



STUDIU DE ANALIZĂ A PERCEPȚIEI ÎN RÂNDUL CETĂȚENILOR ȘI AL PERSONALULUI DIN CADRUL ADMINISTRAȚIEI PUBLICE LOCALE ASUPRA UNOR ASPECTE LEGATE DE CORUPȚIE ÎN ADMINISTRAȚIA PUBLICĂ LOCALĂ



Chirian



PRIMĂRIA
MUNICIPIULUI
BRAȘOV





METODOLOGIE



**PRIMĂRIA
MUNICIPIULUI
BRAȘOV**





Volumul eșantionului:	Eșantion cetățeni: 504 subiecți de 18 ani și peste, rezidenți în municipiul Brașov Eșantion personal din cadrul administrației publice locale Brașov: 276 subiecți: <ul style="list-style-type: none">• Funcționari publici• Aleși locali• Persoane numite în funcții publice• Angajații din Primăria Municipiului Brașov• Angajații din instituțiile subordonate Primăriei Municipiului Brașov• Personal contractual din Primăria Municipiului Brașov• Personal contractual din instituțiile subordonate Primăriei Municipiului Brașov
Tipul eșantionului:	Eșantion cetățeni: aleatoriu, probabilist Eșantion personal din cadrul administrației publice locale: abordare exhaustivă, eșantion de conveniență
Reprezentativitate:	Marja de eroare de eșantionare pentru cetățeni: $\pm 4,4\%$, la un nivel de probabilitate de 95%
Metoda:	Eșantion cetățeni: CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing) Eșantion personal din cadrul administrației publice locale: CAWI (Computer Assisted Web Interviewing)
Perioadă de desfășurare:	Mai 2022
Beneficiar:	Primăria Municipiului Brașov





Culegerea datelor (eșantion cetățeni)

Pentru colectarea datelor în rândul cetățenilor au fost utilizate în prima fază două metode:

- Online, prin intermediul unui chestionar implementat în sistemul IRES, accesibil pe website-ul IRES, pe website-urile Primăriei Municipiului Brașov și pe conturile de social media ale Primăriei Municipiului Brașov.
- Fizic, prin intermediul chestionarelor printate amplasate la Centrele de Informare pentru Cetățeni (CIC) din cadrul Primăriei Municipiului Brașov.

Analiza datelor culese prin cele două metode a relevat distorsiuni ale eșantionului din perspectiva distribuției variabilelor socio-demografice. Drept urmare, IRES a recomandat realizarea eșantionului de cetățeni prin metode probabilistice, astfel încât rezultatele să poată fi generalizabile la nivelul populației municipiului Brașov, în conformitate cu cerințele caietului de sarcini. Primăria Municipiului Brașov, în calitate de beneficiar al studiului, a acceptat propunerea IRES. Astfel, eșantionul final de cetățeni în baza căruia au fost generate rezultatele prezentate în raportul de față a fost realizat prin metoda CATI (interviuri telefonice). Și în acest caz, au fost observate diferențe între distribuțiile caracteristicilor socio-demografice cheie la nivel de eșantion, comparativ cu populația generală, cauzate de rate inegale de non-răspuns în cadrul unor categorii demografice. Diferențele observate, în schimb, au permis redresarea eșantionului prin tehnici de ponderare ponce-eșantionare, astfel încât eșantionul final a fost ponderat pentru a reproduce cât mai fidel structura socio-demografică a populației municipiului Brașov după gen, vârstă și nivel de educație.

Culegerea datelor (personal din administrația publică locală)

Datele au fost culese prin intermediul unui chestionar implementat în sistemul IRES, accesibil prin URL dedicat pe website-ul IRES. URL-ul pentru completarea chestionarului a fost diseminat în rândul personalului din administrația publică locală prin intermediul unor invitații transmise de către Primăria Brașov. Din rațiuni de anonimitate și confidențialitate, nu au fost colectate date personale sau care ar putea conduce la identificarea respondenților.





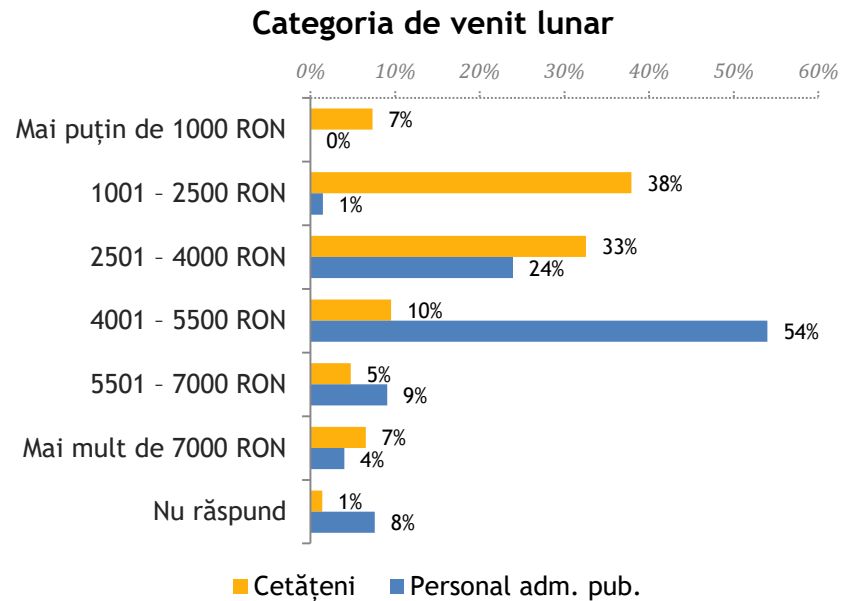
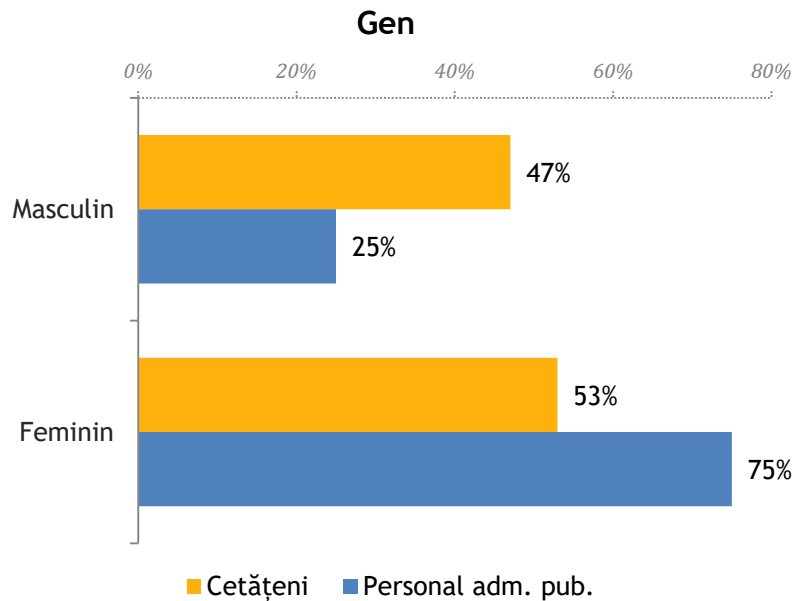
STRUCTURA EȘANTIOANELOR



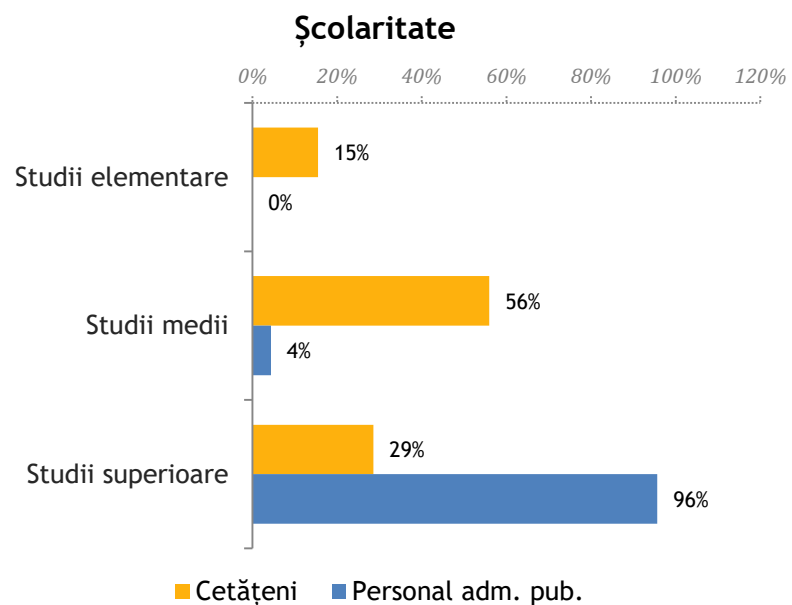
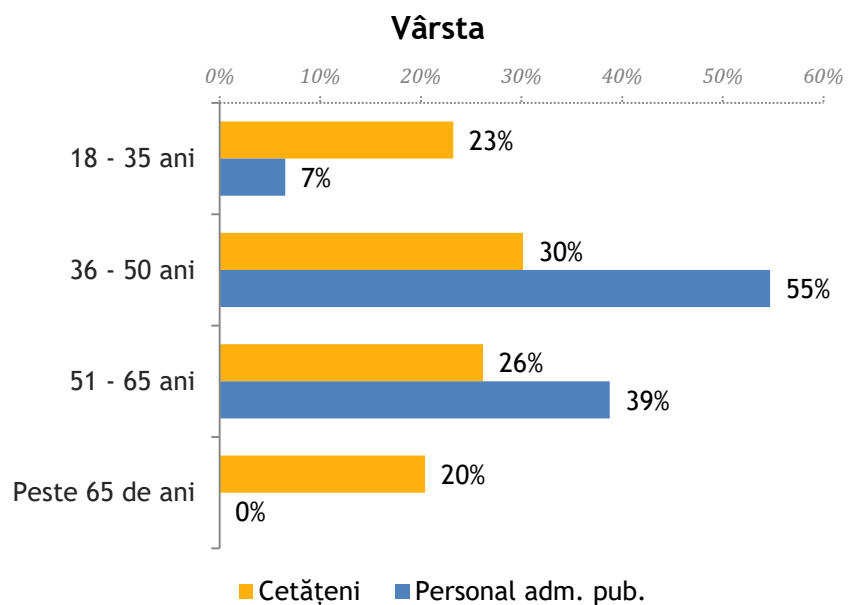
**PRIMĂRIA
MUNICIPIULUI
BRAȘOV**



