



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European

GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Administrației și
Internelor

Inovație în administrație
Programul Operațional
"Dezvoltarea Capacității
Administrative"

***PROIECT – SERVICII EFICIENTE ȘI DE CALITATE
PENTRU CETĂȚENII ORAȘULUI PANGIU
Cod SMIS 11324***

Studiu

Evaluarea satisfacției beneficiarilor

Serviciului Poliție comunitară

a Orașului Panciu, Județul Vrancea

MANAGER
PROJECT

CONFORM CU
ORIGINALUL

– august - septembrie 2011 –



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European

GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Administrației și
Internelor

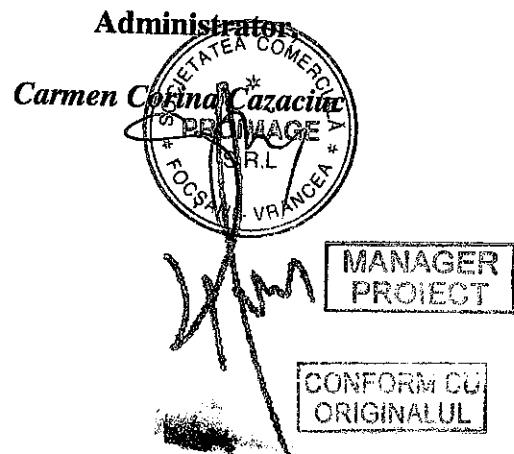
Inovație în administrație
Programul Operațional
"Dezvoltarea Capacității
Administrative"

**PROIECT – SERVICII EFICIENTE ȘI DE CALITATE
PENTRU CETĂȚENII ORAȘULUI PANCIU
Cod SMIS 11324**

Studiu

***Evaluarea satisfacției beneficiarilor
Serviciului Poliție comunitară
a Orașului Panciu, Județul Vrancea***

**Realizat de S.C. PROIMAGE S.R.L. Focșani
Cf. Contract Nr. 8855 din 12.08.2011**



**SERVICII EFICIENTE ȘI DE CALITATE
PENTRU CETĂȚENII ORAȘULUI PANCIU**
Cod SMIS 11324

Studiu

Evaluarea satisfacției beneficiarilor Serviciului poliție comunitară Panciu

1. Context

Orașul Panciu este centrul economic și administrativ al podgoriei cu același nume, cuprinzând și localitățile: Crucea de Jos, Crucea de Sus, Dumbrava, Neicu și Satu-Nou. Cu o suprafață de 51,43 Km² și o populație de peste 10.000 de locuitori, Panciu are o tradiție îndelungată ca oraș târg, cu specific viticol. În orașul Panciu funcționează actualmente aproximativ 300 de societăți comerciale. Dintre acestea 227 au ca obiect de activitate comerțul iar restul activează în domenii precum exploatarea și prelucrarea lemnului, vinificație, panificație, construcții și industrie ușoară.

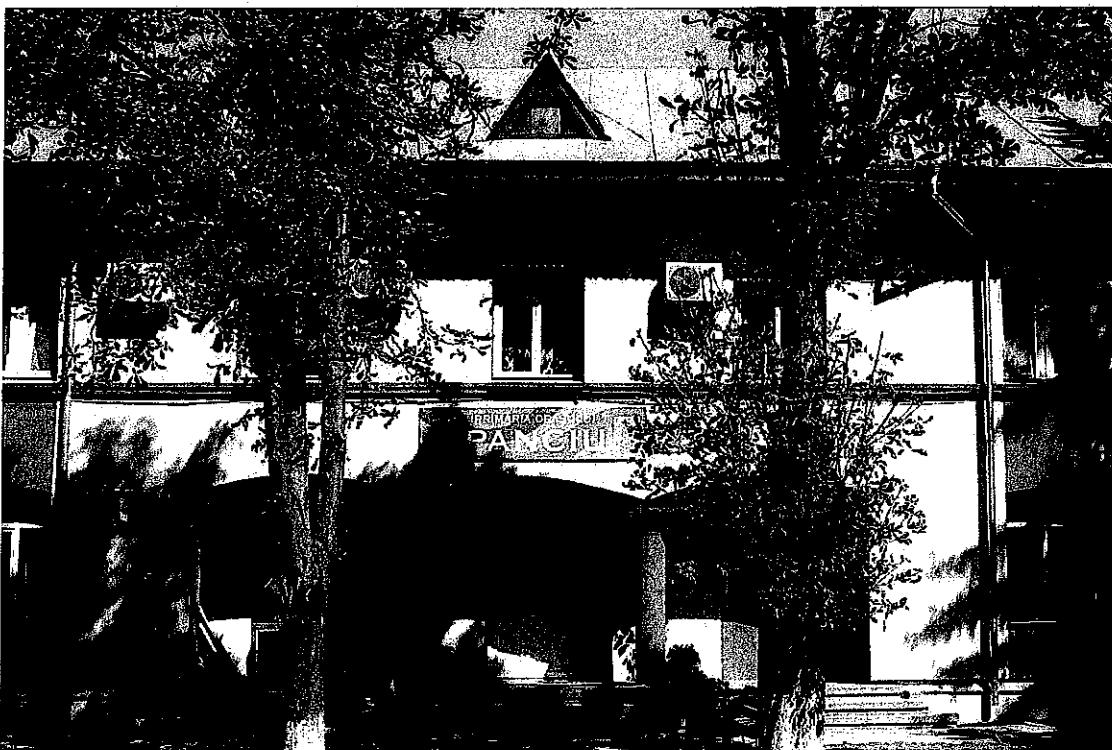
Administrația locală a orașului Panciu este o administrație preocupată de îmbunătățirea calității serviciilor furnizate către cetățenii săi, aspect subliniat cu tărzie de primarul localității, domnul Ion Petre: „Primăria orașului Panciu și-a propus, încă din anul 2000, să asigure servicii cât mai bune pentru populație. De atunci am încercat să fac din această lozincă un mod de a gândi al funcționarilor publici din cadrul instituției pe care o conduc și afirm cu tărzie că, în timp, acest deziderat a devenit motto-ul meu și al angajaților din Primăria Panciu.”



Consecventă acestui deziderat. Primăria a derulat numeroase proiecte, cu finanțări externe, în special din fonduri europene, pentru implementarea unor soluții moderne și care să răspundă nevoilor comunității. Unul din aceste proiecte, foarte important de altfel, este cel numit: **Servicii Eficiente și de Calitate pentru Cetățenii Orașului Panciu**. Prin acest proiect Primăria și-a propus înființarea și funcționarea unui serviciu de Poliție Comunitară devenit ulterior, prin modificările legislative, Poliție Locală.

MANAGER
PROIECT

1
CONFORM CU
ORIGINALUL



O administrație publică modernă este o administrație care se adaptează principiilor economiei de piață și care folosește curent tehnici și metode ce par a fi specifice sectorului privat. Un astfel de exemplu este marketingul în administrația publică. Acesta reprezintă un proces sistematic de cercetare care duce, în final, la cunoașterea prealabilă a pieței. Pentru orice instituție de administrație publică, a analiza piața înseamnă a cunoaște toti factorii care se referă la nevoile și preferințele cetățenilor, la modul de satisfacere a acestora, la factorii care accelerează și la cei care frânează procesul de administrație publică.

Acest mod de abordare al administrației impune un nou mod de conduită care presupune receptivitate față de cerințele cetățenilor, capacitate înaltă de adaptare la evoluția cerințelor și exigențelor societății, spirit novator, transparentă, disponibilitate pentru reducerea birocratiei, flexibilitate în mecanismul de funcționare a instituțiilor publice, viziune unitară asupra activităților desfășurate și eficiență maximă, obținute ca rezultat al orientării efective a activităților către nevoile reale ale cetățenilor.

Deși, spre deosebire de sectorul privat, administrația publică nu evoluează într-un mediu concurențial, cu atât mai mult ea este datoare să desfășoare o politică publică orientată spre client – spre cetățean. Cetățenii nu au o altă primărie către care să se orienteze, dacă nu sunt mulțumiți de serviciile prestate, astfel încât administrația este datoare să așeze cetățeanul ca pilon central al întregii activități. Orientarea către client presupune asigurarea flexibilității și rapidității de răspuns la cerințe, înțelegerea necesităților și așteptărilor actuale și potențiale dar și evaluarea gradului de satisfacție al acestora.

MANAGER
PROJECT

CONFORM CU
ORIGINALUL

Necesitatea adaptării impune, pentru administrația publică, o cunoaștere exactă și în orice moment a situației din mediul social în care își desfășoară activitatea. Adaptarea continuă constituie una dintre trăsăturile de bază ale unei bune administrații. În acest context, evaluarea și monitorizarea satisfacției cetățenilor este un instrument managerial esențial pentru administrația publică, în general, pentru cea locală cu atât mai mult și se bazează pe analiza informațiilor referitoare la relația administrație - cetățean.

In cazul proiectului menționat, **Servicii Eficiente și de Calitate pentru Cetățenii Orașului Panciu**, Primăria Orașului Panciu a solicitat realizarea unei evaluări a satisfacției beneficiarilor Serviciului Poliție Comunitară Panciu.

Desigur, acest tip de analiză nu își propune evaluarea calității sau cantității serviciilor ci, ceea ce este relevant pentru tematică, analiza percepției beneficiarilor asupra aspectelor calitative și cantitative ale serviciilor primite. Acest lucru impune o analiză atentă a aspectelor de comunicare externă ale instituției.

In concret, metodele ce pot fi utilizate sunt:

- Realizarea unor sondaje calitative (interviu, focus group, vizite la clienți)
- Realizarea unor sondaje cantitative (chestionar)



Analizând situația concretă locală, precum și opiniile pertinente ale beneficiarului, am decis utilizarea unei metode combinate, care să fie pliată pe specificul grupului țintă. Astfel metoda utilizată constituie aplicarea unui chestionar, în sistem interviu, prin operatori de interviu avizați. Acest mod de lucru va permite atât obținerea unor rezultate cantitative importante, cât și calitative - reacții de tip răspunsuri la interviu, fără a fi menționate ca atare, sub forma unor comentarii optionale.

