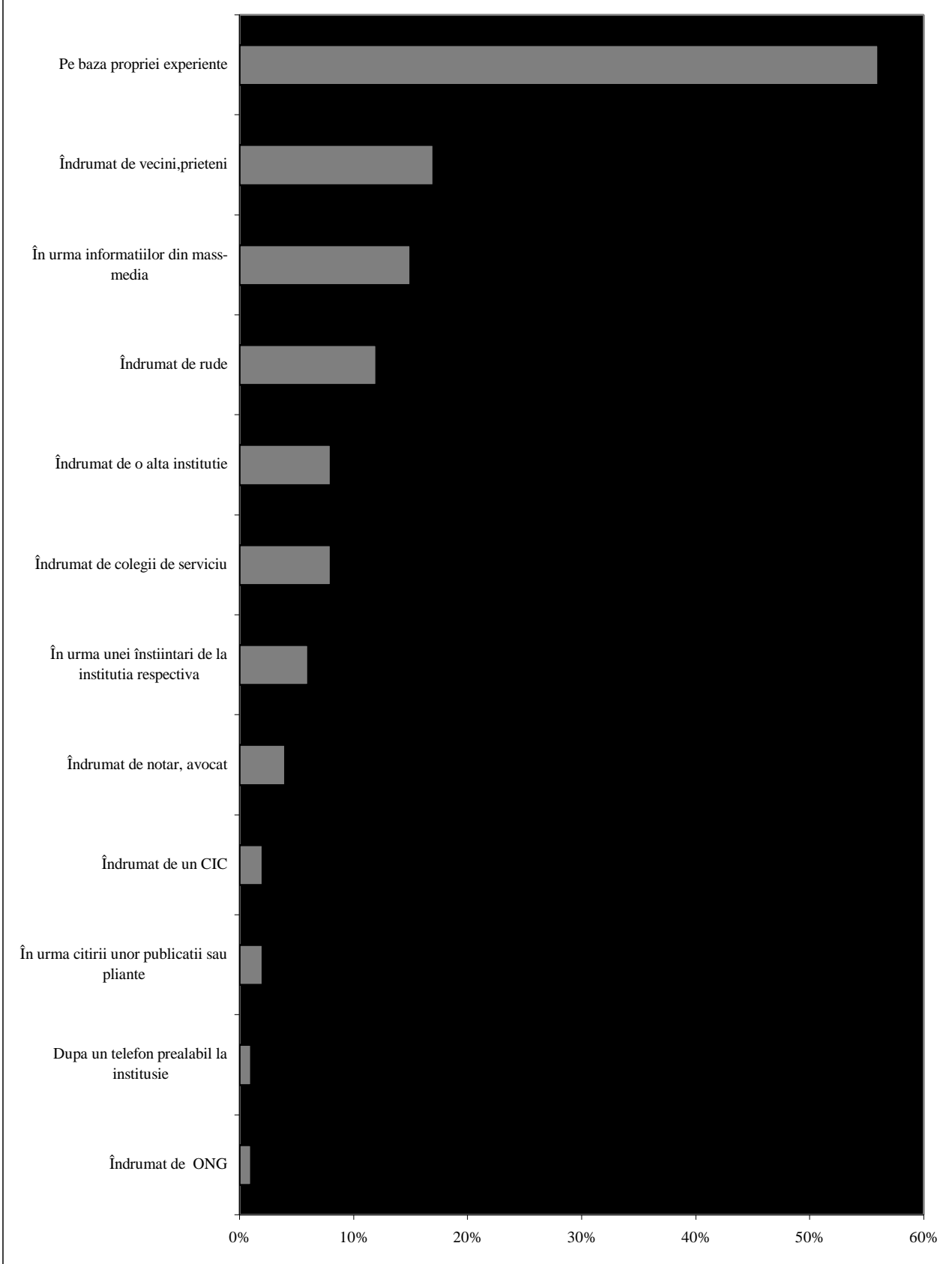
Grafic 23 - Pentru rezolvarea problemelor, la institutiile publice clientii s-au adresat la ..