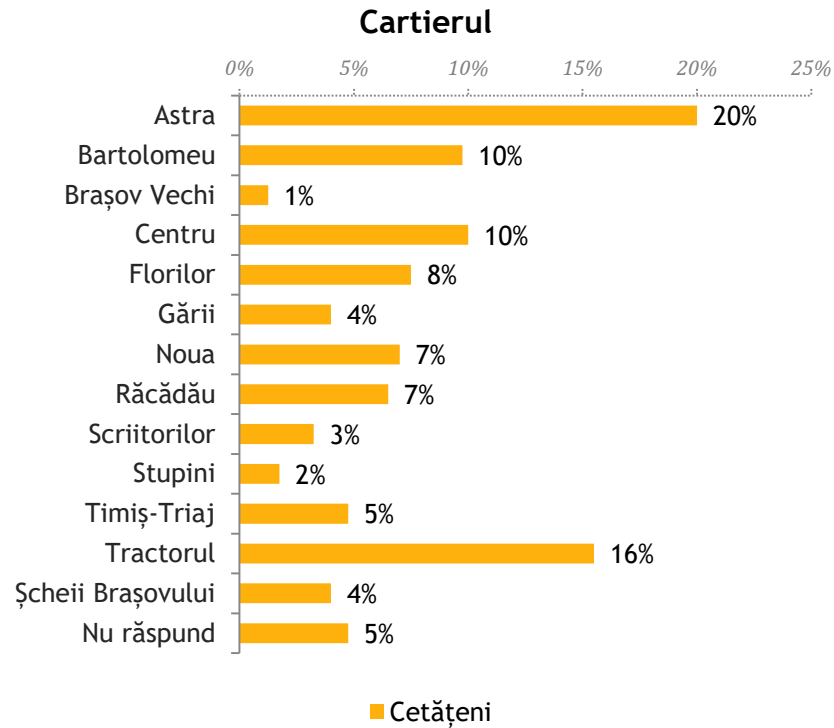
Structura eșantioanelor (1)



Structura eșantioanelor (2)

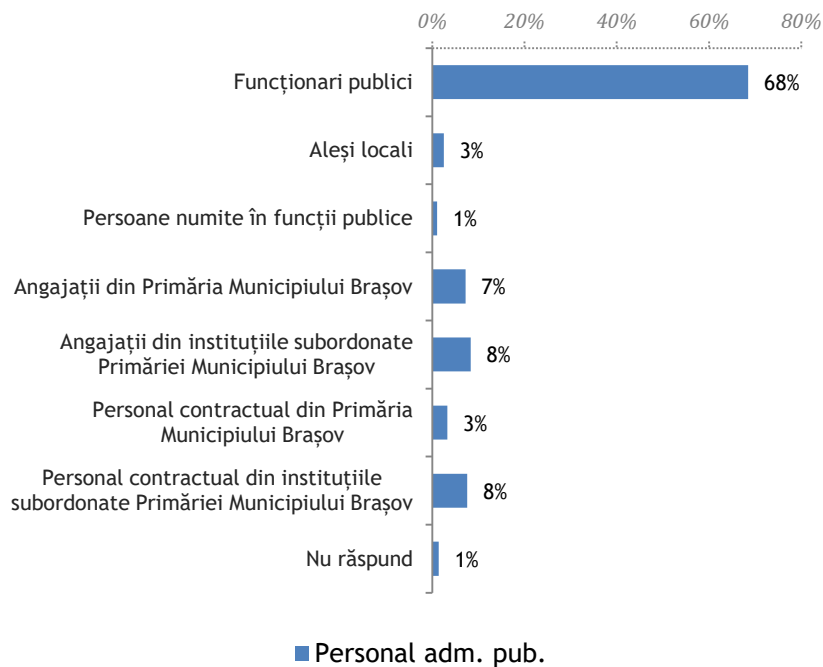


Structura eșantioanelor (3)

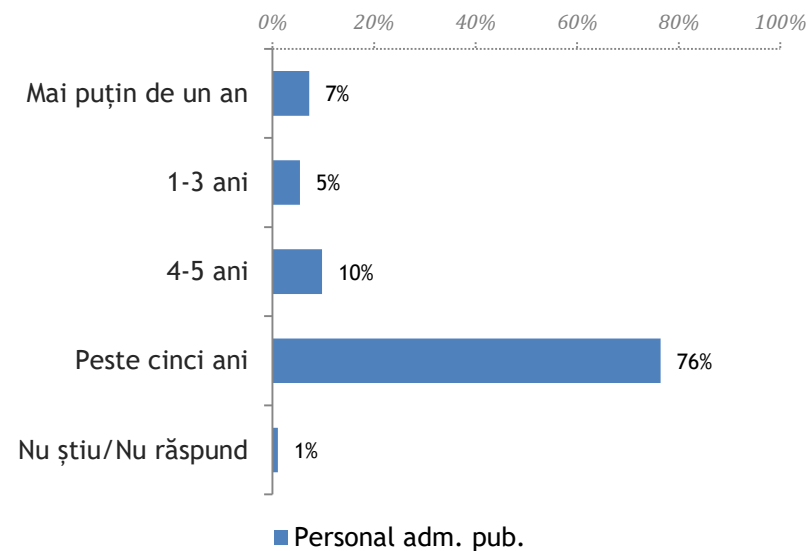


Structura eșantioanelor (4)

Categoria de personal



Vechime în servicii publice





CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI



**PRIMĂRIA
MUNICIPIULUI
BRAȘOV**



- 2 din 3 cetățeni au interacționat cu Primăria Municipiului Brașov în ultimii 3 ani. Canalele de interacțiune utilizate cel mai des sunt contactul direct, la ghișeu (49%), respectiv online, prin email, brasovcity.ro sau aplicația mybrasovcity (31%). În rândul personalului din administrația publică interacțiunea cu Primăria, în calitate de cetățean, este mai intensă decât în cazul publicului general - 4 din 5 au interacționat în ultimii trei ani.
- Nivelul de satisfacție al cetățenilor în relație cu cea mai recentă interacțiune avută cu Primăria Municipiului Brașov tinde să fie la un nivel ridicat - 25% se declară foarte mulțumiți, iar 61% se declară mulțumiți. Unul din 10 cetățeni se declară, totuși nemulțumit. În general, gradul de mulțumire al personalului care activează în administrația publică locală tinde să fie mai ridicat decât în rândul cetățenilor, atunci când vine vorba de același tip de interacțiune.
- Cetățenii asociază corupția, în cea mai mare măsură, cu ideea de hoție, furt, bani, abuz, ceva urât, politică/politicieni/conducere și mită/șpagă. Ordinea asocierilor este ușor diferită pentru personalul din administrația publică locală: mită/șpagă, bani, hoție, influență, furt.
- În total, 41% dintre cetățeni consideră că în cadrul Primăriei Municipiului Brașov și a instituțiilor subordonate corupția este foarte răspândită sau destul de răspândită, față de doar 9% din rândul personalului din administrație care consideră același lucru.
- Tot 41% dintre cetățeni spun că au auzit în ultimii 3 ani de fapte de corupție realizate de persoane care activează în Primărie sau în instituțiile subordonate, față de doar 17% din rândul personalului din administrație care admite același lucru.
- Opinia majoritară în rândul cetățenilor este că nivelul corupției în cadrul primăriei și a instituțiilor subordonate a rămas la fel în ultimii 3 ani (46%), în timp ce 29% consideră că acesta a scăzut. Personalul din administrația publică locală a întâmpinat dificultăți în a estima această evoluție, 77% refuzând să răspundă acestei întrebări.



- 22% dintre cetățeni consideră că nivelul corupției este mai ridicat în rândul aleșilor din Consiliul Local, 20% spun că este la nivelul aleșilor local cu funcții de conducere, iar 18% cred că este la nivelul funcționarilor cu rol de conducere. La fel ca la întrebarea anterioară, o proporție importantă din rândul personalului din administrație a refuzat să ofere un răspuns - 68%.
- Deși opinia majoritară este că atât oferirea de cadouri, cât și a banilor sau a unor servicii funcționarilor, aleșilor locali etc. sunt comportamente inacceptabile, cetățenii sunt ceva mai permisivi când vine vorba de oferirea unui cadou sau prestarea unor servicii, respectiv sunt mai stricți în ceea ce privește oferirea banilor. Aceeași tendință este observată și în rândul personalului din administrația publică, întărită de mai multă strictețe decât în cazul populației generale.
- 2% dintre cetățeni spun că în ultimii 3 ani le-a fost solicitat un cadou, bani sau un serviciu pentru soluționarea problemelor, în interacțiunea cu funcționarii, aleșii locali, persoanele numite în funcții publice din cadrul Primăriei Municipiului Brașov sau a serviciilor publice subordonate. Aceeași proporție spun că au oferit o atenție, indiferent dacă le-a fost solicitată sau nu.
- În ceea ce privește măsurile pentru prevenirea și combaterea corupției, cetățenii consideră că cea mai eficientă este transparentizarea informațiilor de interes public (89%), sancționarea imediată a angajaților implicați (85%) și prezentarea cazurilor de corupție în mass-media (79%). 44% susțin și majorarea salariilor angajaților din serviciile publice ca o măsură de prevenție a corupției.
- Opinia celor din administrația publică vizavi de eficiența măsurilor este ușor diferită: pe primul loc se situează sancționarea celor implicați, apoi transparentizarea informațiilor de interes public și sancționarea cetățenilor care oferă mită sau care fac presiuni. Prezentarea cazurilor în mass-media este văzută drept cea mai puțin eficientă măsură de către această categorie de populație.



- În percepția cetățenilor, serviciile publice cu cei mai cinstiți funcționari sau angajați sunt:
 - Transport public
 - Servicii de gospodărire
 - Evidența persoanelor
 - Relații cu publicul
- La polul opus, în percepția cetățenilor, sunt:
 - Servicii de recrutare în instituții publice
 - Închiriere de locuințe și spații comerciale
 - Achiziții, investiții
 - Administrare piețe
- Aleșii locali și persoanele numite în funcții publice din cadrul Primăriei sunt percepute ca fiind cinstite în mare sau foarte mare măsură de către 44% dintre cetățeni.
- Cetățenii consideră că principalele două motive pentru apariția corupției sunt lăcomia personalului din administrație, respectiv dorința personalului din administrație de a câștiga bani ușor. Personalul din administrația publică locală are o opinie profund diferită legată de motivele apariției corupției: obiceiul oamenilor de a oferi atenții, birocrația prea mare, respectiv salariile mici.

- Întrebați cum ar trebui să procedeze un cetățean pentru a sesiza un fapt de corupție, publicul general menționează sesizarea poliției (34%) și sesizarea Primăriei (10%). 13% spun că trebuie sesizate organele competente, fără a preciza care, iar tot 13% spun că este necesară o sesizare scrisă, fără a menționa în atenția cui.
- Dintre măsurile implementate recent la nivelul Primăriei, cele mai cunoscute în rândul cetățenilor sunt transmiterea ședințelor CL în online sau la TV (53%), organizarea de consultări cu reprezentanții cetățenilor (52%) și publicarea informațiilor publice pe website-ul instituției (45%).
- 61% din personalul din administrația publică locală consideră regulile de comportament sunt complet clare, 18% admit că au unele neclarități, iar 5% spun că nu le sunt deloc clare.
- Cele mai populare măsuri anticorupție adoptate la nivelul instituțiilor din administrația publică locală sunt creșterea transparenței, informarea și instruirea personalului cu privire la normele de conduită, respectiv monitorizarea video și măsurile de control a accesului. Printre cele mai eficiente măsuri, în opinia personalului din administrația publică, se enumeră: creșterea transparenței, creșterea salariilor sau a bonusurilor, informarea și instruirea personalului, crearea și implementarea de proceduri interne, respectiv monitorizarea video și sistemele de control a accesului.