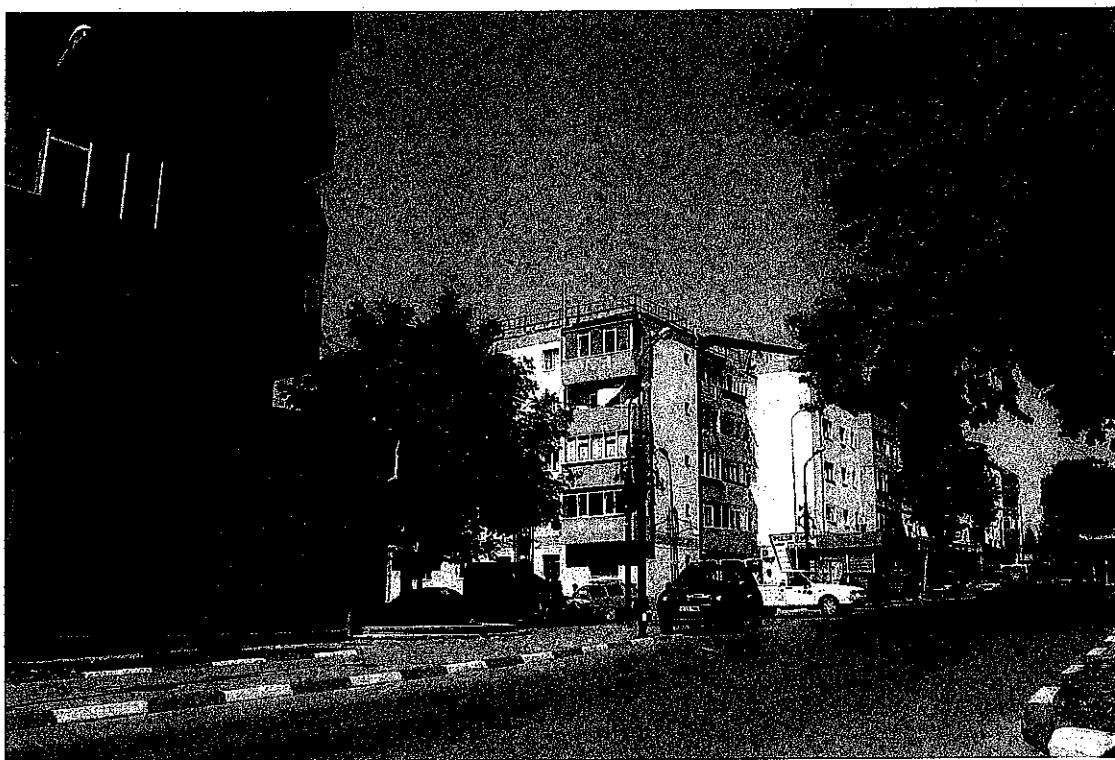
Analiza caracteristicilor potențialilor beneficiari ai serviciilor oferite de către poliția comunitară dar și a tipurilor de relații între furnizori și beneficiarii serviciilor, a reliefat faptul că acestea sunt similare, indiferent de categoria de beneficiari. In acest sens s-a considerat că nu este necesară diferențierea chestionarelor pe tipuri de beneficiari ci doar o clasificare atentă a datelor, în funcție și de tipul de beneficiar.

MANAGER
PROJECT
CONFORM CU
ORIGINALUL

2. Așteptări:

La nivel național, nivelul de satisfacție a cetățenilor față de modul în care sunt tratați în instituțiile publice este relativ scăzut. Principalele aspecte generatoare de nemulțumire sunt legate de atmosfera din instituțiile publice, de modul în care este organizată activitatea cu publicul și de ineficiența funcționarilor.

Sondajele realizate la nivelul opiniei publice din România indică un deficit de încredere a populației la adresa administrației publice. Astfel, IRSOP a efectuat, în perioada 5-25 noiembrie 2005, un sondaj de opinie intitulat *Percepția funcției publice de către cetăteni*. Studiul a fost realizat în municipiul București, județele Bacău, Prahova și Timiș, pe un eșantion format din 500 de persoane adulte. În ceea ce privește gradul de satisfacție a subiecților față de relaționarea cu funcționarii publici, s-a constatat faptul că 47% dintre cetăteni au fost mulțumiți de modul în care au fost tratați la nivelul instituțiilor administrației publice centrale (ministere și agenții).



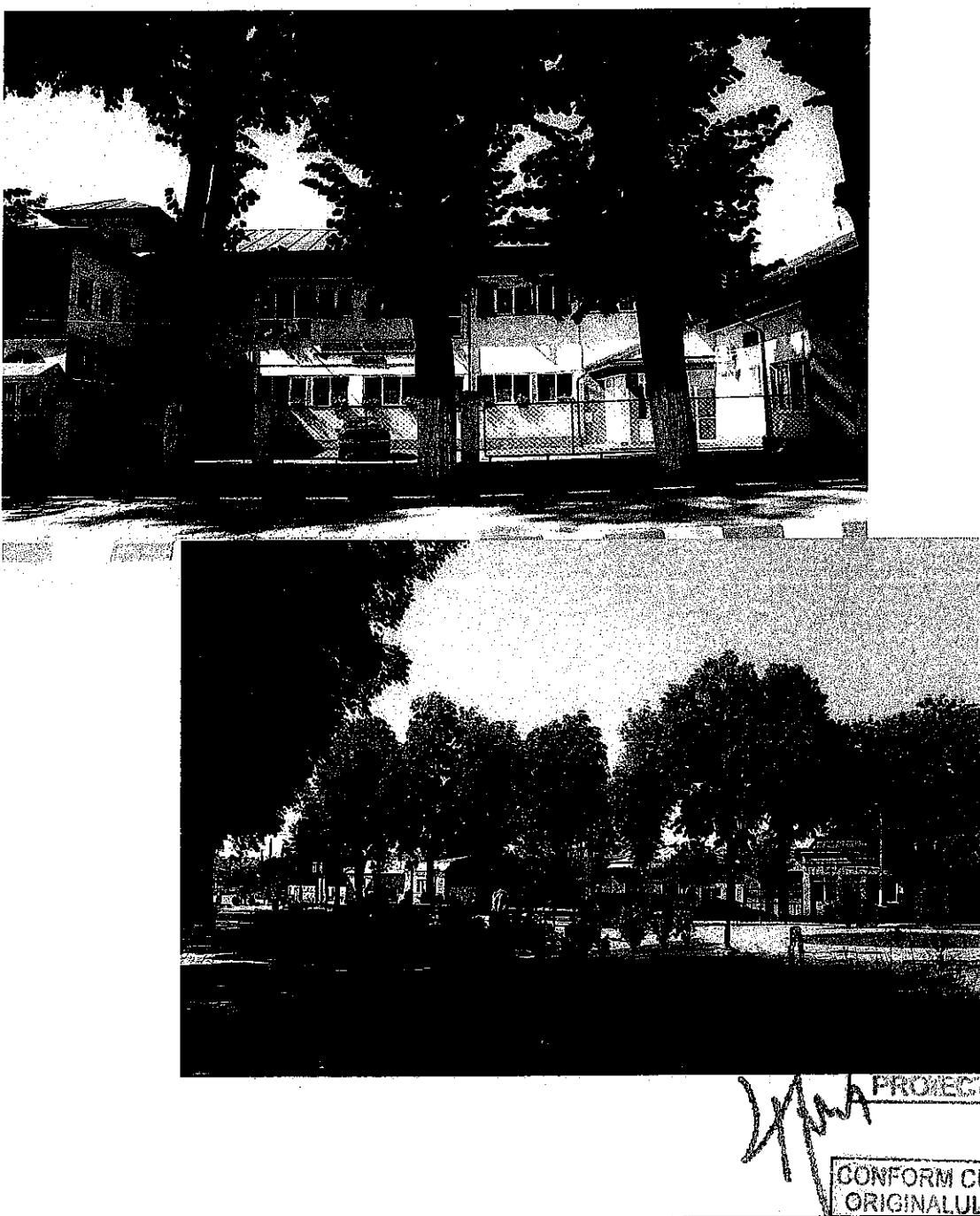
In situația administrației locale, relația autoritate – cetățean este mult schimbăță, interacțiunile sunt mult mai dese, chiar zilnice iar așteptările sunt cu atât mai mari. Este în firea umană să îți dorești tot mai mult, de aceea rezultatele vor reflecta, cu certitudine, acest deziderat. În același timp însă, aspectele vieții publice din ultimii ani au familiarizat treptat cetățenii cu atribuțiile și competențele autorităților și i-au transformat în cetăteni avizați.

MANAGER
PROJECT

Satisfacția reprezintă starea unui client care apare în urma comparării calității unui produs/serviciu cu așteptările sale. Satisfacția depinde de ecartul dintre realitate și dorință și este evaluată prin nivelul calitativ al produselor sau serviciilor oferite. Din astfel de comparații pot rezulta următoarele situații:

- performanțele nemulțumesc (insatisfacție);
- performanțele sunt indiferente (neimplicare);
- performanțele corespund așteptărilor (satisfacție);
- performanțele sunt peste așteptări (entuziasm).

Procesul de solicitare, de evaluare și monitorizare a feedback-ului primit de la cetățeni cu privire la satisfacția acestora va furniza prestatorului o bază valoroasă de date, care poate asigura cadrul stabilirii unor acțiuni de îmbunătățire a relațiilor cu clienții și creștere a satisfacției acestora.



3. Structura chestionarului

Având în vedere obiectivele proiectului dar și cerințele beneficiarilor, am constatat că sunt câteva aspecte ce trebuie atent reliefate prin chestionar. Aceste aspecte se referă la gradul de informare al beneficiarilor, la gradul de acceptare al serviciilor, evaluarea aşteptărilor și satisfacției beneficiarilor.

UNIUNEA EUROPEANĂ Fondul Social European	GUVERNUL ROMÂNIEI Ministerul Administrației și Interno[r]	Inovație în administrație Programul Operațional "Desvoltarea Capacității Administrațive"
Chestionar de evaluare a gradului de satisfacție a cetățenilor referitor la serviciile oferite de Poliția locală a orașului Panceu, județul Vrancea		
PROIECT – SERVICII EFICIENTE ȘI DE CALITATE PENTRU CETĂȚENII ORAȘULUI PANCEU		
Cod SMIS 11324		
<p>Acum chestionar își propune să evaluateze gradul în care beneficiarii serviciilor furnizate de către Poliția locală a orașului Panceu, județul Vrancea sunt informați și sunt mulțumiți de acestea. Dorim să cunoaștem răspunsurile dumneavoastră pentru a putea îmbunătăți procesele de lucru.</p> <p>Vă rugăm să răspundeați la cîteva întrebări generale, relativ la aceste servicii și să apreciați în ce grad sunteți împlinești sau nemulțumiti de fiecare dintre aspectele prezentate. Pentru aceasta, marcați cu un „X” căruju corespunzător, considerind că 1 = grad minim de satisfacție și 5 = grad maxim de satisfacție, putând exemplifica și motiva opțiunea dumneavoastră.</p>		
<p>1. În ce măsură cunoașteți că în orașul Panceu s-a înființat Poliția Locală, instituție aflată în subordinea administrației locale Panceu?</p> <p><input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p> <p>Comentarii:</p>		
<p>2. Cum apreciați inițiativa Primarului orașului Panceu de înființare și modernizare a Serviciului Poliție locală?</p> <p><input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p> <p>Comentarii:</p>		
<p>3. Cum apreciați nivelul de informații primite, referitor la atribuțiile și activitatea Poliției Locale?</p> <p><input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p> <p>Comentarii:</p>		
<p>4. În ce măsură considerați că înființarea și funcționarea instituției vine în întâmpinarea nevoilor dumneavoastră?</p> <p><input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p> <p>Comentarii:</p>		

Reținând eterogenitatea așteptată a grupului țintă, structura chestionarului este realizată plecând pe aspectele generale menționate și particularizând ușor pe parcurs.