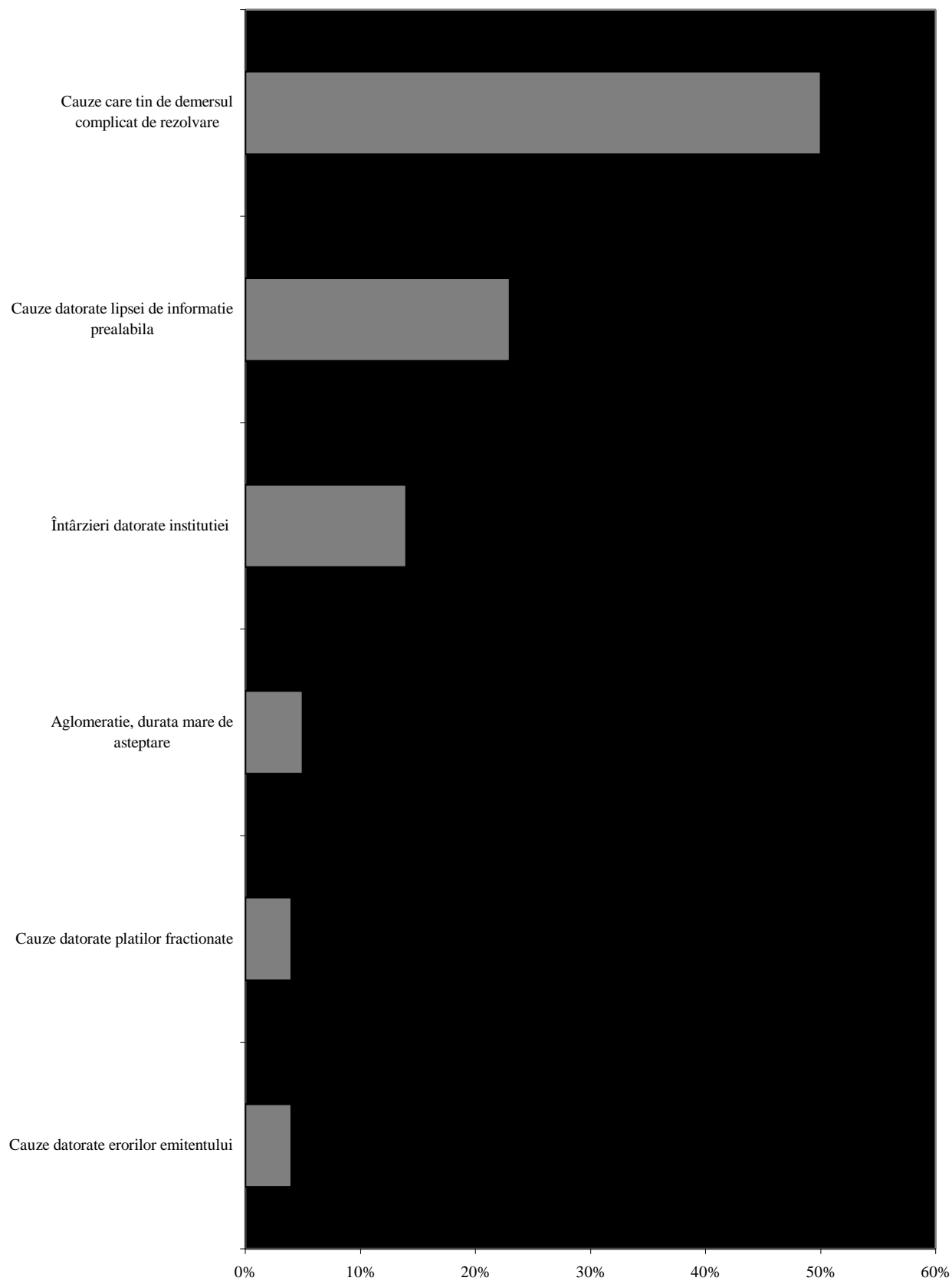
Graficul 24 - Problema pe care au venit sa o rezolve clientii era..