- Rezultatele studiului relevă câteva diferențe fundamentale la nivelul percepției între cetățeni și personalul din administrația publică locală, vizavi de problematica fenomenului de corupție. În primul rând, observăm o înțelegere ușor diferită a ideii de corupție - cetățenii o asociază mai degrabă cu hoția, furtul și necinstea, în vreme ce personalul din administrație o definesc mult mai aplicat, gândindu-se în primul rând la mită, bani, influență. Această diferență de percepție asupra corupției - mai generică în rândul populației, respectiv mai specifică în rândul personalului din administrație, conturează liniile separatoare pentru diferențele de opinie observate în restul studiului.
- Cetățenii tind să fie mai puțin stricți decât personalul din administrație atunci când vine vorba de oferirea de cadouri, bani sau prestarea unor servicii - deși opinia majoritară condamnă aceste comportamente.
- Cetățenii consideră că fenomenul de corupție este determinat în primul rând de factori care țin de personalitatea celor din administrație (lăcomia, dorința de a face bani ușor), în timp ce personalul din administrație fundamentează existența corupției mai degrabă pe factori externi: salarii mici, birocrație prea mare, obișnuința oamenilor de a oferi bani și cadouri etc.
- În general corupția este percepută ca fiind mai răspândită la nivelul funcțiilor de conducere.
- Transparentizarea este un concept central adus în discuție atât de cetățeni, cât și de personalul din administrație ca o măsură eficientă de prevenire și combatere a corupției. Majorarea salariilor sau oferirea posibilității de a obține bonusuri este un alt aspect care ar putea avea un impact pozitiv și care este susținut și de populația generală, chiar dacă nu în majoritate (44%).
- Valorizarea transparentizării, dublată de diversitatea de variante privind posibilitățile de sesizare a unui fapt de corupție, subliniază oportunitatea creării unui mecanism care să încurajeze transmiterea de feedback dinspre cetățean înspre Primărie.



- În urma analizei rezultatelor, concluzionăm că există un nivel relativ ridicat de interes din partea cetățenilor municipiului Brașov vizavi de fenomenul corupției la nivel de local. Transparentizarea informațiilor de interes public și comunicarea publică în jurul acestui subiect sunt două elemente apreciate de către cetățeni. Focalizarea eforturilor Primăriei în această direcție poate deveni o prioritate în strategia de apropiere față de cetățeni.
- Cetățenii municipiului sunt conștienți că faptele de corupție sunt generate nu doar de comportamentul funcționarilor sau a personalului contractual, ci și de comportamentul cetățenilor, care sunt în mare măsură responsabili de existența acestui fenomen atunci când oferă atenții pentru obținerea unor avantaje. Responsabilizarea populației este, așadar, un alt element care poate fi introdus în strategia dezvoltată la nivelul Primăriei.
- În baza rezultatelor, recomandăm implementarea unui sistem de feedback la nivelul Primăriei, prin intermediul căruia cetățenii să poată evalua diferite aspecte ale interacțiunii cu diferite structuri Primăriei. În ceea ce privește modul de colectare al feedback-ului, propunem oferirea mai multor canale, pentru a încuraja evaluarea serviciilor din partea cât mai multor categorii de persoane. Câteva exemple care ar putea fi luate în calcul sunt:
 - Formular de feedback fizic, amplasat în punctele de interacțiuni cu cetățenii.
 - Formular de feedback online, disponibil pe website-ul Primăriei și accesibil prin scanarea unui QR code afișat la punctele de interacțiuni cu cetățenii. De asemenea, pot fi transmise invitații pentru completarea formularului de feedback prin e-mail sau SMS (în măsura în care datele de contact ale cetățenilor sunt colectate în timpul interacțiunii și acestea pot fi folosite în acest scop).
 - Formular de feedback completat telefonic - contactarea cetățenilor de către o persoană dedicată la scurt timp după interacțiune pentru evaluarea acesteia.
- Câteva elemente care ar putea fi introduse în formularul de feedback spre evaluare sunt: timpul de așteptare, timpul de rezolvare, respectarea termenului de rezolvare, claritatea procedurii care a trebuit urmată, interacțiunea cu personalul (amabilitate, disponibilitate, pro-activitate, claritate în explicații), accesibilitatea informațiilor, claritatea informațiilor disponibile, solicitarea unor atenții din partea personalului, satisfacția generală față de interacțiune, sugestii de îmbunătățire etc.





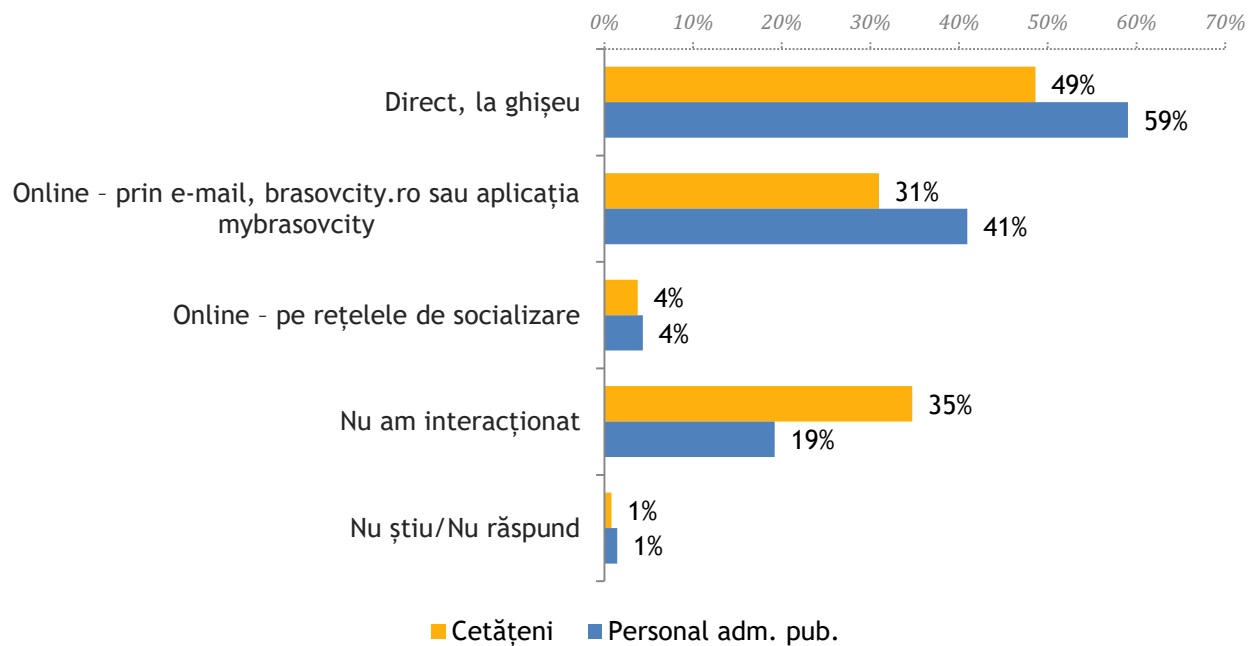
PREZENTAREA GRAFICĂ A REZULTATELOR



**PRIMĂRIA
MUNICIPIULUI
BRAȘOV**

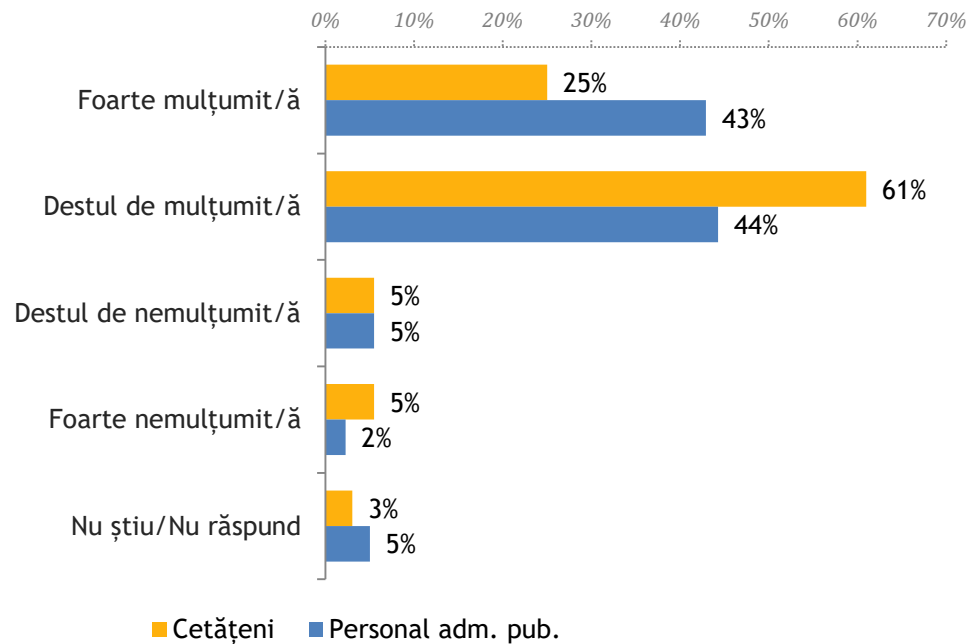


În ce mod ați interacționat cu Primăria Municipiului Brașov sau cu instituțiile subordonate în ultimii 3 ani, pentru solicitarea unor servicii publice, în calitate de cetățean?



Răspuns multiplu

Cât de mulțumit/ă ați fost de interacțiunea avută cu Primăria Municipiului Brașov? Dacă ați avut mai multe interacțiuni în ultimii 3 ani, vă rog să vă referiți la cea mai recentă.



Întrebare filtrată, adresată doar celor care au interacționat cu Primăria în ultimii 3 ani.



Care este primul cuvânt care vă vine în minte atunci când auziți termenul „corupție”?



Întrebare deschisă, post-codificată.

CETĂȚENI



PRIMĂRIA
MUNICIPIULUI
BRAȘOV





Care este primul cuvânt care vă vine în minte atunci când auziți termenul „corupție”?



Întrebare deschisă, post-codificată.

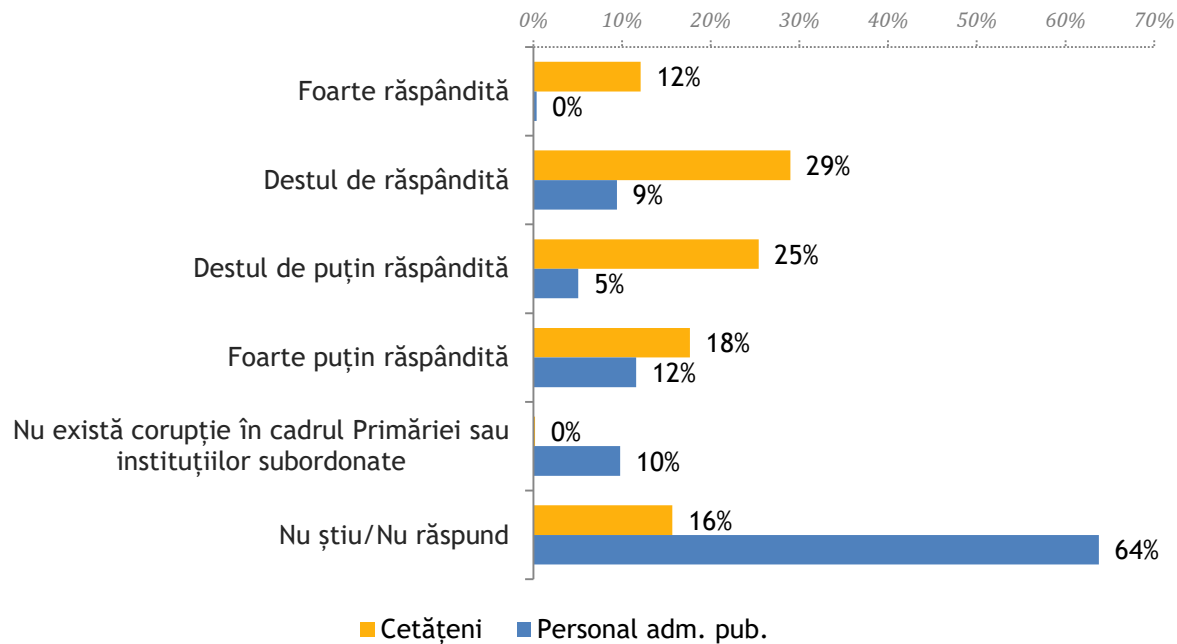
PERSONAL ADM. PUB.