Au fost pregătite un număr de 10 întrebări, suficiente pentru o analiză eficientă și acceptabile ca volum de către reponzidenți. Din aceste 10 întrebări primele 4 sunt întrebări de tip semi-închis, menite a crea un cadru general de discuție și a stimula disponibilitatea reponzidenților. Ele solicită reponzidenților o apreciere gradată a răspunsului dar oferă și posibilitatea de adăugare eventuale comentarii pentru nuanțarea răspunsului. Urmează o alternanță simplă de întrebări deschise și semi-închise, totalul fiind de 7 întrebări semi-închise și 3 deschise. În acest mod, în primele 5 întrebări se evaluează gradul de informare, acceptarea și așteptările. Ulterior se trece de la general către particular, întrebările referindu-se la aspecte concrete, asupra serviciilor oferite, a nevoii de eficientizare și a relației directe cu beneficiarii. Finalul chestionarului solicită

MANAGER PROIECT

CONFORM CU
ORIGINALUL

repondenților o evaluare de tip general a instituției și a serviciilor oferite precum și câteva recomandări ce ar dori să le transmită decidenților.

Această structură s-a dovedit eficientă, fiind realizată o testare simplă de tip interviu pe un eșantion redus, iar rezultatele au fost încurajatoare. Corecțiile și ajustările intervenite nu au fost definitoare, fiind vorba de adaptări și modelări ale întrebărilor existente.

5. Ce aspecte considerați că ar trebui să aibă prioritar în vedere această instituție? (peză și ordine, trafic rutier, zone cu grad ridicat de infracționalitate, spații publice, școli și grădinițe etc.)	
<hr/> <hr/>	
6. Considerați că instituția necesită o eficientizare a activității, în sprijinul cetățenului și în ce grad?	
<input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	Comentarii:
7. Ce servicii oferite de instituție v-au mulțumit și în ce grad?	
<input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	Comentarii:
8. Ce aspecte considerați că sunt cele mai importante dacă ați avut de rezolvat o problemă la această instituție? (amabilitate, promptitudine, corectitudine etc.)	
<hr/> <hr/>	
9. Vă rugăm să realizați o evaluare generală a activității instituției, cu referire la serviciile oferite.	
<input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	Comentarii:
10. Ce ați recomandat instituției pentru creșterea calității serviciilor prestate către dumneavoastră, cetățenii?	
<hr/> <hr/>	
Date statistice: Sexul: M <input type="checkbox"/> F <input checked="" type="checkbox"/> Vârstă: _____ Studii: _____ Ocupație: _____	

Procedura de aplicare a fost una strictă, prin intermediul unor operatori de interviu avizați, care s-au deplasat în teren și au interviewat beneficiarii, oferind și informații clarificatoare, acolo unde au fost solicitați, asupra întrebărilor din chestionare, fără a afecta, însă calitatea răspunsurilor. Totodată, prin invitarea repondenților să își exprime și comentariile avute la diverse întrebări, s-a asigurat și o componentă calitativă.

Pentru a stimula o mai mare deschidere și sinceritate, s-a evitat aplicarea chestionarelor în sediul instituției, fiind preferate locații neutre sau direct la locul de muncă al repondenților.

Activitatea s-a derulat în perioada 26 august – 02 septembrie 2011.

Orașul Panciu are o populație de peste 10.000 de locuitori. În acest context grupul țintă de repondenți, în cadrul acestui studiu, a fost stabilit la un minim de 300 de beneficiari, ceea ce înseamnă un procent de 3%, reprezentativ pentru studii de acest tip.

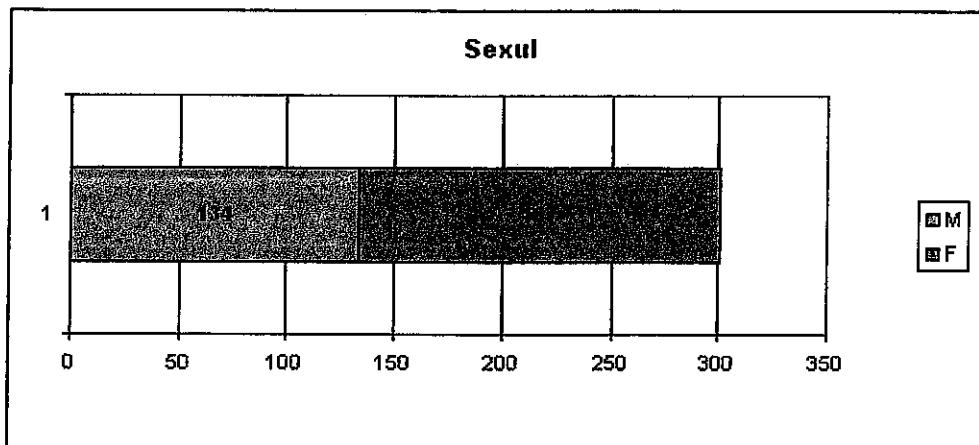
MANAGER
PROIECT

CONFORM CU
ORIGINALUL

4. Structura grupului țintă

Au fost astfel aplicate un număr total de 301 chestionare pe un grup țintă heterogen și care, prin structură, a sigurat un grad de reprezentativitate sporit.

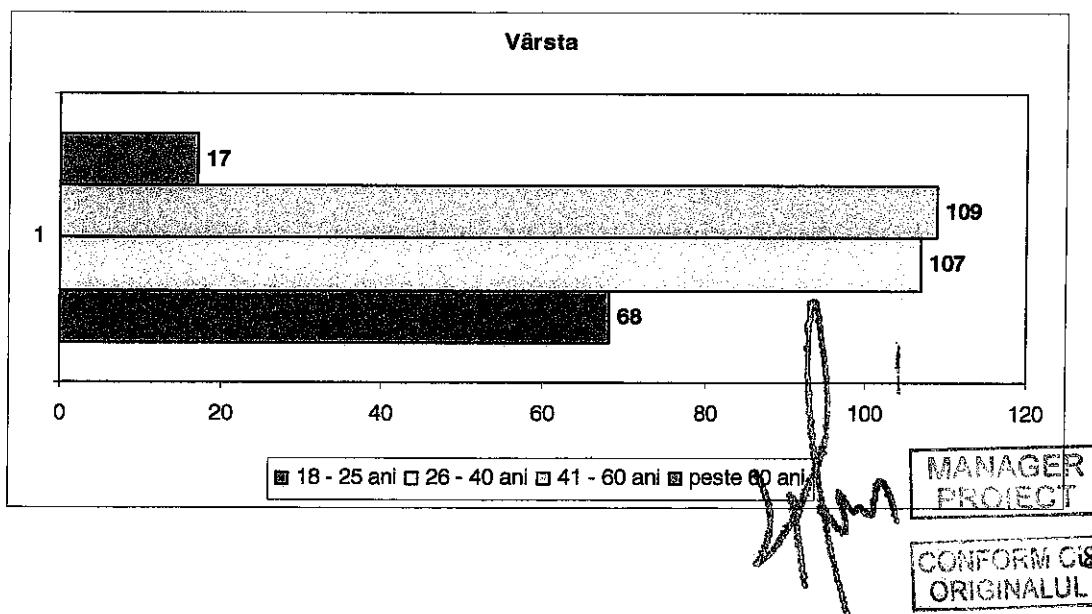
- Astfel grupul a fost format din 134 de bărbați și 167 de femei.



- Din punct de vedere al vîrstei, grupul a avut următoarea distribuție:

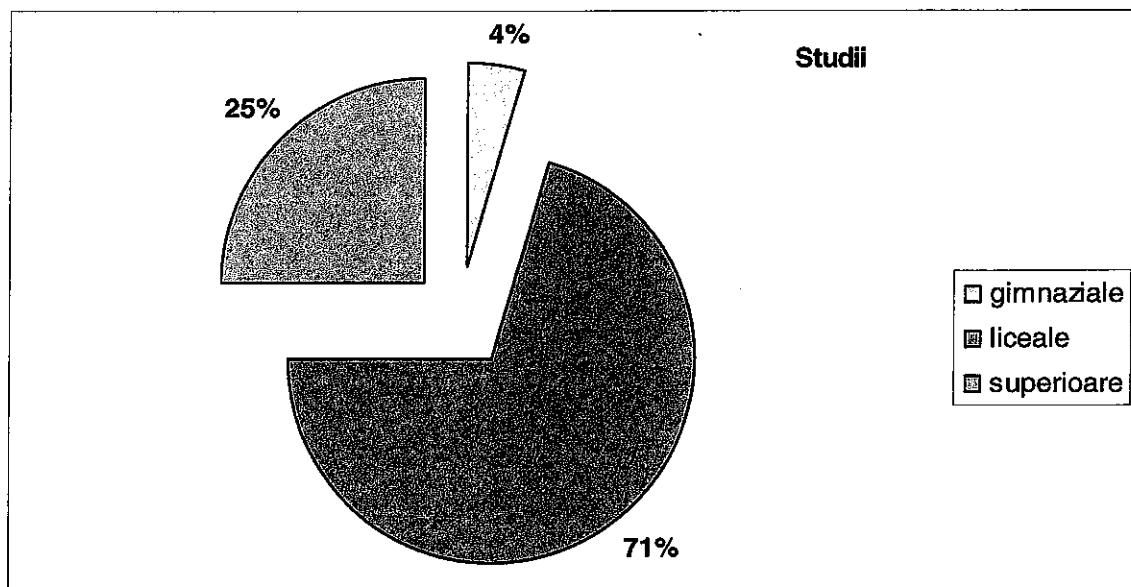
Vârsta	
18 - 25 ani	68
26 - 40 ani	107
41 - 60 ani	109
peste 60 ani	17

Aceasta distribuție este concentrată pe populația activă, care reprezintă peste 95% din totalul reponzidenților dar are o distribuție echitabilă pe segmentele caracteristice.



- Un alt aspect important al caracteristicilor repondenților este dat de nivelul studiilor acestora. Astfel analiza a concluzionat că peste 25% din repondenți sunt persoane cu studii de nivel superior, marea majoritate fiind totuși cu studii medii.

<i>Studii</i>	
gimnaziale	13
liceale	213
superioare	75



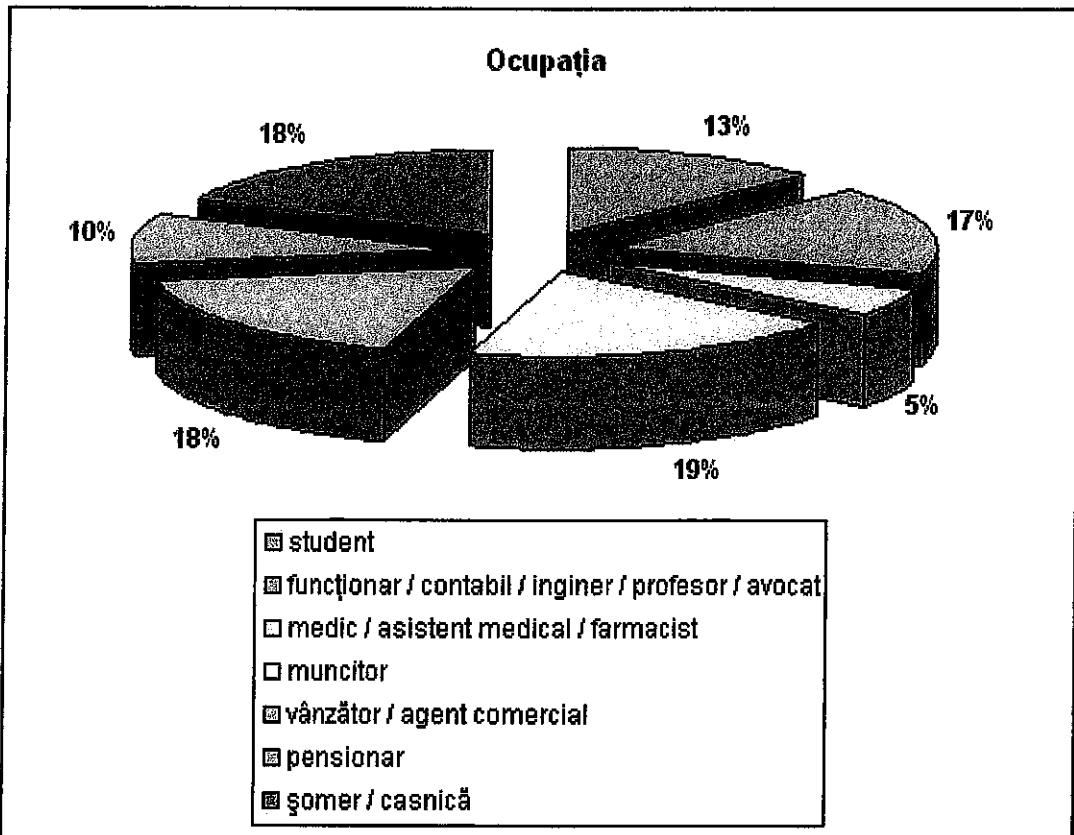
- Cea de-a patra caracteristică ce a fost analizată se referă la ocupația actuală a repondenților, influența acestui aspect asupra tipului de răspuns fiind definitorie.