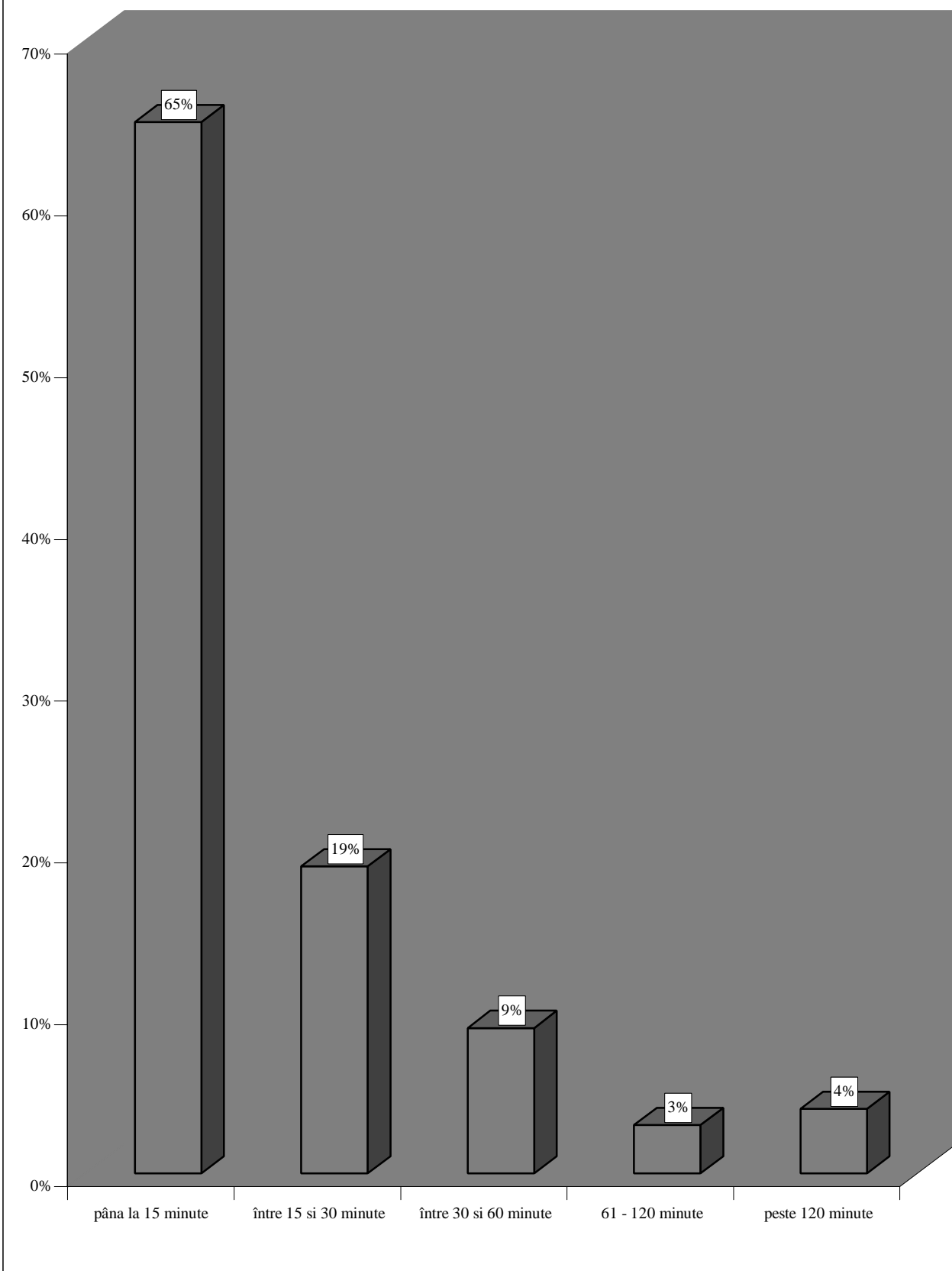
Graficul 25 - Sursele de informare prealabile deplasării clientilor la institutiile publice