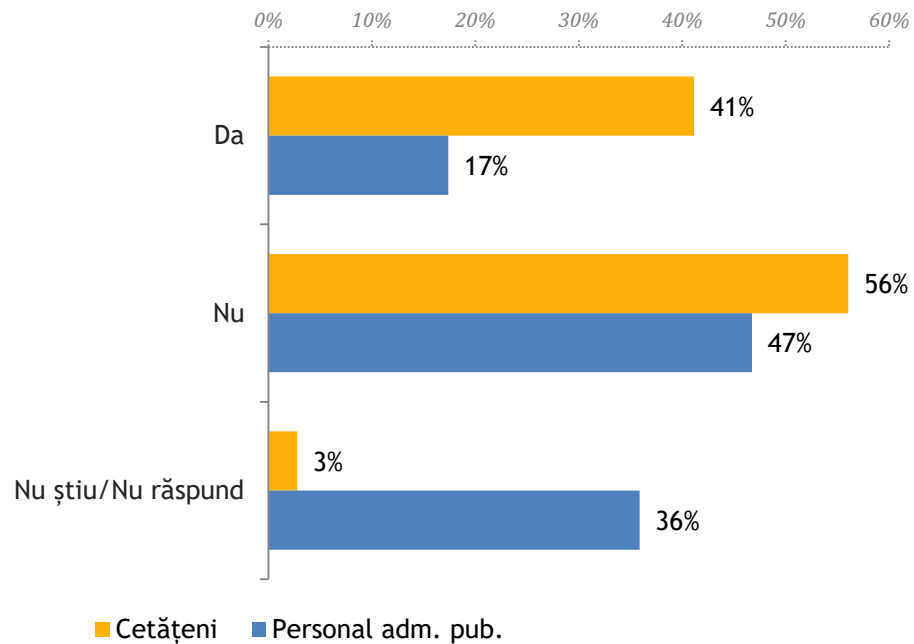
PRIMĂRIA
MUNICIPIULUI
BRAȘOV



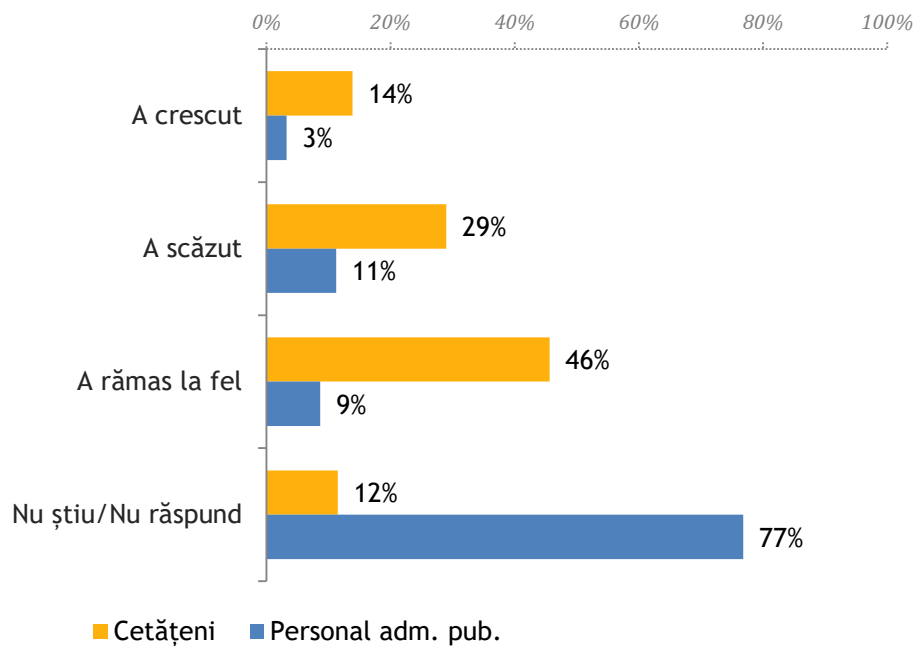
Per ansamblu, cât de răspândită credeți că este corupția în cadrul Primăriei Municipiului Brașov și instituțiilor subordonate?



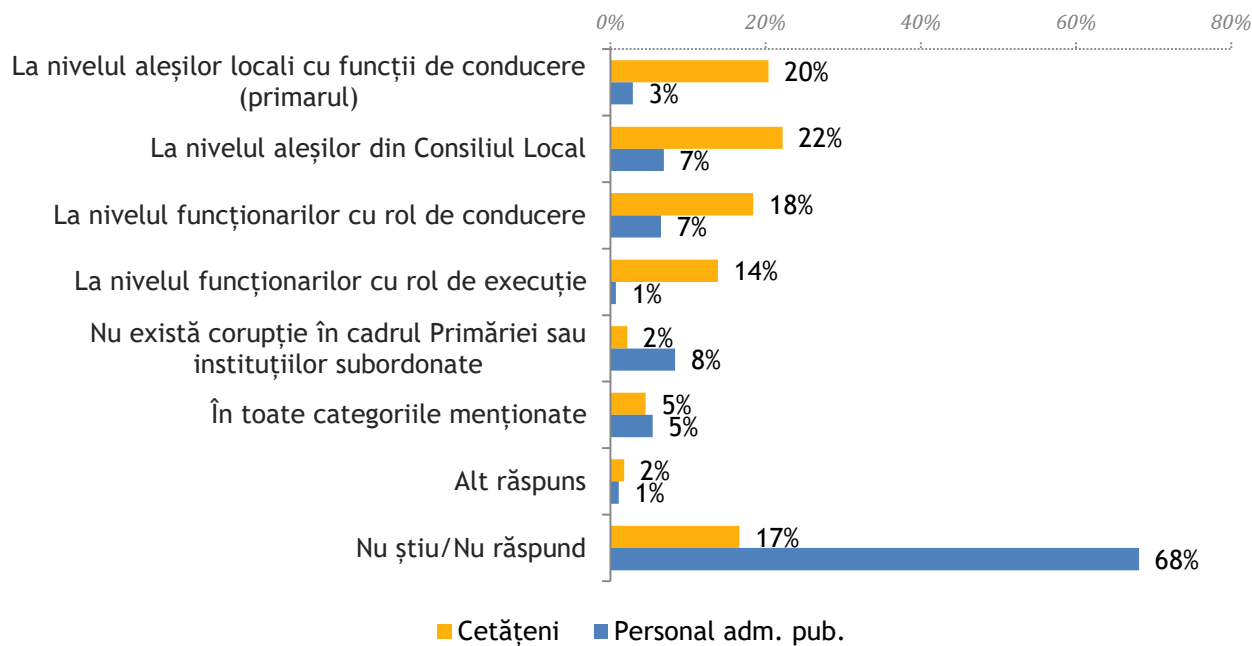
În ultimii 3 ani, ați auzit de fapte de corupție realizate de funcționari, aleși locali, persoane numite în funcții publice sau persoane care lucrează în Primăria Municipiului Brașov sau instituțiile subordonate?



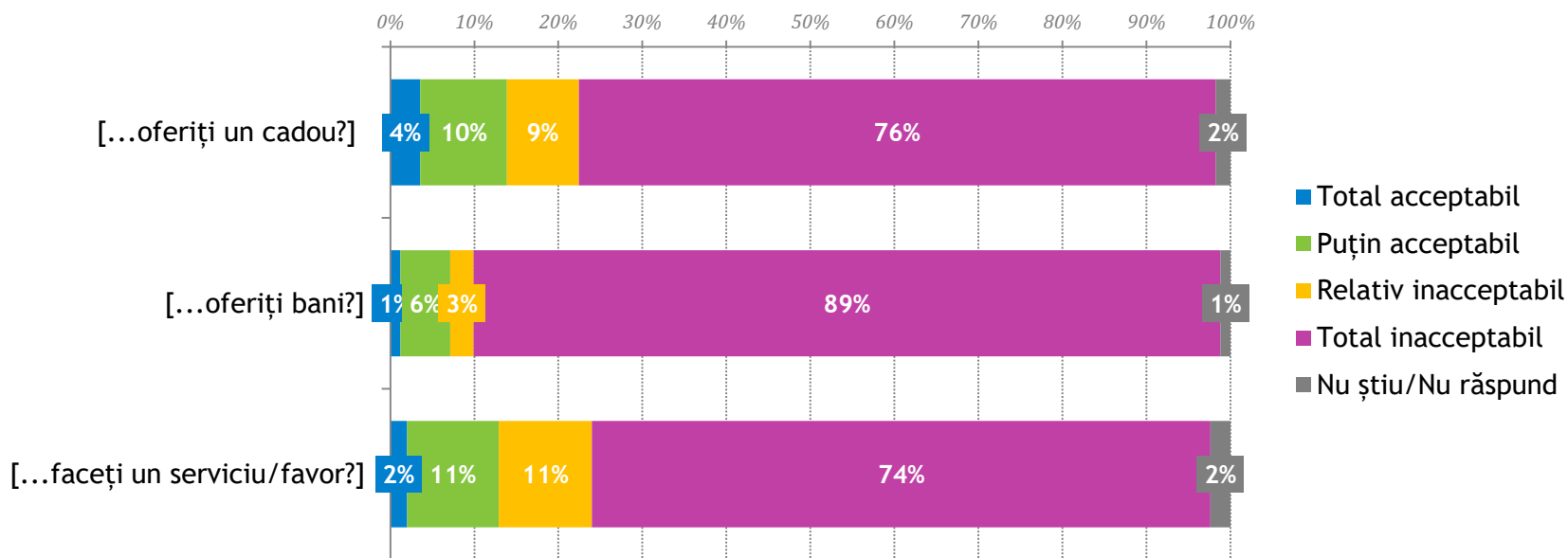
Credeți că în ultimii 3 ani, nivelul corupției în cadrul serviciilor Primăriei Municipiului Brașov și instituțiilor subordonate...



Unde credeți că există cel mai mare nivel de corupție, în serviciile oferite de Primăria Municipiului Brașov și instituțiile subordonate?



Dacă apelați la serviciile Primăriei Municipiului Brașov sau serviciilor publice subordonate, în ce măsură credeți că e acceptabil să... [ITEM] funcționarilor, aleșilor locali, persoanelor numite în funcții publice sau angajaților instituției?