student	39
funcționar / contabil / inginer / profesor / avocat	51
medic / asistent medical / farmacist	16
muncitor	58
vânzător / agent comercial	53
pensionar	30
șomer / casnică	54

Această distribuție reliefăază foarte bine diversitatea grupului de repondenți și accentuează reprezentativitatea rezultatelor.

MANAGER
PROJECT

9
CONFORM CU
ORIGINALUL



MANAGER
PROIECT

10

CONFORM CU
ORIGINALUL

5. Evaluarea gradului de satisfacere a nevoilor beneficiarilor

După cum spuneam, acest chestionar a fost creat pentru a fi aplicat cetățenilor. În acest scop, el nu se focalizează pe modul de furnizare a serviciilor de către instituție, ci este interesat de percepția beneficiarilor asupra modului în care aceste servicii acoperă nevoile lor.

Analiza detaliată a răspunsurilor:

Întrebarea:

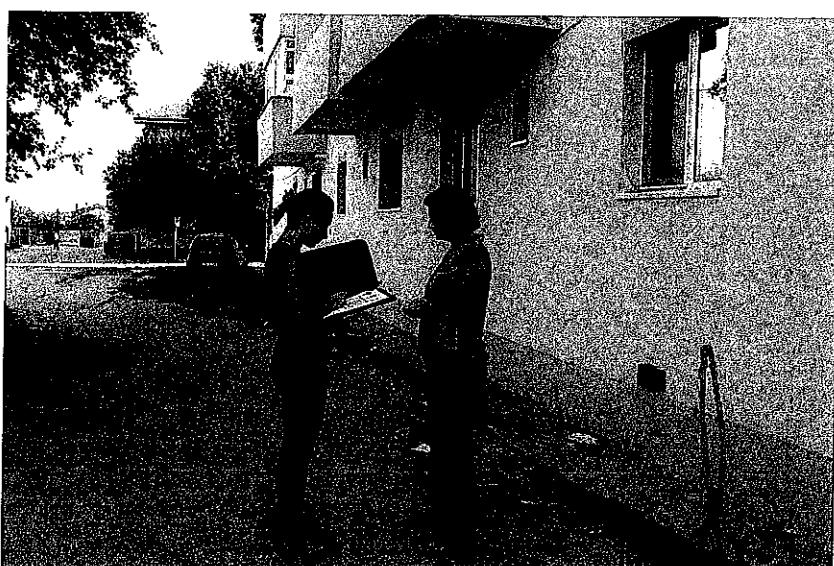
1. În ce măsură cunoașteți că în orașul Panciu s-a înființat Poliția locală, instituție aflată în subordinea administrației locale Panciu?

Întrebarea este de tip semi-închisă și se referă la percepția cetățenilor asupra instituției în general. Prin această întrebare s-a urmărit o evaluarea obiectivă a prezenței instituției și a serviciilor oferite de ea, în viața cotidiană. evaluare cuprinsă între 1 și 5, unde **1 = grad minim și 5 = grad maxim**, putând exemplifica și motiva opțiunea.

Rezultatele obținute sunt:

Nr. întrebare / Punctaj	1 <i>(minim)</i>	2	3	4	5 <i>(maxim)</i>
1	141	48	44	25	43

Rezultatele sunt destul de extinse, pe toată gama de valori, ceea ce demonstrează o opinie relativ eterogenă, bazată pe experiența personală a fiecărui. Totuși, deși doar 14% consideră că sunt foarte bine informați asupra existenței acestei instituții, procentul total al celor care sunt informați la un nivel acceptabil este de peste 37% (valorile 3, 4 și 5). Acest procent însă are și un revers, un număr mult prea mare de beneficiari menționând că nu cunoșteau că această instituție există.

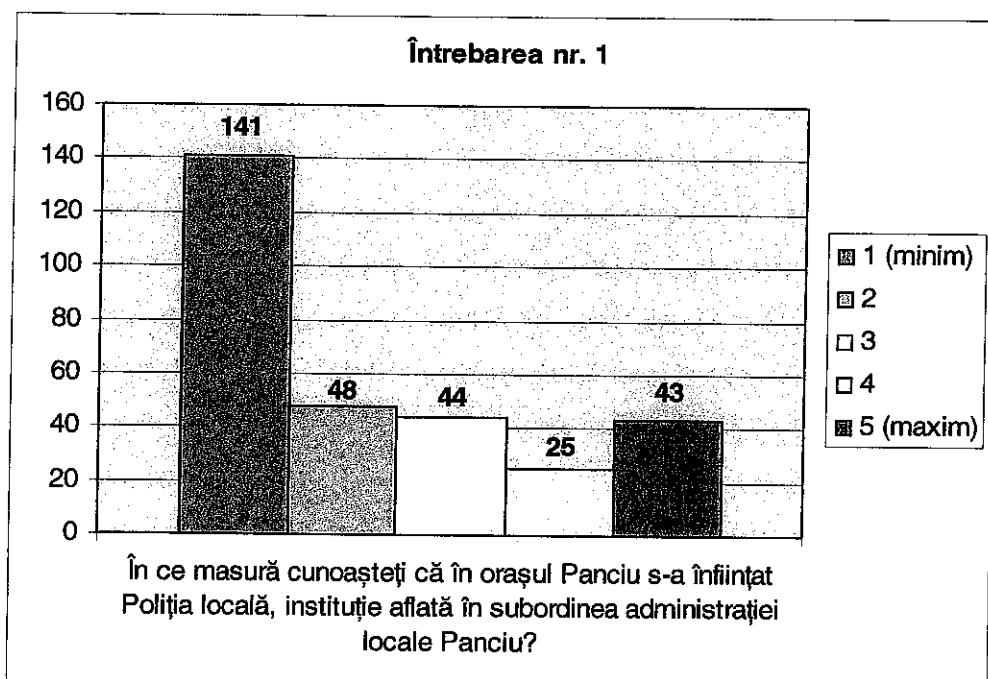


MANAGER
PROJECT

CONFORM CU
ORIGINALUL

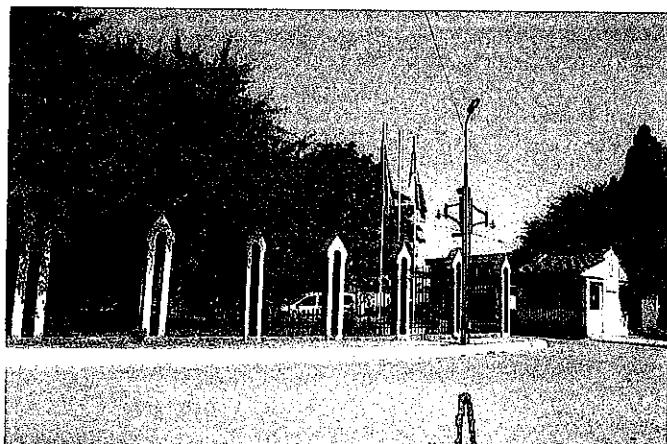
Comentariile regăsite la această întrebare ne confirmă că existența instituției este mult prea discretă, până la acest moment, impunându-se, cu certitudine, o sporire semnificativă a informațiilor în acest domeniu. Totodată se constată și o oarecare confuzie în rândul reponzatorilor, mulți nefiind clarificați în ceea ce privește diferența între poliția locală și poliția orașului – Inspectoratul județean de Poliție.

Analizând rezultatele, corroborat cu situația concretă a instituției, putem aprecia că acestea nu constituie o surpriză. Aceste rezultate sunt însă încurajatoare, deoarece deși procesul de organizare și funcționare s-a derulat mai dificil, totuși structura existentă a poliției locale a reușit să fie prezentă și cunoscută de un număr semnificativ de populație.



Analizând comentariile furnizate de reponzatori și care se regăsesc cu preponderență în chestionarele cu aprecieri reduse la această întrebare, constatăm că percepția acestor reponzatori este că instituția nu este suficient de „prezentă” în zona de informare, marea majoritate apreciind mass-media ca fiind unică sursă cunoscută.

Recomandarea în această situație trebuie să aibă în vedere o abordare diversificată a activității de comunicare externă, care să se adreseze unui public mai larg, nu doar celui care interacționează, dintr-un motiv sau altul, cu instituția.



PROIECT
CONFORM CU
ORIGINALUL

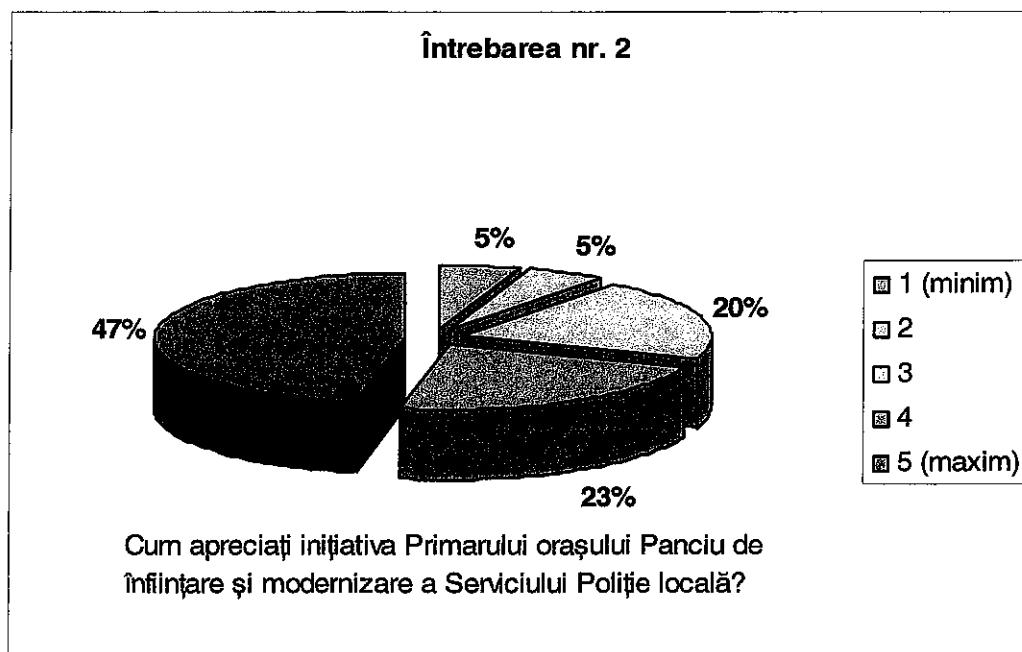
2. Cum apreciați inițiativa Primarului orașului Panciu de înființare și modernizare a Serviciului Poliție locală?