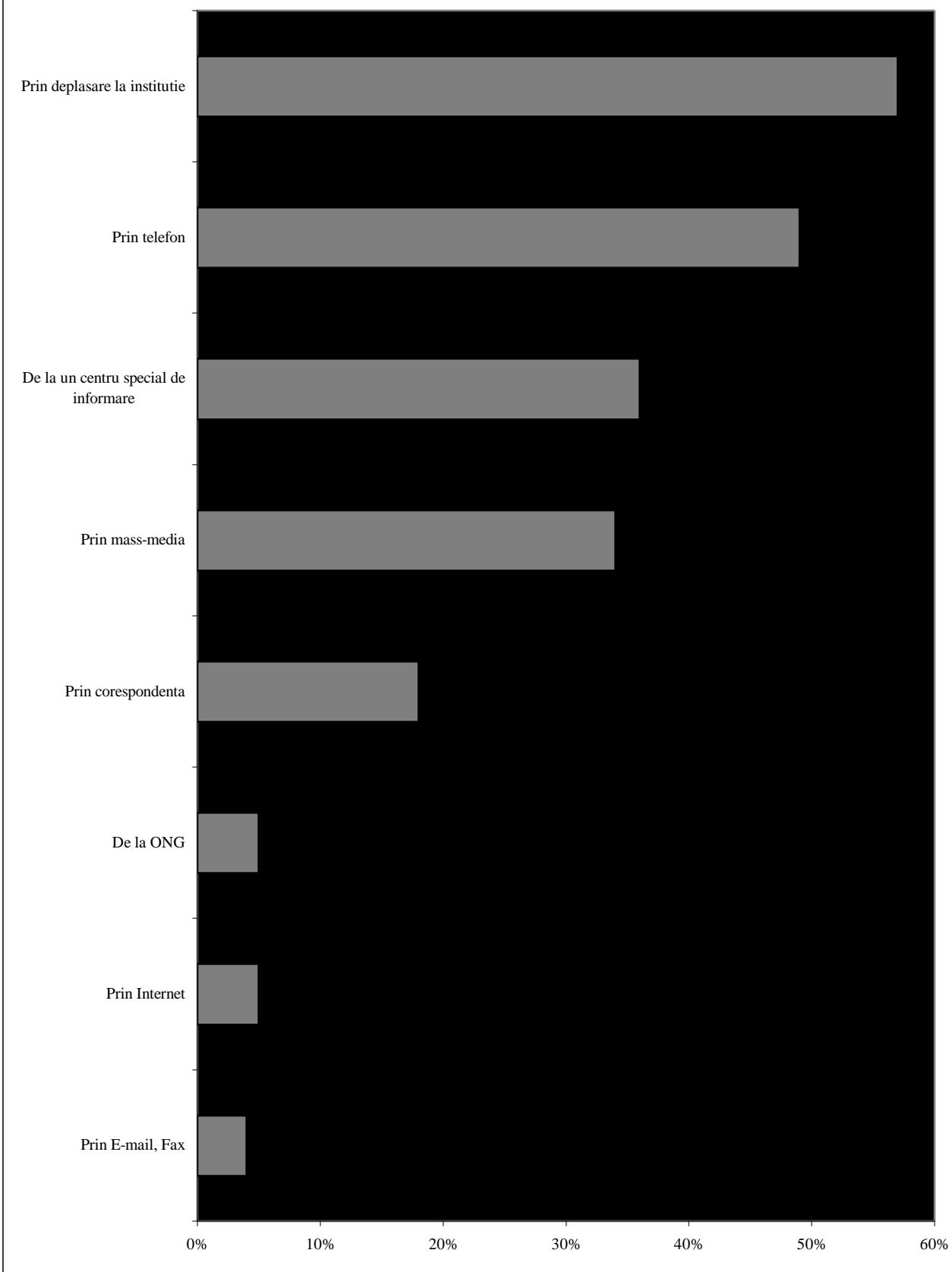
Grafic 26 - Structura cauzelor de revenire a clientilor la institutii pentru rezolvarea problemelor



Graficul 27 - Durata de asteptare la data investigatiei



Graficul 28 - Opțiunea clienților pentru cai și mijloace de informare pentru rezolvarea problemelor la instituțiile publice



Anexa 2. Lista institutiilor, localitatilor si persoanelor cu care s-au realizat interviuri focalizate

Nr. crt.	Institutia	Localitatea
1.	Departamentul pentru protectie sociala si autoritate tutelara	Buzau
		Filiasi
		Iasi
		Vaslui
		Brasov
		Oradea
		Timisoara
		Deva
		Urziceni
		Bucuresti
		2.
Filiasi		
Bucuresti		
Buzau		
Iasi		
Vaslui		
Timisoara		
Oradea		
Deva		
Urziceni		
Odorhei		
Macin		
Miercurea Ciuc		
Slobozia		
Bucuresti		
Craiova		
Odorhei		
Deva		
Oradea		
Iasi		
Buzau		
Vaslui		
Tulcea		
Timisoara		
	Brasov	
3.	Centru de informare ptr. cetateni	Oradea
		Hunedoara
		Timisoara
		Craiova
		Pitesti
		Tg-Mures
		Rm. Vâlcea
		Slobozia
		Resita
		Sibiu
		Buzau
		Bucuresti
		Zalau
		Constanta
Brasov		
4.	Inspectoratul Scolar	Vaslui
		Buzau
		Craiova
		Slobozia
		Tulcea
		Hunedoara
		Iasi
		Oradea
		Bucuresti
		Brasov
5.	Directia Sanitar Veterinara	Craiova
		Buzau
		Vaslui
		Iasi
		Macin
	Urziceni	