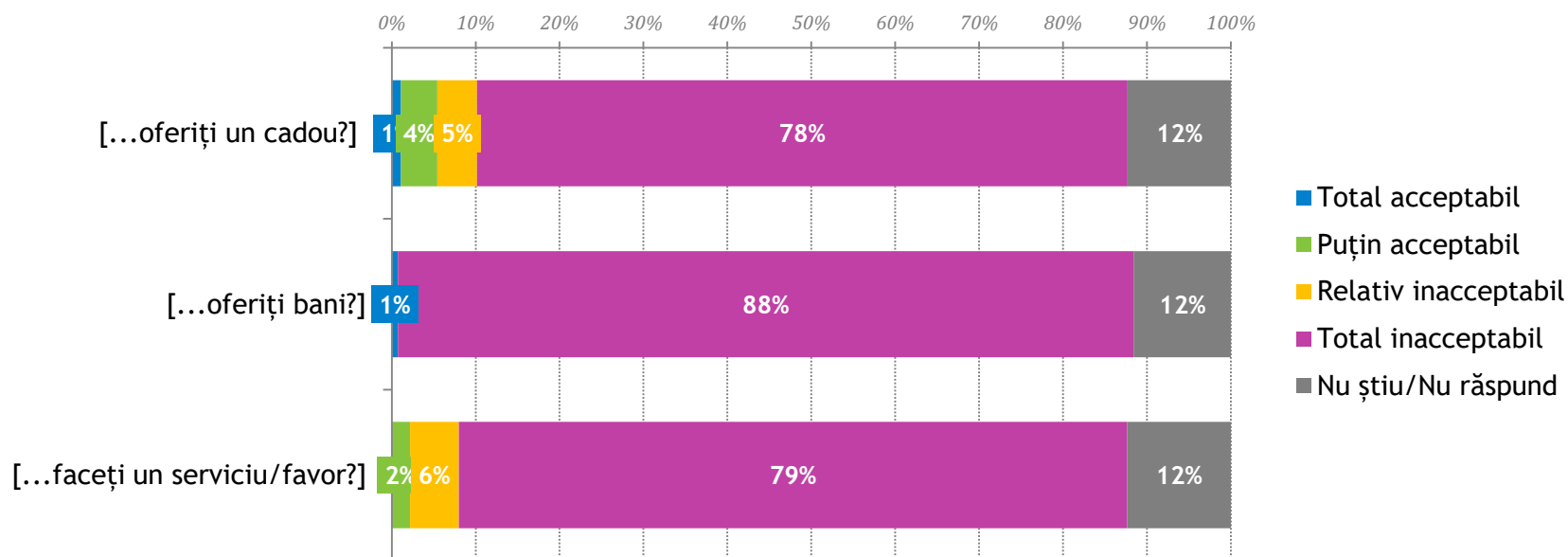
CETĂȚENI



PRIMĂRIA
MUNICIPIULUI
BRAȘOV



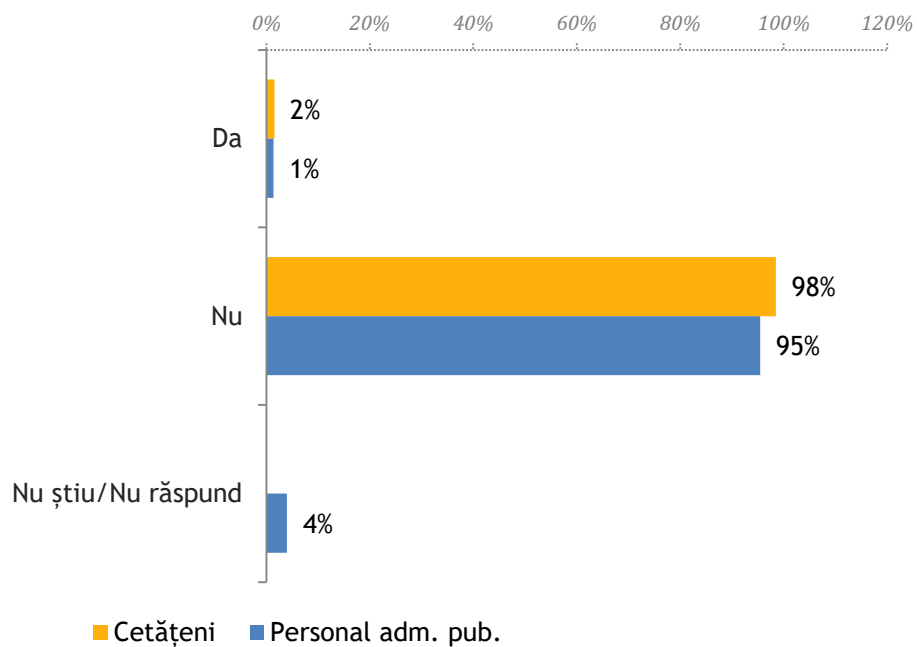
Dacă apeleți la serviciile Primăriei Municipiului Brașov sau serviciilor publice subordonate, în ce măsură credeți că e acceptabil să... [ITEM] funcționarilor, aleșilor locali, persoanelor numite în funcții publice sau angajaților instituției?



PERSONAL ADM. PUB.



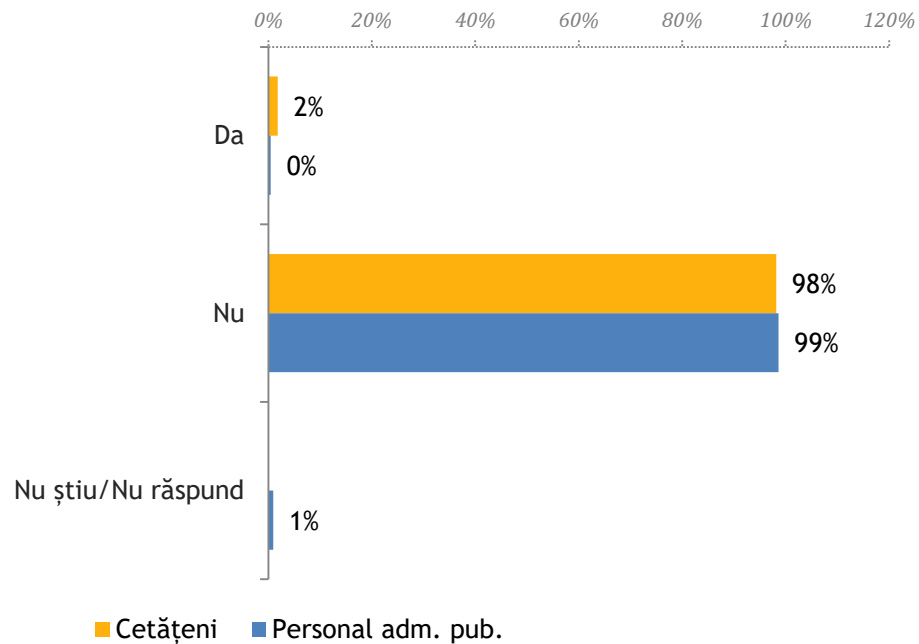
Dumneavoastră personal vi s-a cerut în ultimii 3 ani vreun cadou, bani sau un serviciu pentru soluționarea problemelor, în interacțiunea cu funcționarii, aleșii locali, persoanele numite în funcții publice din cadrul Primăriei Municipiului Brașov sau a serviciilor publice subordonate?



Întrebare filtrată, adresată doar celor care au interacționat cu Primăria în ultimii 3 ani.

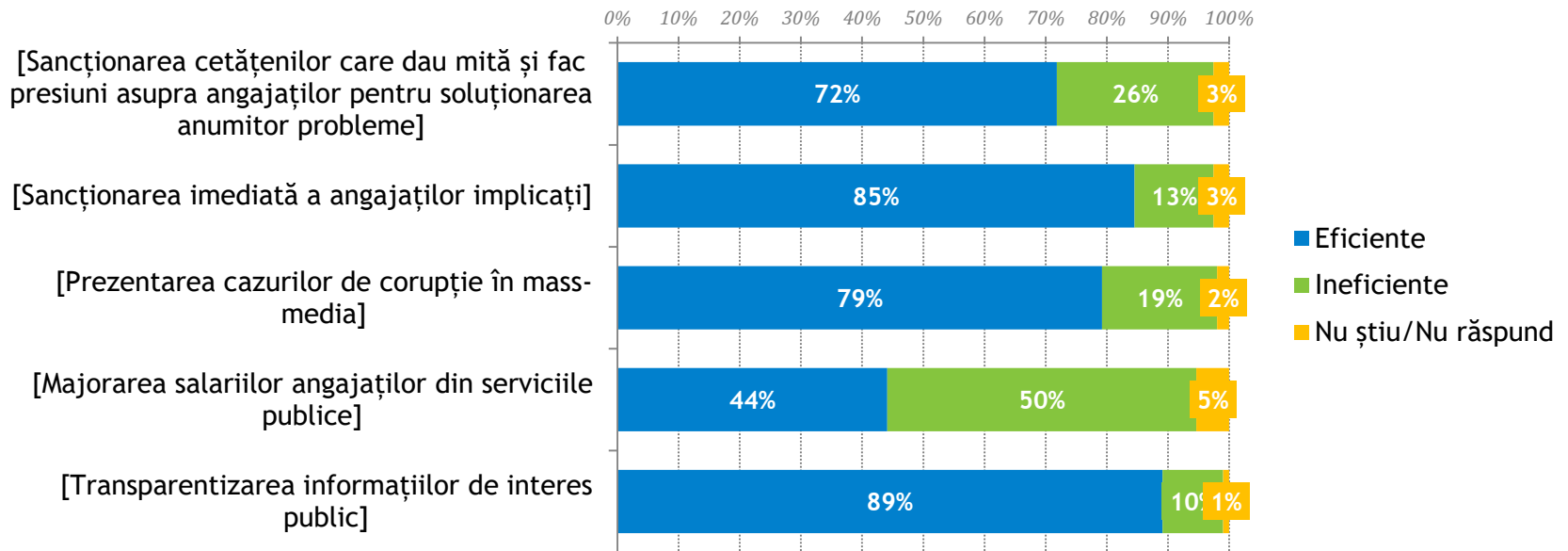


Dar dumneavoastră personal ați oferit în ultimii 3 ani un cadou, bani, un serviciu sau un favor pentru soluționarea problemelor, în interacțiunea cu funcționarii, aleșii locali, persoanele numite în funcții publice din cadrul Primăriei Municipiului Brașov sau serviciilor publice subordonate, indiferent dacă v-a fost cerut sau nu?



Întrebare filtrată, adresată doar celor care au interacționat cu Primăria în ultimii 3 ani.

Considerați că următoarele măsuri pentru prevenirea și combaterea corupției în cadrul Primăriei Municipiului Brașov sunt sau nu eficiente?