Întrebarea este de același tip cu cea anterioară, în acest caz solicitându-se o apreciere a oportunității înființării instituției.

Rezultatele obținute sunt:

Nr. întrebare / Punctaj	1 (minim)	2	3	4	5 (maxim)
2	16	15	61	68	141

După cum se remarcă, rezultatele sunt superioare celor de la întrebarea anterioară, ceea ce demonstrează că aprecierea generală este că înființarea instituției este extrem de oportună. Astfel, procentul celor care apreciază foarte bine această inițiativă este de aproape 70% și doar 10% consideră că aceasta nu era oportună (punctaje 1 și 2). Rezultatul este foarte bun și subliniază, corelat cu cel de la întrebarea anterioară, că repondenții, chiar dacă nu aveau informații suficiente despre înființarea funcționarea instituției, odată ce au aflat despre aceasta, consideră inițiativa ca fiind extrem de bine-venită.



Rezultatele la această întrebare nu sunt de natură să conducă la recomandări ci doar reconfirmă justificarea proiectului și aprecierea de care se bucură în rândul beneficiarilor.

MANAGER
PROJECT

CONFORM CU
ORIGINALUL

3. Cum apreciați nivelul de informații primite, referitor la atribuțiile și activitatea Poliției locale?

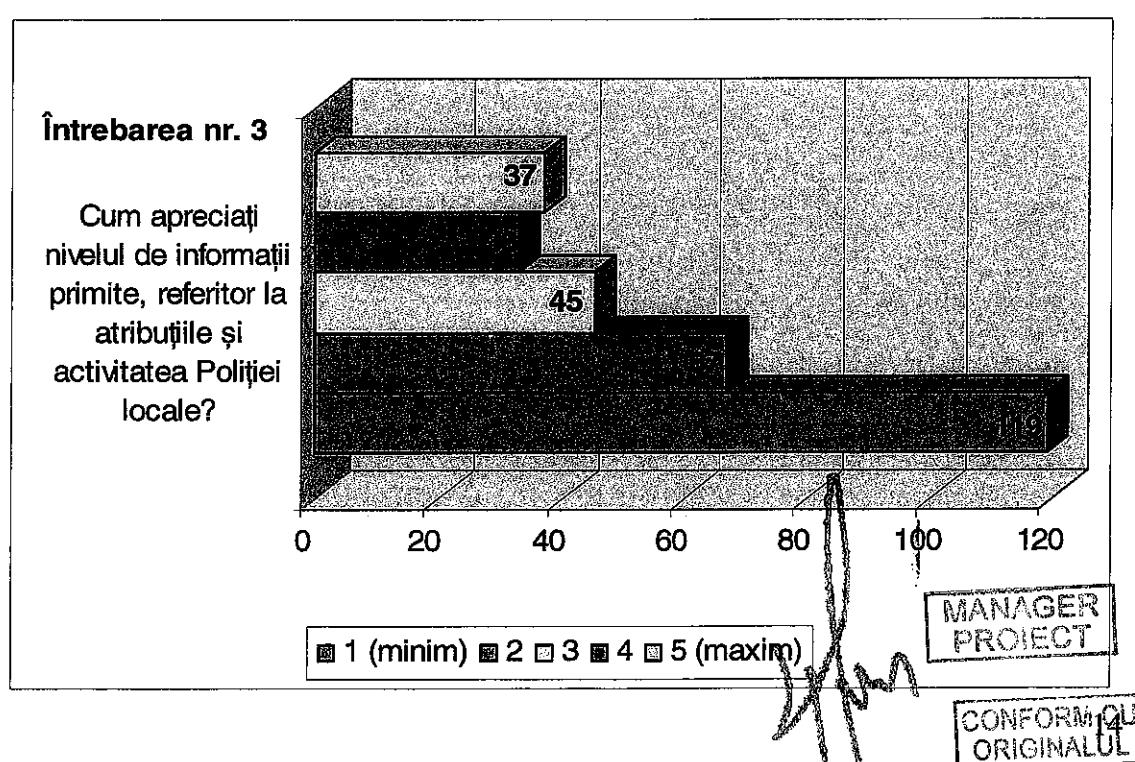
Întrebarea este de tip semi-închisă și se referă la percepția cetățenilor asupra instituției în general, percepție determinată de informațiile din oficiu oferite de aceasta, referitoare atât la atribuțiile conferite prin lege, cât și la activitatea concretă a instituției în cauză. La această întrebare s-a insistat pe evaluarea, în special, a gradului de satisfacție referitor la aceste informații, evaluare cuprinsă între 1 și 5, unde **1 = grad minim de satisfacție și 5 = grad maxim de satisfacție**, putând exemplifica și motiva opțiunea.

Rezultatele obținute sunt:

Nr. întrebare / Punctaj	1 (minim)	2	3	4	5 (maxim)
3	119	67	45	33	37

Astfel, deși doar 12% apreciază cu 5 gradul de satisfacere a nevoilor de informare, totuși celelalte două valori sunt foarte mult utilizate și anume 11% notează cu 4 și 15% cu 3, valori care totalizează o apreciere pozitivă din partea unui procent de 48% din repondenți. Acest lucru denotă că preocuparea instituției pentru asigurarea unui grad ridicat de transparență este bine apreciată de o mare parte a beneficiarilor.

Îngrijorător este, însă, faptul că un procent semnificativ, și anume 52%, notează slab și foarte slab gradul de satisfacție față de informațiile primite de la instituție.



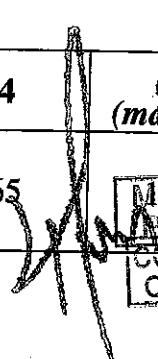
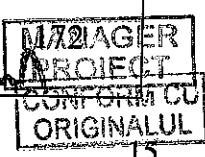
Sigur, la aceasta trebuie să adăugăm confuziile care încă mai persistă, după cum menționam anterior, între nou-înființata Poliție locală și Poliția Orașului, ca parte a Inspectoratului Județean de Poliție. Analizând comentariile înregistrate, destul de puține, de altfel, constatăm că opinia care se distinge este că există o nevoie de informare exprimată explicit, nu doar în acest domeniu.

In acest sens se poate formula o recomandare de accentuare a procesului de comunicare externă, inclusiv prin derularea unor campanii active de informare.

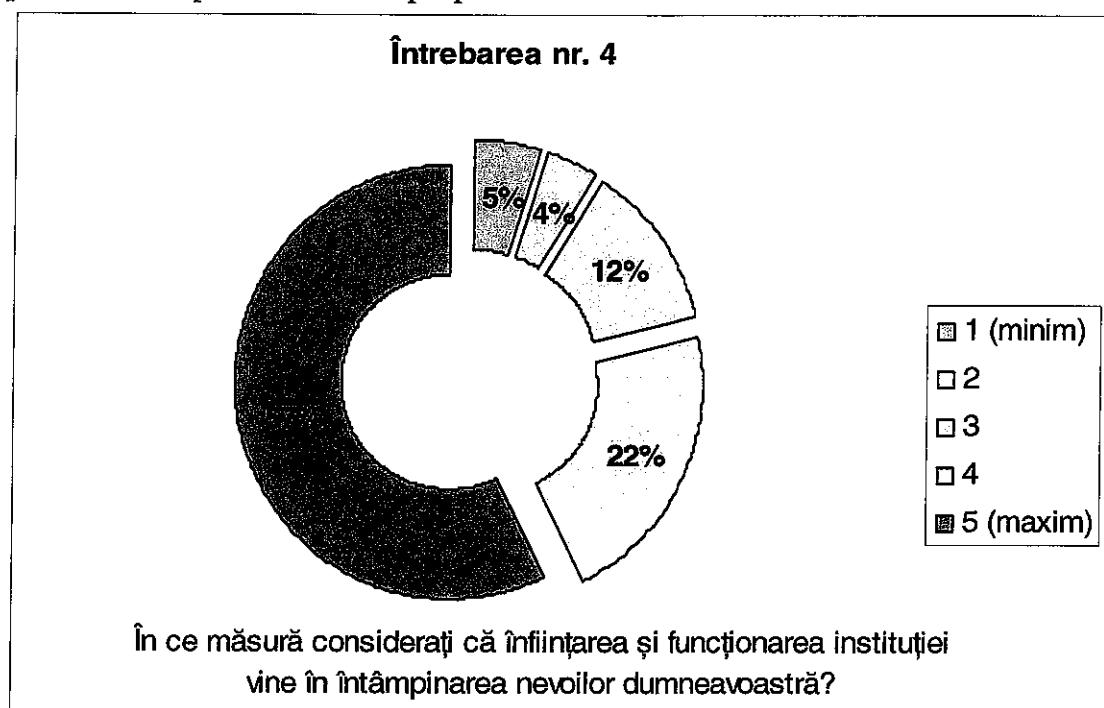
4. În ce măsură considerați că înființarea și funcționarea instituției vine în întâmpinarea nevoilor dumneavoastră?

Prin această întrebare trecem de la cadrul general la cel particular, analizând concret nivelul de satisfacție al beneficiarilor relativ la înființarea și funcționarea instituției, la acoperirea așteptărilor acestora. Sigur, prin prisma rezultatelor la întrebările anterioare, era de așteptat un rezultat bun.



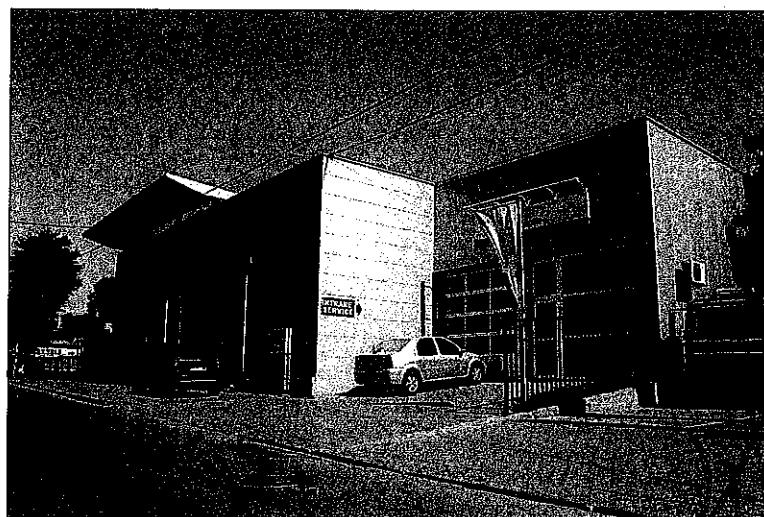
Nr. întrebare / Punctaj	1 (minim)	2	3	4	5 (maxim)
4	15	12	37	65	 

Procentual, peste 57% dintre repondenți apreciază cu maxim nivelul de acoperire al nevoilor proprii, satisfacție generată de înființarea și funcționarea poliției locale. Mai mult decat atât, deși în primă fază foarte mulți menționau că nu au informații despre înființarea acestei instituții, totuși, odată primite aceste informații prin intermediul aplicării chestionarelor, doar 9% consideră că acest proiect nu răspunde nevoilor proprii.