Nr. crt.	Institutia	Localitatea
		Miercurea Ciuc
		Bucuresti
		Oradea
		Hunedoara
		Brasov
		Slobozia
6.	Casa de Asigurari de Sanatate	Brasov
		Craiova
		Tulcea
		Hunedoara
		Oradea
		Slobozia
		Buzau
		Vaslui
		Miercurea Ciuc
		Iasi
		Bucuresti
7.	Inspectoratul de Stat pt. Persoane cu Handicap	Oradea
		Tulcea
		Vaslui
		Iasi
		Buzau
		Craiova
		Deva
		Bucuresti
		Brasov
		Timisoara
		Slobozia
		Macin
		8.
Hunedoara		
Iasi		
Buzau		
Vaslui		
Slobozia		
Bucuresti		
Tulcea		
Craiova		
Oradea		
Miercurea Ciuc		
9.	Medic de Familie	Vaslui
		Macin
		Deva
		Bucuresti
		Iasi
		Brasov
		Buzau
		Buzau
		Filiasi
		Oradea
		Urziceni
		Odorhei
		10.
Oradea		
Odorhei		
Vaslui		
Timisoara		
Filiasi		
Urziceni		
Bucuresti		
Deva		
Brasov		
11.	Directia pt Protectia Consumatorului	Bucuresti
		Deva
		Timisoara
		Buzau
		Tulcea
		Brasov
		Craiova
		Oradea
		Slobozia
Iasi		

Nr. crt.	Institutia	Localitatea
		Odorhei
		Vaslui
12.	Fundatia Parteneri Pentru Dezvoltare Locala	Bucuresti
13.	Asociatia Patronala a Intreprindelor Mici si Mijlocii	Vaslui
14.	Asociatia Judeteana a Patronilor	Odorhei
15.	Asociatia pt Protectia Consumatorilor Pro-Cons	Iasi
16.	Societatea Cultural Umanista Humanitas	Filiasi
17.	Asociatia Judeteana a Nevazatorilor	Oradea
18.	Asociatia Umanitara Non-Profit Setras	Deva
19.	Fundatia Spurgeron	Vaslui
20.	Fundatia Pentru Voi	Timisoara
21.	Centrul de Informare si Consultare pentru Tineret Infotim - Departamentul Relatii	Bucuresti
22.	Liga Pentru Apararea Drepturilor Omului Lado	Iasi
23.	Liga Pentru Apararea Drepturilor Omului Lado	Bucuresti
24.	Centrul Pentru Integrare Europeana si Politici Publice	Buzau
25.	Fundatia Partener	Brasov
26.	Directia de Munca si Solidaritate Sociala Buzau Serviciul Prestatii Sociale	Buzau
27.	Serviciul de Ajutor Social	Filiasi
28.	Serviciul Prestatii Servicii Sociale , coordonare institutii D.N.S.S	Iasi
29.	Serviciul de Ajutor Social	Iasi
30.	Departamentul Ajutor Social	Vaslui
31.	Serviciul Prestari Servicii Sociale si Coordonare Institutii	Vaslui
32.	Birou de Asistenta Sociala	Filiasi
33.	Serviciul de Ajutor al Primariei Braasov	Brasov
34.	Serviciul de Ajutor Social ADSCO	Oradea
35.	Oficiul de Asistenta Sociala	Timisoara
36.	Serviciul Social	Timisoara
37.	Serviciul prestatii ,servicii sociale si coordonare institutii	Brasov
38.	Departamentul Protectie sociala si Asistenta speciala	Deva
39.	Biroul de Asistenta Sociala	Slobozia
40.	Departamentul pentru protectie sociala si autoritate tutelara	Odorhei
41.	Directia de protectie sociala	Bucuresti
42.	Birou de Asistenta Sociala	Macin
43.	Oficiul de stare civila	Buzau
		Iasi
		Vaslui