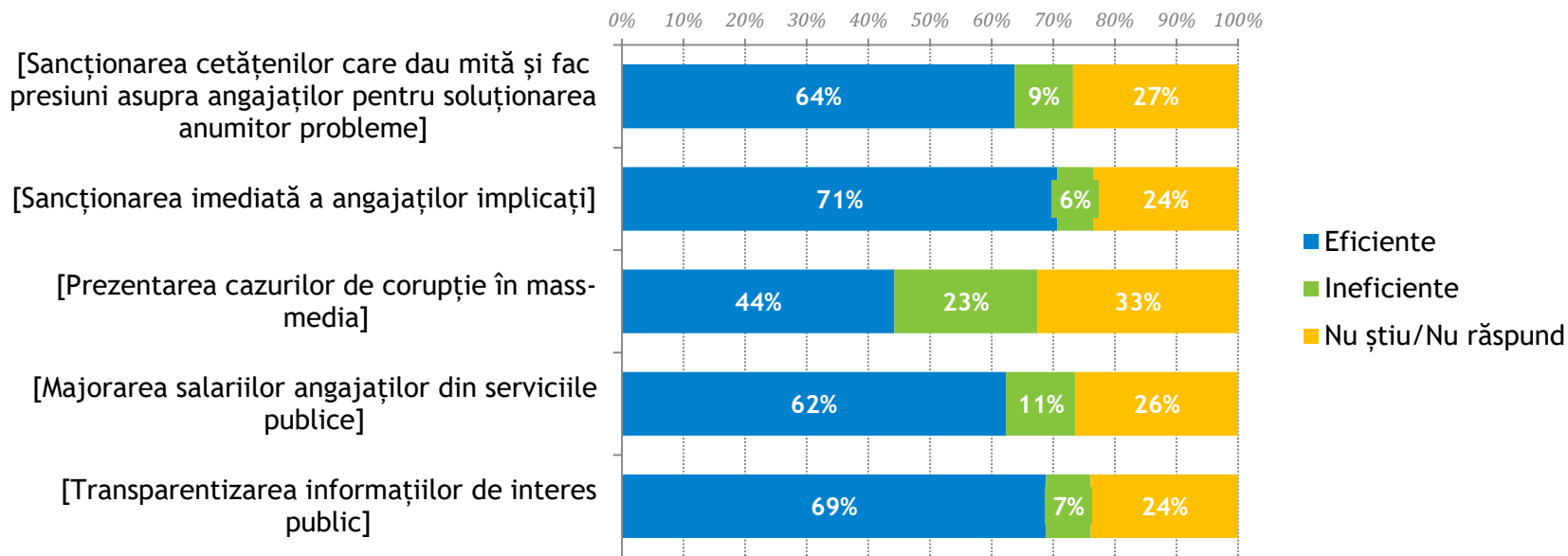
CETĂȚENI



PRIMĂRIA
MUNICIPIULUI
BRAȘOV



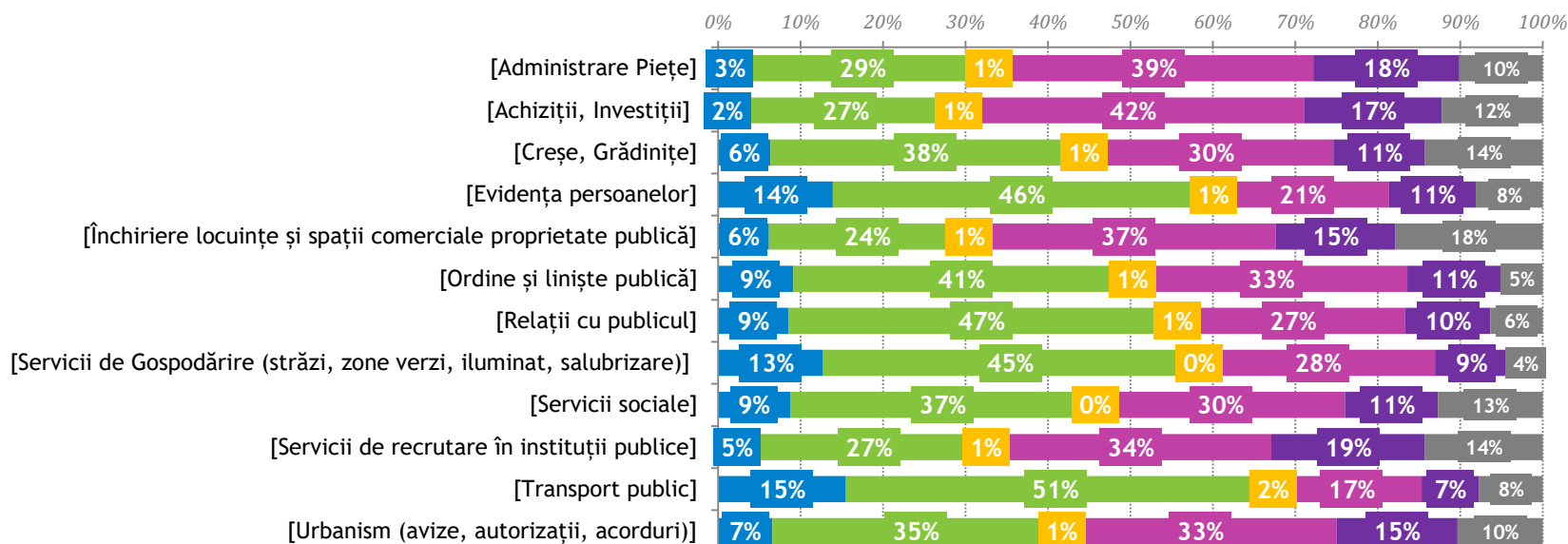
Considerați că următoarele măsuri pentru prevenirea și combaterea corupției în cadrul Primăriei Municipiului Brașov sunt sau nu eficiente?



PERSONAL ADM. PUB.

Cât de cinstiți considerați că sunt funcționarii publici din cadrul Primăriei Municipiului Brașov și a serviciilor publice subordonate?

■ În foarte mare măsură
 ■ În mare măsură
 ■ Nici în mare, nici în mică măsură
■ În mică măsură
 ■ În foarte mică măsură/Deloc
 ■ Nu știu/Nu răspund



CETĂȚENI

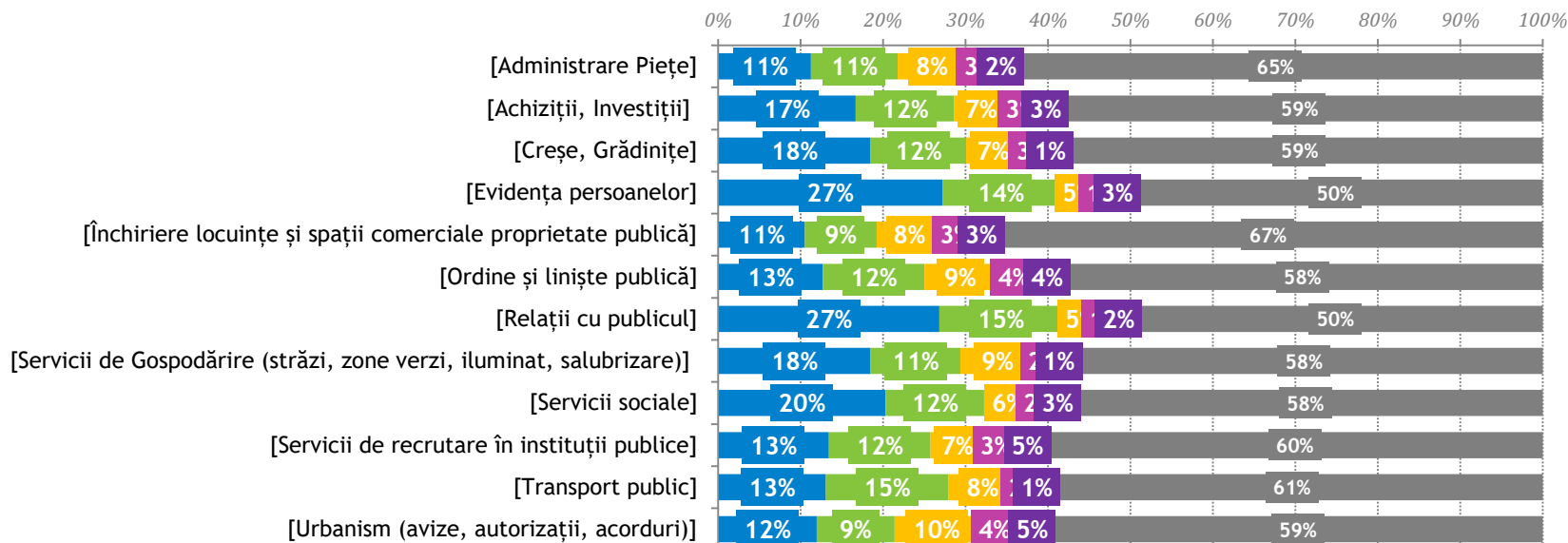


PRIMĂRIA
MUNICIPIULUI
BRAȘOV



Cât de cinstiți considerați că sunt funcționarii publici din cadrul Primăriei Municipiului Brașov și a serviciilor publice subordonate?

■ În foarte mare măsură
 ■ În mare măsură
 ■ Nici în mare, nici în mică măsură
■ În mică măsură
 ■ În foarte mică măsură/Deloc
 ■ Nu știu/Nu răspund



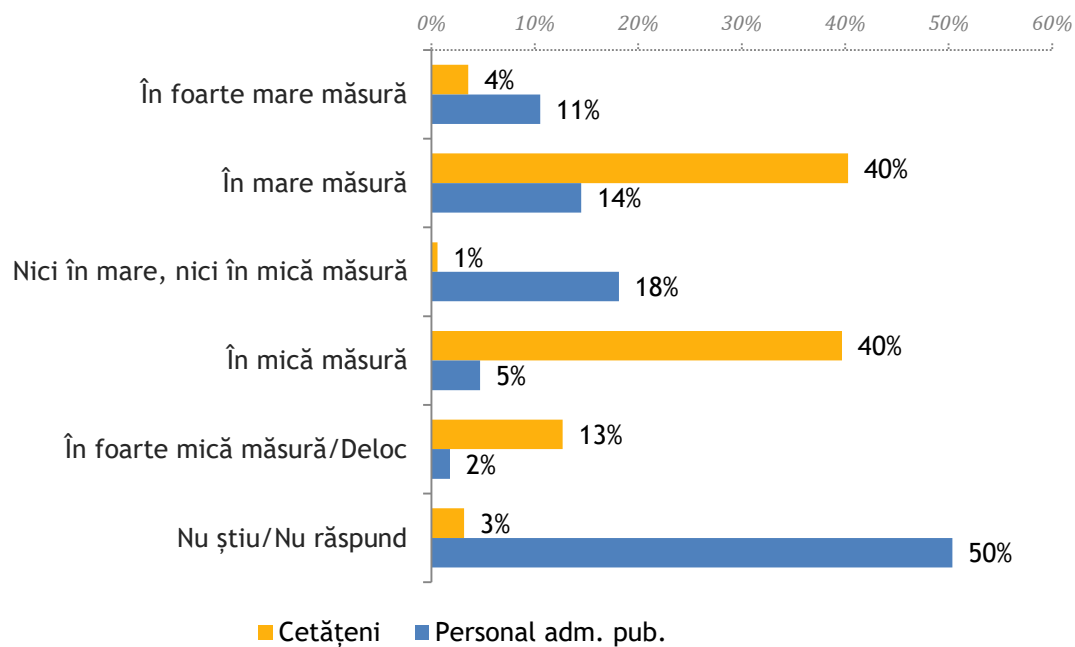
PERSONAL ADM. PUB.