Rezultatele sunt, fără cea mai mică îndoială, printre cele mai semnificative, obținute în cadrul acestui studiu. Ele demonstrează încă o dată justețea proiectului, precum și adresabilitatea sa, fiind extrem de bine primit și acceptat de beneficiarii finali, cetățenii.

Ca și recomandare, ținând cont de gradul redus de informare constatat, considerăm că o campanie de informare susținută și o activitate transparentă a poliției și a rezultatelor obținute va crește și mai mult nivelul de satisfacție al beneficiarilor.



MANAGER
PROJECT

CONFORM CU
ORIGINALUL

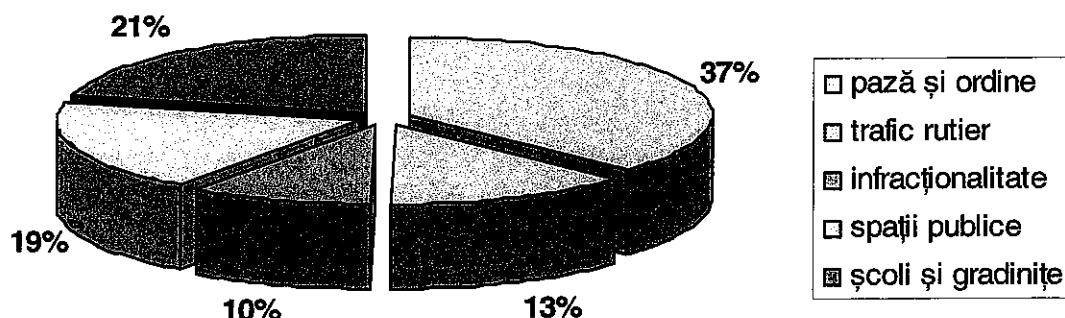
5. Ce aspecte considerați că ar trebui să aibă prioritar în vedere această instituție?

Întrebarea este prima de tip deschis, solicitând practic o nominalizare efectivă a diferitelor aspecte ce sunt prioritare în furnizarea serviciilor. Fiind imediat următoare celei în care sunt chestionați asupra gradului de coperire al nevoilor, implicit întrebarea oferă repondenților oportunitatea necesară pentru a sublinia zonele pe care le consideră prioritare sau insuficient acoperite, la momentul actual.

Nr. întrebare / Punctaj	pază și ordine	trafic rutier	infracționalitate	spații publice	școli și grădinițe
5	193	67	51	96	111



Întrebarea nr. 5



Ce aspecte considerați că ar trebui să aibă prioritar în vedere această instituție?

Se observă, însă, că respondenții au preferat o evaluare mai generală, cu foarte puține nominalizări. Au fost preferate zonele deja sugerate prin întrebare și anume pază și ordine 37%, școli și grădinițe 21%, spații publice 19%, trafic rutier 13% și zone cu grad ridicat de infracționalitate 10%. Distribuția este oarecum unitară, preocuparea maximă fiind pentru zona de pază și ordine. De altfel, ca și comentarii s-a contabilizat opinia conform căreia gradul de infracționalitate este destul de scăzut, orientarea principală a instituției fiind sugerată a fi către pază și ordine și aspecte contraventionale minore, ca și gravitate dar importante pentru comunitate.

Lipsa unor domenii complementare arată că nivelul de acoperire exprimat anterior este real, domeniile menționate fiind acoperitoare pentru nevoile beneficiarilor și conforme cu specificul local.

Recomandările în acest punct se vor concentra pe o evaluare permanentă a nevoilor beneficiarilor, pe o deschidere către acestia și o stimulare a participării civice, parteneriatul public-privat non-formal, în cadrul sectorului, prezentând esențial:



CONFORM CU
ORIGINALUL

6. Considerați că instituția necesită o eficientizare a activității, în sprijinul cetățeanului și în ce grad?

Completând întrebarea anterioară, s-a încercat o evaluare a percepției beneficiarilor cu privire la eficiența instituției, oferind posibilitatea inserării și unor comentarii orientative, cu recomandări. Practic menționarea necesității unei eficientizări denotă și o apreciere astării actuale și a percepției asupra eficienței curente.

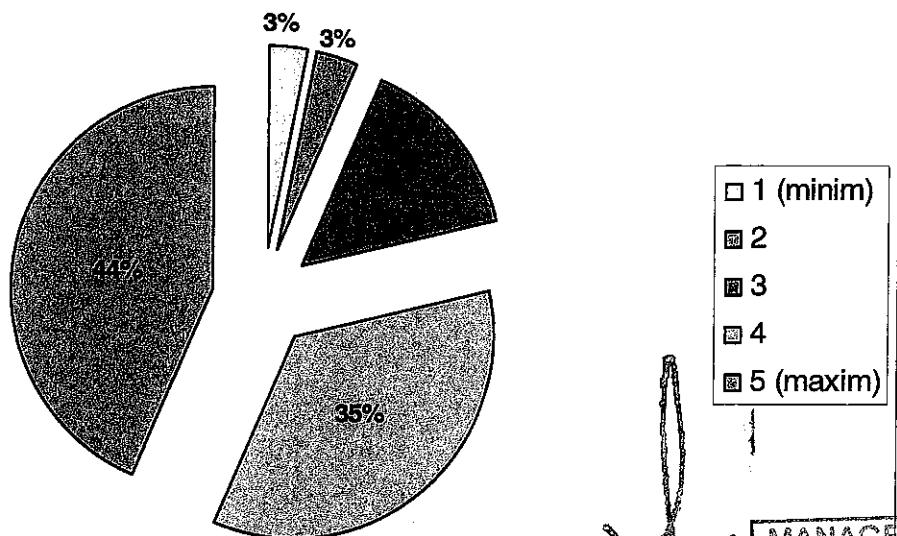
Rezultatele obținute:

Nr. întrebare / Punctaj	1 (minim)	2	3	4	5 (maxim)	1 (minim)
6	9	10	45	106	131	9

Rezultatele obținute au fost colectate pe același sistem dar cu impact invers. Astfel, număr ridicat de răspunsuri (43%) notate cu 5 (maxim) subliniază o nevoie ridicată de eficientizare, ceea ce ar însemna că actualmente este o eficiență redusă.

In acest context am analizat și comentariile repondenților pentru a obține mai multe date. Aprecierile sunt de natură a sublinia nevoia continuă de îmbunătățire, pe principiul „întodeauna e loc de mai bine”. Beneficiarii nu contestă eficiența curentă a instituției dar, consecvenții răspunsurilor anterioare, în special de la întrebarea 4, consideră că înființarea și funcționarea instituției vine în întâmpinarea nevoilor și își amplifică treptat așteptările.

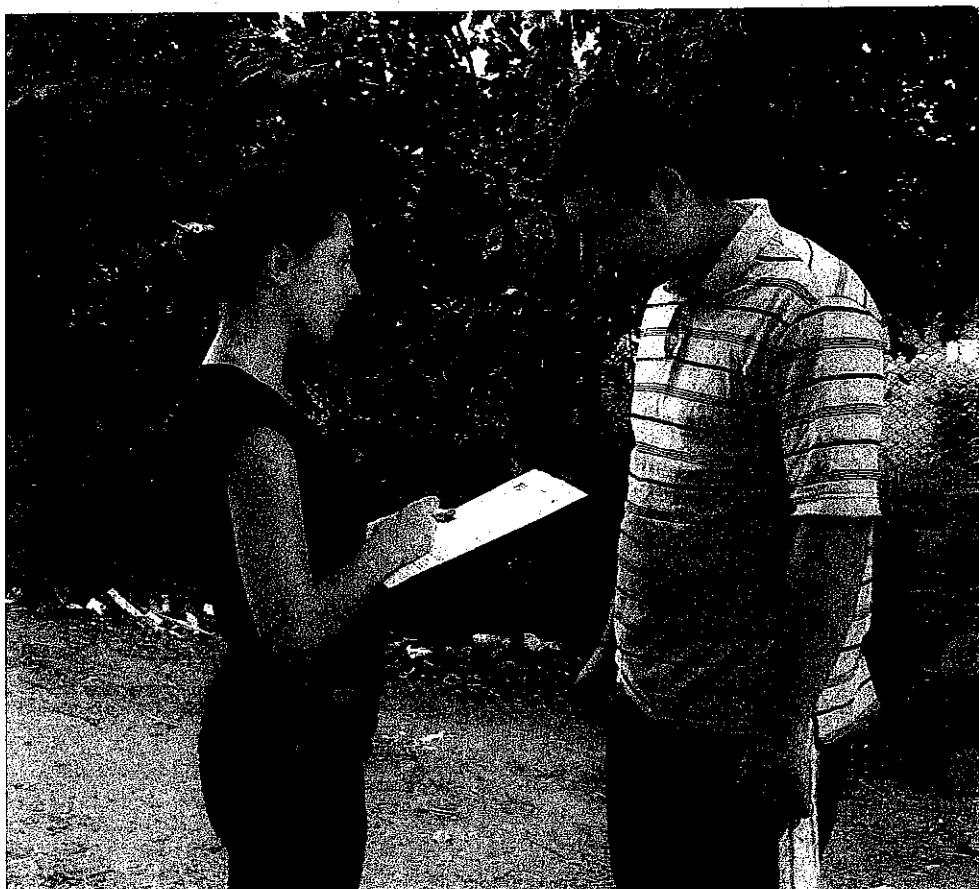
Întrebarea nr. 6: Considerați că instituția necesită o eficientizare a activității, în sprijinul cetățeanului și în ce grad?



MANAGER
PROJECT

19
CONFORM CU
ORIGINALUL

In concluzie, crearea instituției, într-o oarecare măsură a surprins publicul țintă, nefiind suficient promovată. Odată însă produsă, se constată că beneficiarii apreciază acest lucru (79%) și insistă pentru extinderea și eficientizarea activității. Recomandarea în acest punct se va orienta pe o analiză amplă a așteptărilor, combinat cu discuții directe cu beneficiarii, pentru identificarea unor zone de dezvoltare agreate și legale.



7. Ce servicii oferite de instituție v-au mulțumit și în ce grad?

Urmând logica de până acum a chestionarului, odată stabilită acceptarea și dorința de dezvoltare, prin această întrebare se dorește identificarea zonelor mai vizibile și care au produs un anumit grad de mulțumire din partea beneficiarilor. Intrebarea este de tip semi-închisă, solicitând o cuantificare a gradului de mulțumire dar și lăsând o zonă de exprimare a opiniei și nominalizare a serviciilor.

Rezultatele obținute au fost:

Nr. întrebare / Punctaj	1 (minim)	2	3	4	5 (maxim)
7	26	62	88	77	48 MANAGER PROJECT

CONFIRMAT CU ORIGINALUL

Acste rezultate denotă o apreciere ridicată față de serviciile oferite, 16% notând cu 5, 25% cu 4 și 29% cu 3, aceasta conducând la un total extrem de bun, de 70% din repondenți care consideră că serviciile oferite de instituție sunt mai mult decât satisfăcătoare, chiar foarte bune. Având în vedere că analizăm percepția publicului, acest lucru arată că personalul instituției este calificat și are capacitatea de comunicare foarte bine dezvoltate.