Nr. crt.	Institutia	Localitatea
		Timisoara
		Brasov
		Oradea
		Deva
		Bucuresti
		Filiasi
		Urziceni
		Odorhei
		Macin
44.	Directia de Munca si Solidaritate Sociala	Hunedoara
		Slobozia
		Miercurea Ciuc
		Craiova
		Bucuresti
45.	Oficiul de Somaj	Buzau
		Oradea
		Odorhei
		Filiasi
		Bucuresti
46.	Agentia pt ocuparea fortei de munca	Iasi
		Vaslui
		Vaslui
		Buzau
		Timisoara
		Tulcea
		Brasov
		Deva
		Slobozia
		Buzau
		Craiova
		Iasi
47.	Birou de Cadastru, Geodezie , Cartografie	Bucuresti
		Bucuresti
		Bucuresti
		Tg-Mures
		Buzau
		Filiasi
		Timisoara
		Urziceni
		Deva
		Vaslui
		Iasi
		48.
Buzau		
Vaslui		
Craiova		
Oradea		
Brasov		
Slobozia		
Iasi		
Macin		
Deva		
Timisoara		
49.	Casa de Pensii	
		Craiova
		Brasov
		Bucuresti
		Iasi
		Odorhei
		Slobozia
		Buzau
		Vaslui
		Tulcea
		Hunedoara
		50.
Buzau		
Vaslui		
Bucuresti		
Deva		
Filiasi		
Iasi		
		Urziceni
		Odorhei

Nr. crt.	Institutia	Localitatea
		Macin
		Brasov
		Timisoara
		Timisoara
		Oradea
51.	Avocatul Poporului	Bucuresti
52.	Birou Notarial	Bucuresti
		Vaslui
		Timisoara
		Strehaia
		Urziceni
		Odorhei
		Oradea
		Deva
		Macin
		Brasov
53.	Administratia Financiara	Iasi
		Macin
		Bucuresti
		Filiasi
		Iasi
		Urziceni
		Odorhei
		Brasov
		Deva
		Oradea
54.	Biroul de Evidenta a Populatiei	Vaslui
		Bucuresti
		Timisoara
		Buzau
		Vaslui
		Oradea
		Brasov
		Filiasi
		Urziceni
		Odorhei
55.	Regia Autonoma de Apa	Iasi
		Deva
		Macin
		Iasi
		Bucuresti
		Vaslui
		Buzau
		Brasov
		Filiasi
		Urziceni
56.	Societatea Comerciala de Distributie si Furnizare a Energiei Electrice	Macin
		Oradea
		Timisoara
		Timisoara
		Buzau
		Vaslui
		Iasi
		Deva
		Odorhei
		Filiasi
57.	Inspectoratul de Politie	Bucuresti
		Deva
		Brasov
		Tulcea
		Iasi
		Buzau
		Vaslui
Oradea		

Nr. crt.	Institutia		Localitatea
			Slobozia
			Iasi
			Filiasi
			Odorhei

Anexa 3. Lista localitatilor în care s-au realizat interviuri la Centrele de Informatii pentru Cetateni (CIC)

CIC
Craiova
Pitesti
Târgu Mures
Râmnicu Vâlcea
Slobozia
Resita
Bucuresti
Buzau
Sibiu
Timisoara
Zalau
Brasov
Constanta
Hunedoara

Anexa 4. Lista tipurilor de institutii

1. Departamentul pentru protectie sociala din cadrul primariilor
2. Directia urbanism din cadrul primariilor
3. Directia generala de munca si protectie sociala, respectiv casele de pensii, oficiul de somaj, biroul de asistenta sociala
4. Agentia de ocupare si formare profesionala
5. Cabinet de avocatura
6. Biroul de cadastru, geodezie si cartografie
7. Biroul de evidenta a populatie din cadrul sectiilor de politie
8. Biroul de stare civila
9. Oficiul pentru protectia consumatorului
10. Avocatul poporului
11. Administratia financiara
12. Oficiul judetean al Casei Nationale pentru Asigurari de Sanatate
13. Inspectoratul judetean pentru persoanele cu handicap
14. inspectia Muncii
15. Directia judeteana pentru protectia drepturilor copilului
16. Politie
17. Oficiul de stare civila
18. Instante de judecata – judecatorie, tribunal
19. Birou notarial
20. Medici de familie
21. Spitale
22. Regie autonoma de apa
23. Regie autonoma de energie electrica
24. Directia sanitar-veterinara
25. Agentia de protectia mediului
26. Centre de informare pentru cetateni (CIC)
27. Organizatii neguvernamentale (ONG)