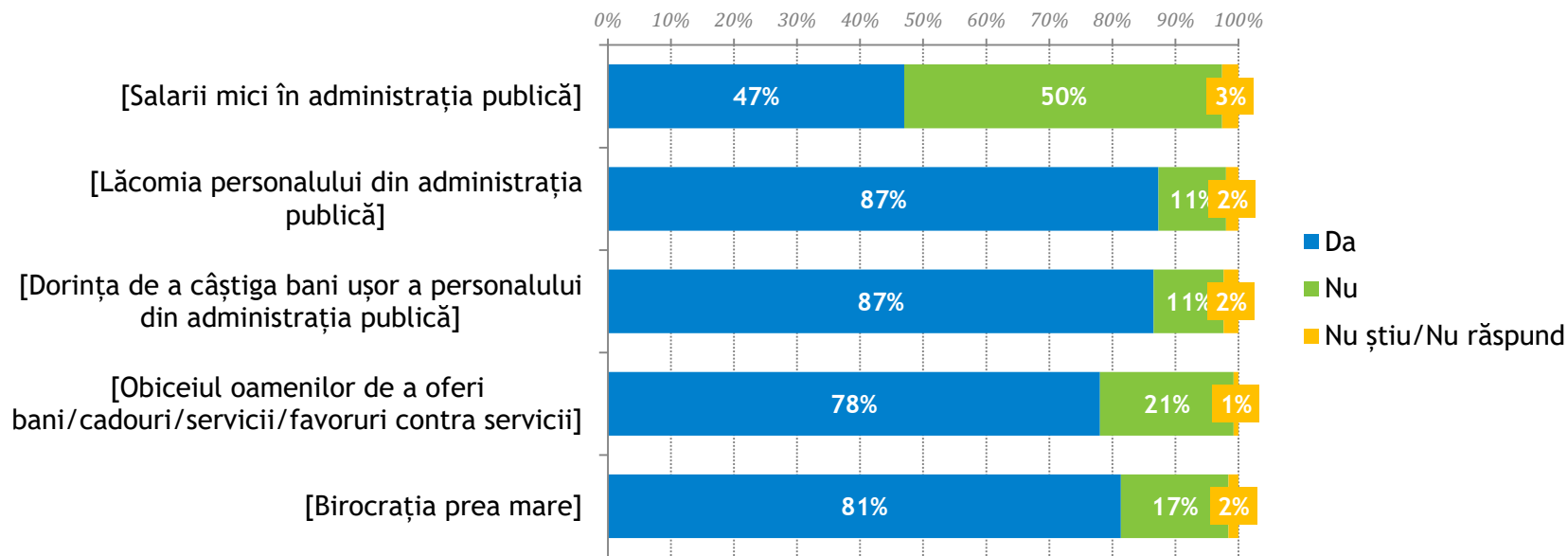
PRIMĂRIA
MUNICIPIULUI
BRAȘOV



Cât de cinstiți considerați că sunt aleșii locali și persoanele numite în funcții publice din cadrul Primăriei Municipiului Brașov?



În opinia dumneavoastră, care dintre următoarele motive determină apariția corupției?



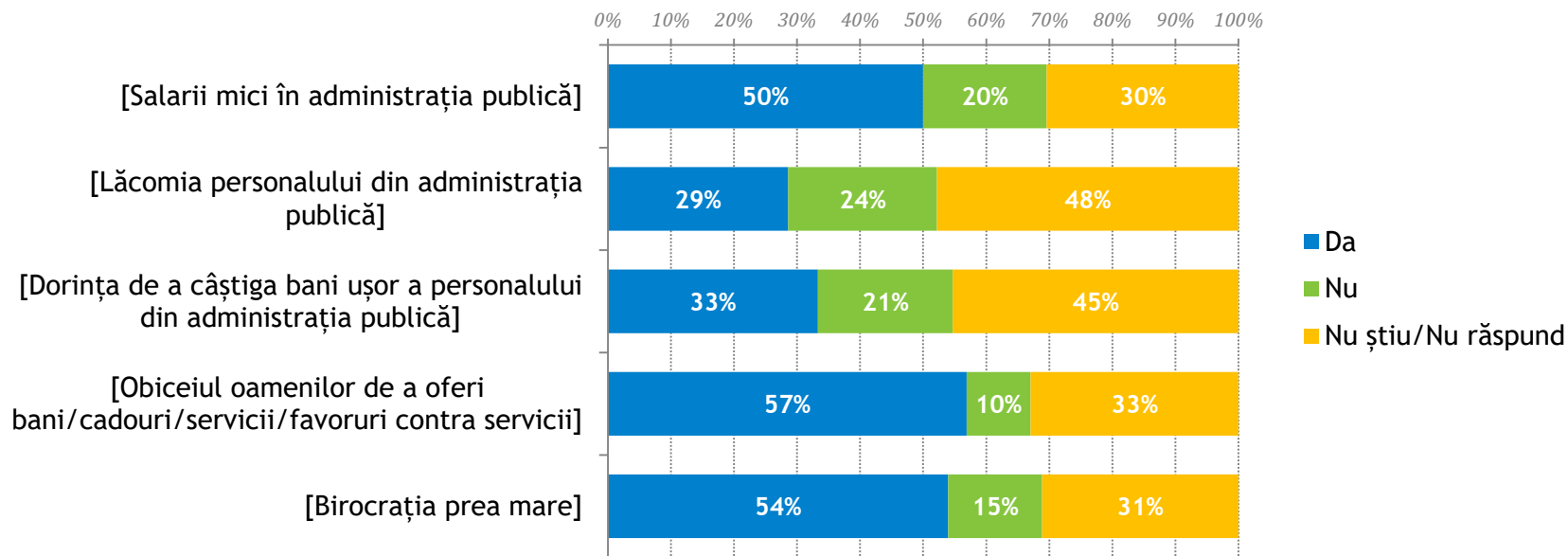
CETĂȚENI



PRIMĂRIA
MUNICIPIULUI
BRAȘOV

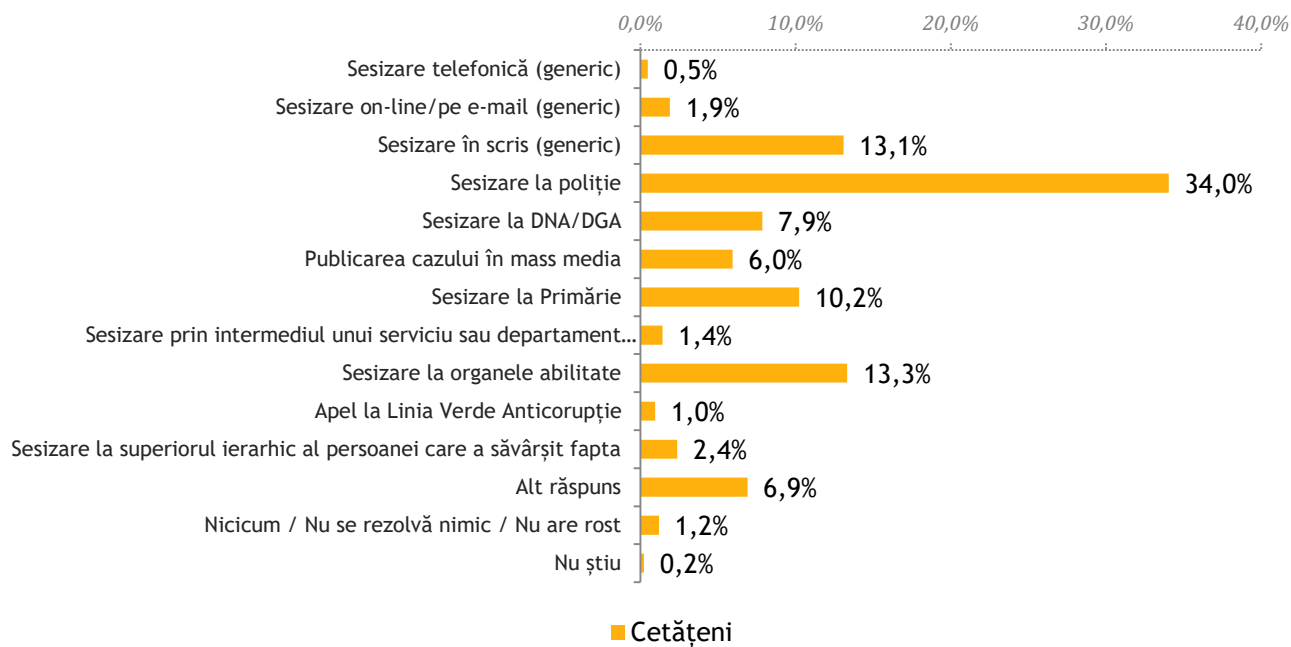


În opinia dumneavoastră, care dintre următoarele motive determină apariția corupției?



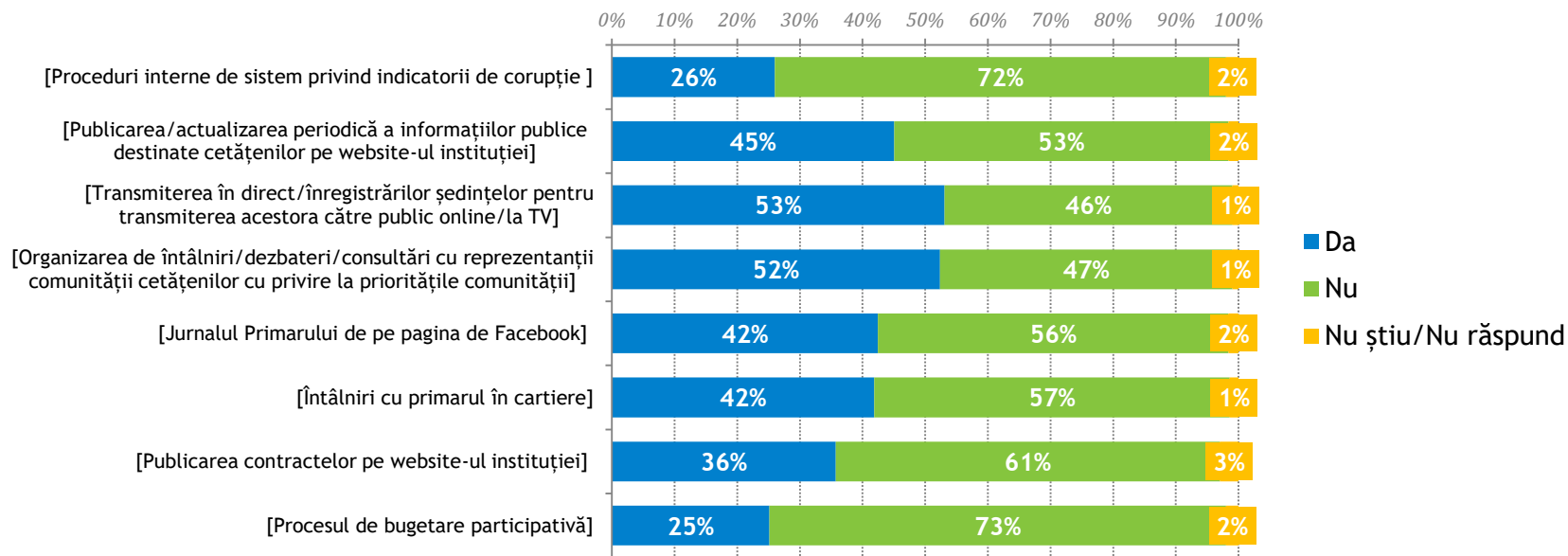
PERSONAL ADM. PUB.

Din câte știți, dacă un cetățean dorește să sesizeze sau să aducă la cunoștință un fapt de corupție petrecut în Primăria Municipiului Brașov sau instituțiilor subordonate, cum ar trebui să procedeze?



Întrebare deschisă, post-codificată.

Vă rog să îmi spuneți pe care dintre următoarele le cunoașteți, la nivelul Primăriei Municipiului Brașov?