Procentul de nemulțumiți, chiar dacă este scăzut, totuși reprezintă 30% din cetăteni și trebuie analizate aspectele care creează nemulțumiri. Din păcate, comentariile la această întrebare, transmise prin chestionare nu sunt foarte relevante, foarte puțini menționând și motivația nemulțumirilor. Printre acestea remarcăm dorința de sporire a prezenței în spațiul public și în zona școli și granițe, fără concretizare efectivă. Din această cauză, este indicat a se aprofunda subiectul, printr-o analiză a proceselor și a modului de abordare a relației directe cu cetățeanul. Trebuie verificat dacă nemulțumirile sunt date de activitate, care nu corespunde așteptărilor sau de modul de interacțiune directă, caz în care se impun măsuri de corecție. Totodată, se recomandă adaptarea spațiului de lucru cu publicul, pentru o abordare echitabilă a relației, de pe poziții egale și care să sublinieze intenția instituției de a oferi servicii corespunzătoare.

MANAGER
PROJECT

CONFORM CU
ORIGINALUL

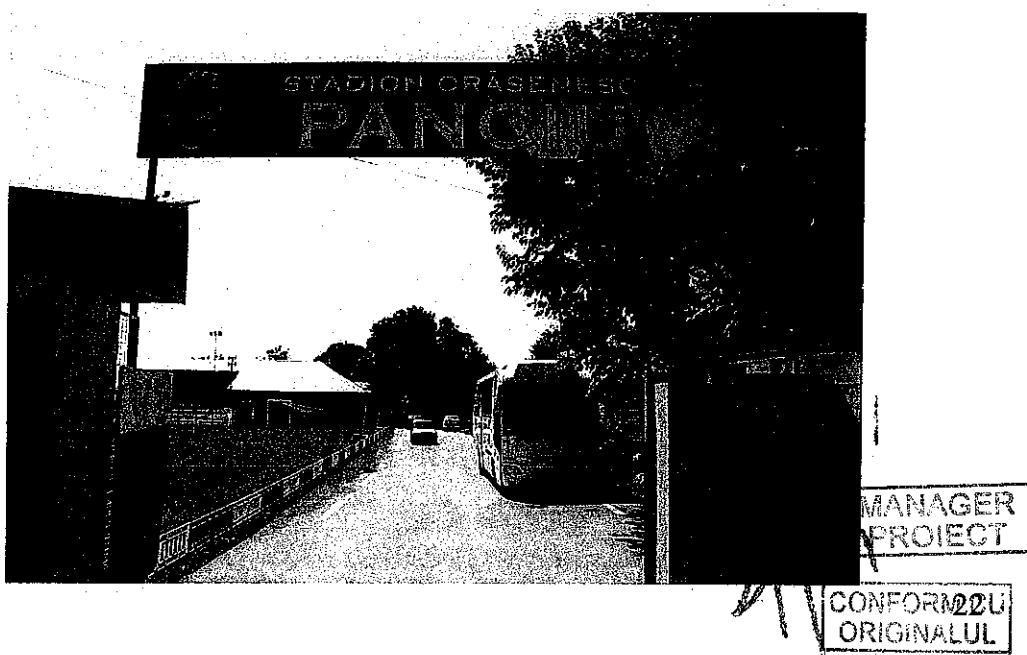
8. Ce aspecte considerați că sunt cele mai importante dacă ați avea de rezolvat o problemă la această instituție?

Această întrebare încearcă să detalieze motivele aprecierilor sau nemulțumirilor de la întrebarea anterioară, să justifice într-un fel gradul de satisfacție ridicat obținut la întrebarea cu privire la serviciile oferite de instituție. Astfel, se solicită nominalizarea expresă a aspectului sau aspectelor considerate mai importante în modul de abordare a unei relații cu instituția în cauză și se dau și câteva exemple pentru clarificare: *amabilitate, promptitudine, corectitudine, seriozitate*. De asemenea, se solicită o evaluare a gradului de importanță a aspectelor indicate.

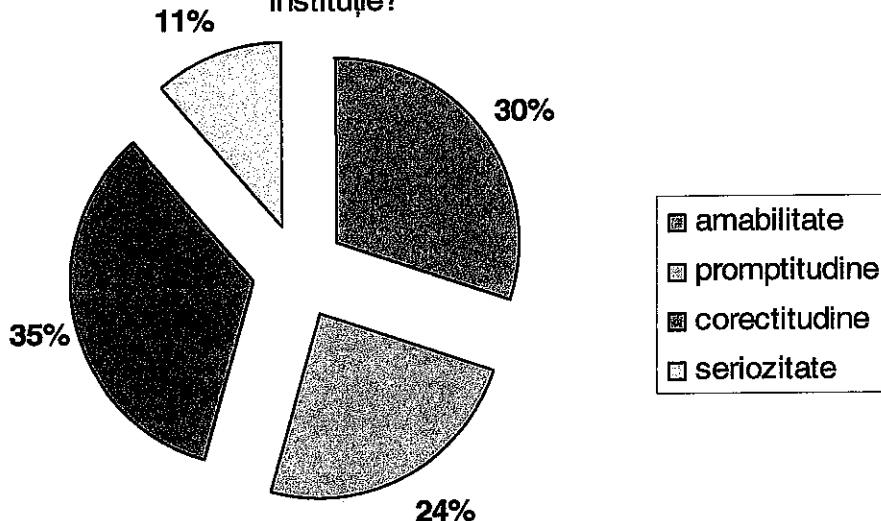
Rezultatele obținute sunt importante în primul rând prin nominalizare, gradul de importanță nefiind unitar, deoarece se referă la aspecte diferite. Aceste rezultate sunt:

Nr. întrebare / Punctaj	amabilitate	promptitudine	corectitudine	seriozitate
8	152	120	172	57

Totalizându-le și încercând o abordare grafică, rezultatele arată că cel mai important aspect este considerat a fi cel al corectitudinii (35%), respondenții apreciind soluționarea corectă a problemelor, în detrimentul rapidității. Imediat, însă, urmează și modul de abordare al interacțiunii, relaționarea și comunicarea despre care vorbeam la întrebarea anterioară. Astfel, cu un total de 30%, se apreciază că sunt foarte importante aspectele ce țin de comunicarea directă - amabilitate, sau cooperativitate, tact și mai ales non-discriminare, menționate explicit în comentarii. Pe poziția următoare se situează promptitudinea (24%) soluționării problemei, un aspect esențial, dar nu primordial, cetățeanul fiind mai tolerant dacă celelalte aspecte sunt respectate. Ultima secțiune este dedicată seriozității prestării serviciilor, doar 11%, deoarece multe din aspectele anterioare o includ indirect.



Întrebarea nr. 8: Ce aspecte considerați că sunt cele mai importante dacă ați avea de rezolvat o problemă la această instituție?



9. Vă rugăm să realizați o evaluare generală a activității instituției, cu referire la serviciile oferite.

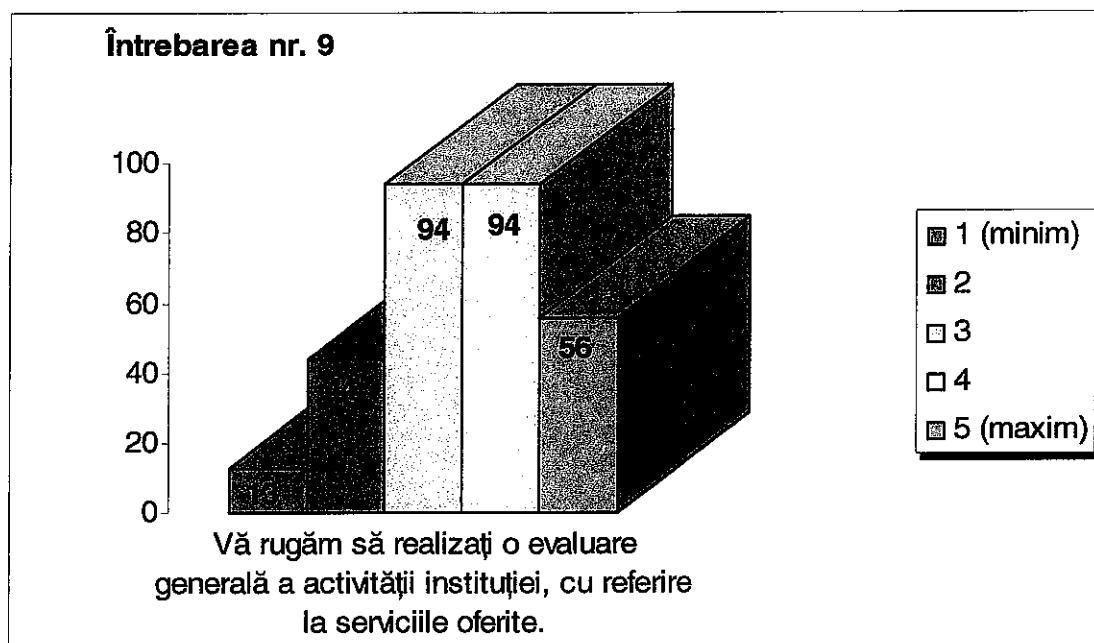
Întrebarea încearcă, practic, o sumarizare a aspectelor anterioare, solicitând repondenților o evaluare generală a instituției, a serviciilor oferite. Au răspuns la această întrebare toți cei 301 repondenți, iar rezultatele obținute sunt:

Nr. întrebare / Punctaj	1 (minim)	2	3	4
9	13	44	94	94

Rezultatele arată o apreciere foarte bună a instituției, fără a fi exagerată, distribuția rezultatelor arătând un grad de reprezentativitate ridicat.

Astfel, doar 19% au notat cu 1 și 2, adică slab și foarte slab, activitatea instituției. Marea majoritate a repondenților au apreciat-o ca fiind corespunzătoare (31% cu 3) sau bună (31%). În același timp, procentul de numai 18% care au notat cu foarte bine arată că repondenții au încercat să fie obiectivi în aprecieri și să nu exagereze. Acest lucru este o nota în plus pentru obiectivitatea rezultatelor. Apreciam aceasta nu pentru că activitatea unei instituții nu poate fi și foarte bună, ci pentru că acum analizăm percepția beneficiarilor, iar o instituție publică nu va reuși să fie percepță ca fiind perfectă, indiferent de nivelul de prestare al serviciilor.

Acest lucru se relevă mai bine și prin comentariile primite la această întrebare. Astfel, se reiau unele din observațiile anterioare, motivând oarecum calificativul acordat. Se solicită o prezență mai mare în spațiile publice, o atitudine cooperantă și, îmbucurător, se exprimă dorința de colaborare din partea cetățenilor, cu reprezentanții instituției, pentru îndeplinirea obiectivelor comunității.



