

14 noiembrie 2007

**Consultarea cetatenilor cu privire la serviciile locale
- instrument de promovare a integrității publice -**

Metodologia a fost elaborata si testata de Transparency International-Romania în perioada martie-octombrie 2007 în cadrul proiectului pilot „**Promovarea bunei administrări și creșterea satisfacției cetățenilor față de serviciile publice**” finanțat de Trust for Civil Society in Central and Eastern Europe. La implementarea cu succes a acestuia au contribuit partenerii instituționali: Primăria Municipiului Craiova, Institutul Național de Administrație, Institutul de Marketing și Sondaje și Asociația Municipiilor din România

În cadrul proiectului a fost realizat un studiu sociologic cu privire la satisfacția cetățenilor față de serviciile publice prestate în Municipiul Craiova. Între principalele aspecte cercetate de acesta se numără gradul de dotare a locuințelor cu utilități, gradul de satisfacție a cetățenilor față de calitatea serviciilor și principalele probleme cu care se confruntă, percepția cetățenilor asupra integrității administrației și a responsabilităților autorităților, precum și măsura în care cetățenii cunosc și aplică drepturile și îndatoririle ce le revin.

Metodologia de cercetare a făcut obiectul unei dezbaterii cu reprezentanții instituțiilor centrale, în vederea identificării potențialului de replicare a acesteia la nivel național, în funcție de beneficiile reale pe care le aduce aplicarea ei:

- **Multiplicarea unui instrument pentru reducerea corupției la nivel local** – reducerea arbitrarului în utilizarea resurselor publice și creșterea transparenței fiind factori esențiali în acest sens. Studiile și analizele TI în domeniul corupției și saraciei au aratat ca platile informale în gestiunea serviciilor publice se recuperează ulterior fie prin creșterea tarifelor la consumator fie prin scăderea calitatii acestor servicii.
- **Promovarea dreptului cetatenilor la informare și consultare.** Demersurile realizate în cadrul proiectului au răspuns nevoilor rezultate în urma cercetării, referitoare la încurajarea dialogului între administrația publică locală și cetățeni, prin promovarea unui echilibru între informațiile deținute pe de o parte de administrația publică locală și furnizorii de utilități publice, iar pe de altă parte de cetățeni prin punerea la dispoziție de instrumente de informare și bune practici

Rezultatele studiului au fost dezbătute în cadrul a două evenimente publice, atât cu reprezentanții administrației publice locale, cât și cu furnizorii de servicii publice și cu beneficiarii acestora. Concluziile majore ale dezbaterilor au vizat:

necesitatea completării noului cadru normativ privind serviciile de utilități publice cu un sistem unitar de evaluare a satisfacției cetățenilor față de calitatea serviciilor publice

necesitatea utilizării în mod constant a unor astfel de instrumente, pentru a putea surprinde evoluția satisfacției cetățenilor față de modul în care administrația locală înțelege să dea curs solicitărilor lor, oferind astfel posibilitatea consultării permanente a comunității.

necesitatea particularizării sondajului pentru fiecare categorie de localitate – municipiu, oraș și comună – și pentru subdiviziunile acestora, astfel încât rezultatele studiilor să poată oferi o imagine reală asupra situației existente;

De asemenea, pornind de la nevoile identificate prin intermediul studiului, a fost elaborat primul instrument de informare din țara, pe baza acestui proiect - Ghidul serviciilor publice din Municipiul Craiova, cu privire la modul de organizare și funcționare a acestora, precum și cu privire la drepturile și obligațiile pe care le au în raport cu administrația publică locală și cu furnizorii de servicii. Ghidul a fost pus la dispoziția tuturor cetățenilor interesați, în mod gratuit.

Ca urmare a rezultatelor obținute și a impactului pozitiv la nivelul comunității locale, metodologia urmează a fi replicată în perioada următoare la nivel național, ca instrument de promovare a transparenței și de reducere a corupției și a arbitrarului în deciziile privind serviciile de utilități publice. Pe baza nevoilor comunității se recomandă realizarea studiilor de impact privitoare la investiții, prioritizări în funcție de nevoile reale ale comunității și la stabilirea tarifelor.



[Metodologia privind consultarea cetățenilor cu privire la serviciile locale, ca instrument de promovare a integrității publice](#)



[Ghidul serviciilor publice din Municipiul Craiova](#)

[Rezultatele cercetării sociologice](#)

Persoana de contact:
Victor Alistar – Director Executiv, TI Romania
(victor@transparency.org.ro; tel. 0788.709.572).