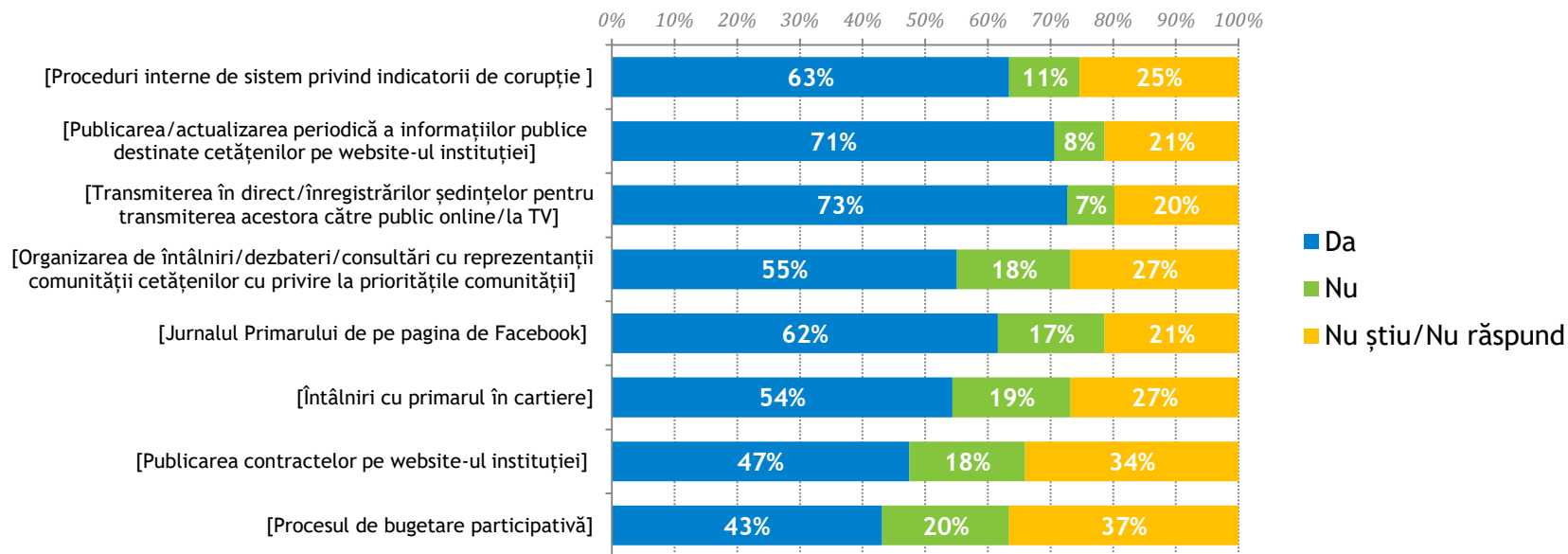
CETĂȚENI



**PRIMĂRIA
MUNICIPIULUI
BRAȘOV**



Vă rog să îmi spuneți pe care dintre următoarele le cunoașteți, la nivelul Primăriei Municipiului Brașov?



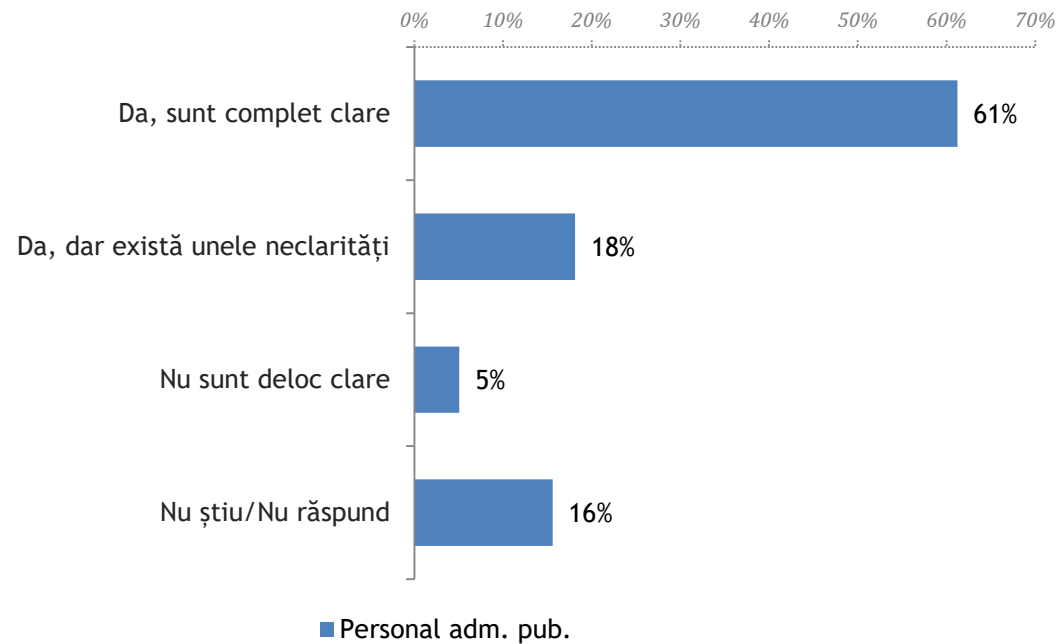
PERSONAL ADM. PUB.



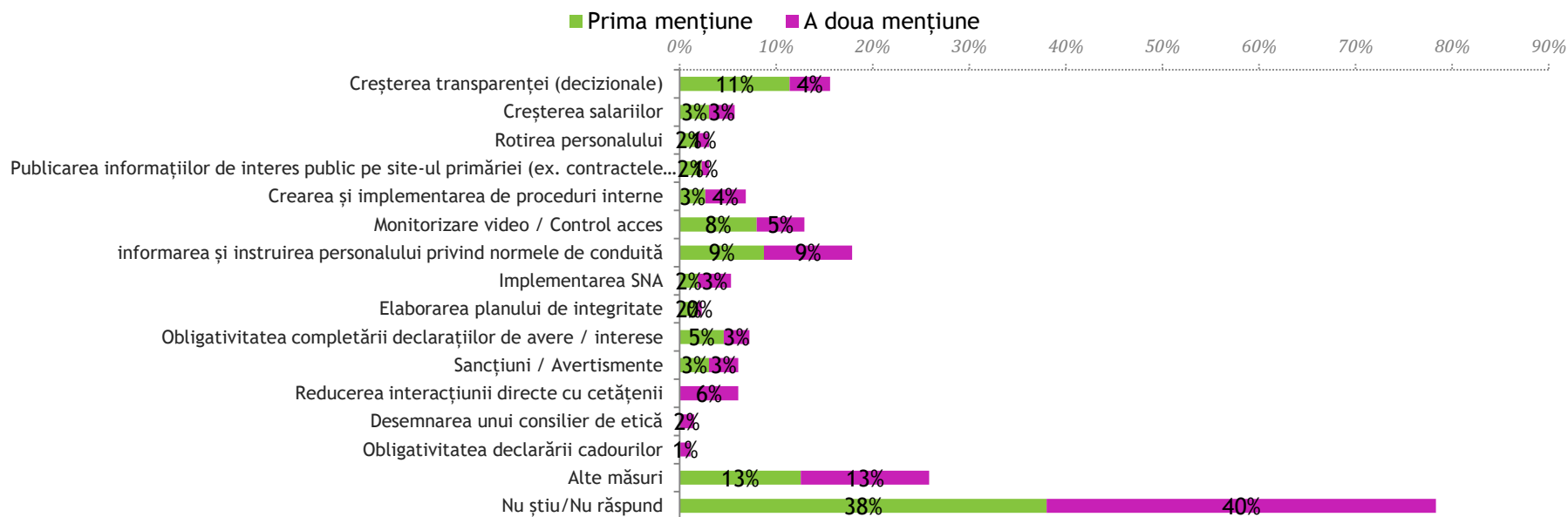
PRIMĂRIA
MUNICIPIULUI
BRAȘOV



Considerați că regulile de comportament pentru funcționarii publici / personalul contractual / personalul din Primăria Brașov sunt clare?



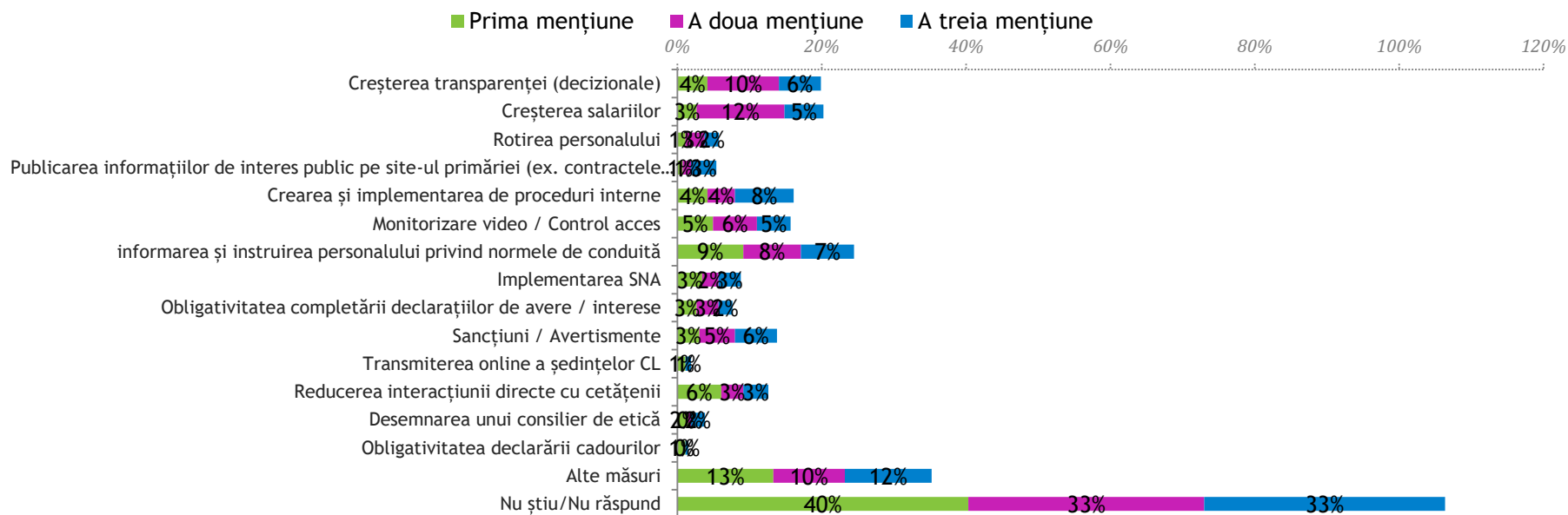
Puteți să îmi enumerați două măsuri anticorupție adoptate la nivelul instituției în care lucrați?



Întrebare deschisă, post-codificată.

PERSONAL ADM. PUB.

Vă rog să îmi spuneți care vi se par cele mai eficiente trei măsuri pentru combaterea corupției în instituția dumneavoastră, indiferent dacă acestea sunt implementate sau nu.



Întrebare deschisă, post-codificată.

PERSONAL ADM. PUB.

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

**Măsuri pentru creșterea transparenței eticii și
integrității la Primăria Municipiului Brașov
Cod MySMIS2014+152121
PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BRAȘOV
Mai, 2022**

Conținutul acestui material nu reprezintă în mod obligatoriu
poziția oficială a Uniunii Europene sau a Guvernului României.