10. Ce ați recomanda instituției pentru creșterea calității serviciilor prestate către dumneavoastră, cetățenii?

Întrebare totalmente deschisă, aceasta este menită a colecta opinii și păreri, recomandări și alte comentarii ce au fost mai rezervate pe parcursul aplicării chestionarului. Nu este de mirare faptul că multe dintre comentariile primite aici ar fi trebuit probabil încadrate la altă întrebare. Este, totuși, un corolar al întregului studiu, pentru acest tip de beneficiari și reprezintă o multitudine de opinii ce nu pot fi centralizate, ci doar prezентate.

Eliminând răspunsurile care nu au legătură directă cu instituția, ci exprimă o nemulțumire personală a reponzatorilor sau sunt mult prea vagi, încercăm totuși o clasificare a acestor recomandări și remarcăm că ar putea fi structurate pe următoarele categorii:

Întrebarea nr. 10	Ce ați recomandă instituției pentru creșterea calității serviciilor prestate către dumneavoastră, cetățenii?
eficiență	96
transparentă, comunicare cu cetățenii	58
prezență pe străzi pt. siguranță și liniște publică	56
orientare spre nevoile cetățenilor	49
profesionalism, calificare în domeniu	23
severitate, amenzi mai aspre	7
protecția mediului	4
nu era necesară înființarea Poliției locale	5
altele	3



MANAGER
PROJECT

25
CONFORM CU
ORIGINALUL

Detalierea acestor răspunsuri conduce la recomandări implicate. Astfel, cele mai importante categorii sunt:

- Eficientizarea activității – 96 de răspunsuri – nu doar recomandări generale ci uneori aspecte foarte concrete. Dintre acestea remarcăm:
 - o cât mai bună organizare a activităților desfășurate și o gândire cât mai analitică pentru ducerea la bun sfârșit a proiectelor / sarcinilor propuse
 - să fie mai eficienți, mai prompti, birocratie cât mai puțină și să ofere cât mai multe informații
 - mai multă atenție și organizare
 - împărțirea pe mai multe departamente
 - să fie suficienți oameni pentru a-și face datoria mai repede

- Îmbunătățirea activității de comunicare directă – 58 de răspunsuri:
 - să fie atenți la nevoile și problemele cetățenilor și să îi mulțumească măcar cât de cât în rezolvarea acestora
 - să se poarte cu toată lumea în mod egal, respectând legea
 - să fie atenți, serioși, corecți, să facă cetățeanul să se simtă în siguranță
 - corectitudine
 - să știe să vorbească cu lumea, să fie deschiși, apropiati de cetățeni
 - mai mult program cu publicul
 - amabilitate și respect sporite
 - să fie mai receptivi și mai răbdători cu cetățenii
 - O mai bună colaborare și relaționare cu cetățenii

- O prezentă ridicată în spațiile publice – 56 răspunsuri:
 - să fie prompti și cât mai eficienți
 - să fie la datorie permanent, să aibă grija de siguranța cetățeanului
 - mai activi pe străzi

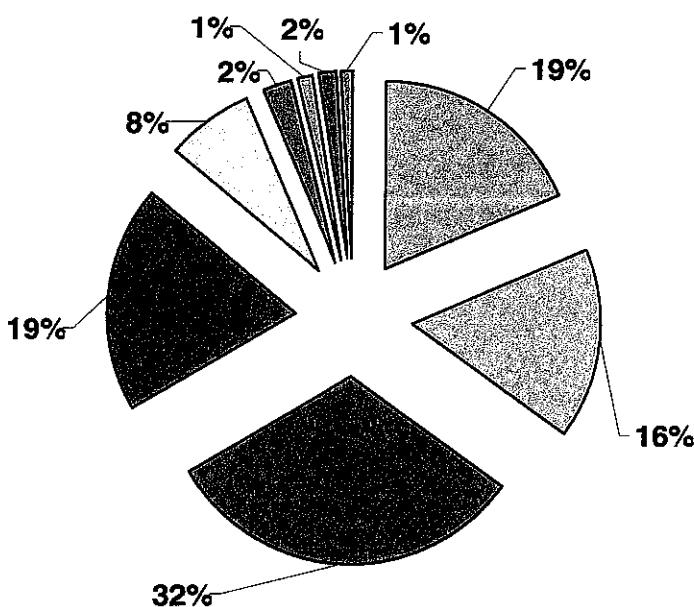
- Orientare spre nevoile cetățenilor – 49 de răspunsuri
 - să fie la datorie permanent, să aibă grija de siguranța cetățeanului
 - cât mai deschiși la nevoile cetățenilor și mereu lângă ei să le ofere sprijinul
 - să fie alături de tinerii care au probleme
 - mai mult sprijin în folosul comunității
 - să câștige încrederea cetățenilor

- Profesionalism, calificare în domeniu - 23 de răspunsuri
 - cât mai pregătiți pentru funcția pe care o au, să-și facă datoria ca niște profesioniști
 - o cât mai bună pregătire și mai puțină birocratie
 - să se perfecționeze și modernizeze
 - cât mai mult profesionalism

MANAGER
PROJECT

CONFORM CU
ORIGINALUL 26

**Întrebarea nr. 10: Ce ați recomandă instituției
pentru creșterea calității serviciilor prestate
către dumneavoastră, cetățenii?**



- prezență pe străzi pt. siguranță și liniște publică
- orientare spre nevoile cetățenilor
- eficiență
- transparență, comunicare cu cetățenii
- profesionalism, calificare în domeniu
- severitate, amenzi mai aspre
- protectia mediului
- nu era necesară înființarea Poliției locale
- altele



MANAGER
PROJECT

CONFORM CU
ORIGINALUL

6. Concluzii și recomandări

Principala concluzie ce se desprinde din acest studiu este opinia majorității beneficiarilor relativ la faptul că **autoritatea locală, în spate primarul, este foarte atent la nevoile cetățenilor și caută permanent soluții pentru satisfacerea acestora.** Acest lucru a fost reliefat în nenumărate rânduri și, deși nu constituie obiectivul efectiv al acestui studiu, trebuie menționat ca un plus major pentru autoritatea locală.

Relativ la Poliția Locală, într-un procent semnificativ, cetățenii și-au manifestat aprecierea față de serviciile oferite de instituție, considerând că ele asigură un **grad ridicat de satisfacere a nevoilor personale și apreciind eforturile depuse pentru asigurarea unui climat propice, a unei bune relaționări cu reprezentanții instituției.** Opiniile și recomandările formulate sunt obiective și denotă preocuparea repondenților pentru creșterea calității serviciilor acestei instituții, demonstrând totodată importanța pe care o acordă acestei instituții.

In acest punct considerăm că principalele concluzii ce se pot desprinde sunt următoarele:

1. Existența și funcționarea instituției Poliția locală este percepță de beneficiari ca mult prea discretă, neavând suficiente informații despre aceasta.
2. In același timp, însă, inițiativa înființării acestei instituții este foarte apreciată de cetățeni, aceștia considerând că ea corespunde nevoilor comunității.
3. Nivelul informațiilor cu privire la atribuțiile și activitatea Poliției locale este considerat prea redus, situație însă des întâlnită în multe orașe, în special din cauza timpului destul de scurt de la înființare și operationalizare efectivă.
4. Se constată un grad mare de acceptabilitate al serviciilor propuse, precum și o apreciere extrem de bună cu privire la modul în care aceste servicii răspund unor nevoi reale ale beneficiarilor.
5. In conformitatea cu specificul orașului, un oraș cu o populație nu foarte mare și cu un profil economic orientat mai mult spre domeniul agricol și conex, se apreciază că gradul de infracționalitate majoră este scăzut, preponderent fiind mici contravenții și atențate la siguranța publică.
6. Deși extrem de mulțumiți de funcționarea instituției, repondenții solicită cu intensitate o eficientizare continuă a acesteia, indicând și domeniile de interes: reducerea birocrației, reorganizarea și asigurarea unui grad mai ridicat de prezență pe domeniul public.
7. In același sens, serviciile oferite sunt mulțumitoare dar se dorește o creștere calitativă și cantitativă a acestora.

8. Din punct de vedere al modului de furnizarea al serviciilor, beneficiarii pun un mare accent pe corectitudinea acestora, pe modul de furnizare – amabilitate dar și pe viteza de răspuns – promptitudine, acestea fiind aspectele considerate esențiale.

9. Ca și apreciere generală, instituția se bucură de un calificativ excelent, subliniat de obiectivitatea de care au dat dovadă repondenții.

10. Multitudinea de recomandări și sugestii pentru perfecționarea activității demonstrează că această instituție are un impact deosebit pentru viața comunității, funcționarea ei eficientă fiind percepță de beneficiari ca fiind de interes public, comun. Acest lucru stimulează repondenții să se implice în activitățile consultative, de tipul acestui studiu, activități ce au ca finalitate eficientizarea activității.



Recomandări generale:

Desigur, marea majoritate a recomandărilor efective vor fi desprinse din analize ulterioare, punctuale. Acest studiu nu și-a propus să modifice ceva ci doar să analizeze o stare de fapt, gradul de satisfacție al beneficiarilor unor servicii.

Totuși, din analiza efectuată au rezultat o serie de aspecte ce necesită o aprofundare viitoare sau măsuri concrete. Astfel, este necesară o analiză a activității de comunicare externă, precum și realizarea unor planuri de măsuri pentru creșterea gradului de informare publică. Totodată, se desprinde concluzia că datorită unui grad extrem de ridicat de acceptabilitate a serviciilor propuse și a așteptărilor generate prin aceasta, este absolut necesar un program de eficientizare permanentă a instituției și a serviciilor oferite. Indirect, instituția fiind acceptată ca o instituție publică, creată și subordonată autorității publice locale, există și vor exista suprapunerile ale atribuțiilor și asumării ale rezultatelor. În acest sens autoritatea publică locală, atât primăria cât și consiliul local, au responsabilitatea funcționării foarte bune și în continuare a acestor servicii.

7. Încheiere

Rezultatele obținute oferă o imagine de ansamblu, din perspectiva beneficiarilor, atât asupra rezultatelor proiectului și a gradului de satisfacție al beneficiarilor, cât și relativ la așteptările cărora proiectul s-a adresat și modul de acoperire al acestora.

Statistic, au fost aplicate 301 chestionare pe un grup întă eterogen din punct de vedere al preocupărilor, dar și cu multe aspecte comune, în special cu domiciliul și locul de muncă în aceeași zonă. Indiferent de vârstă, pregătirea, profesia sau alți factori determinanți de comportament, răspunsurile formulate au creionat un punct de vedere unitar, cel al cetățeanului.

Ca rezultate comune putem aprecia că opinia generală este pozitivă, beneficiarii apreciind activitatea generală a instituției și serviciile oferite. Totodată, sunt bine apreciați reprezentanții instituției, la fel și modul de comunicare și relaționare.

În același timp, există multe recomandări pentru o creștere accentuată a gradului de transparență, pentru intensificarea prezenței instituției în viața publică, sporirea cantității de informații cu caracter general, destinate publicului larg, relativ la atribuțiile și activitatea instituției.

Reluând o apreciere sugerată în multe chestionare, standardul unei instituții atât de importante nu poate fi staționar, el trebuie îmbunătățit permanent. În același sens, cu toate aprecierile foarte bune primite, considerăm că acest studiu a relevat câteva dintre direcțiile de acțiune importante pe care managementul le poate avea în vedere în definirea planului viitor de acțiune pentru creșterea calității serviciilor.



MANAGER
PROJECT
30

CONFIRM CU