

Raportul cercetării cu privire la Instituția Avocatul Poporului

Dimensiuni urmărite în cadrul cercetării

1. Percepția și încrederea cetățenilor în Instituția Avocatul Poporului

Metode:

- Informații obținute pe baza chestionarelor aplicate cetățenilor
- Dezbateri organizate în 9 orașe ale țării

2. Măsura în care bugetul instituției este în conformitate cu necesitățile birourilor teritoriale

- **Analizarea necesităților de recuzită administrativă ale birourilor teritoriale**

Metode:

- Informații obținute de coordonatorii locali în cadrul vizitelor la fața locului
- Informații obținute pe baza chestionarelor aplicate cetățenilor și personalului instituției din birourile teritoriale

- **Analizarea situației personalului – pregătirea personalului**

Metode:

- Informații obținute de coordonatorii locali prin observație directă în cadrul vizitelor la fața locului
- Informații obținute pe baza chestionarelor aplicate cetățenilor și personalului instituției din birourile teritoriale

- **Analizarea situației sediilor - dacă spațiul în care acestea funcționează este în conformitate cu nevoile personalului și ale cetățenilor**

Metode:

- Informații obținute de coordonatorii locali prin observație directă în cadrul vizitelor la fața locului
- Informații obținute pe baza chestionarelor aplicate cetățenilor și personalului instituției din birourile teritoriale

3. Măsura în care instituția Avocatul Poporului își îndeplinește atribuțiile normative în teritoriu

- Traseul birocratic al sesizărilor primite de la cetățeni

Metode:

- Informații obținute pe baza chestionarelor aplicate cetățenilor și personalului instituției din birourile teritoriale

Cercetarea a fost realizată în perioada septembrie – noiembrie 2015, în 14 județe ale țării: Alba, Argeș, Bacău, Bihor, Brașov, Constanța, Cluj, Dolj, Galați, Iași, Mureș, Prahova, Suceava și Timiș.

Rezultatele cercetării au fost obținute pe baza informațiilor cuprinse în:

- 18 Rapoarte de observație directă întocmite de coordonatorii locali
- 16 chestionare completate de angajații instituției Avocatul Poporului din birourile teritoriale
- 1279 chestionare completate de cetățenii din cele 14 județe în care a fost desfășurată cercetarea
- 9 dezbateri organizate în ploiești, brașov, Iași, Suceava, Alba Iulia, Timișoara, Pitești, Cluj, Oradea

În urma cercetării realizată au fost obținute următoarele informații

OPINIILE CETĂȚENILOR

81,98% din persoanele chestionate au auzit de existența instituției Avocatul Poporului

Sursele din care cetățenii au aflat informații despre instituția Avocatul Poporului sunt următoarele

Presa națională 34,51%

Presa locală 18,07%

Prieteni sau cunoștințe 22,75%

Mediul online 6,21%

Alte surse 18,45%

Cu privire la rolul instituției Avocatul Poporului, cetățenii au următoarele cunoștințe:

73,63% consideră că rolul acestei instituții este de a soluționa petițiile primite de la cetățeni

29,61% consideră că instituția trebuie să ajute cetățenii fără posibilități materiale prin punerea la dispoziția acestora a avocaților din oficiu care să-i reprezinte în instanțele de judecată

21,62% consideră că Avocatul Poporului trebuie să apere poporul pe plan internațional

36,98% cred că Avocatul Poporului are rolul de a transmite Curții Constituționale puncte de vedere sau sesizări cu privire la problemele de drept care au fost soluționate diferit de instanțele judecătorești, prin hotărâri judecătorești irevocabile

22,41% au subliniat rolul de a promova recursul în interesul legii în fața Înaltei Curți de Casație și Justiție, cu privire la problemele de drept care au fost soluționate diferit de instanțele judecătorești, prin hotărâri judecătorești irevocabile

35,47% s-au referit la recomandările pe care Avocatul Poporului trebuie să le facă Parlamentului României privind modificarea legislației sau măsuri de altă natură pentru ocrotirea drepturilor și libertăților cetățenilor

18,69% consideră că rolul acestei instituții este de a prezenta Parlamentului României sau Primului Ministru lacune în legislație sau cazuri grave de corupție ori de nerespectare a legilor țării

Din cei 1279 de cetățeni participanți la cercetare

82,03% nu s-au adresat instituției Avocatul Poporului

9,76% se adresau pentru prima oară acestei instituții

8,20% se mai adresaseră instituției și în trecut

Modalitatea de adresare utilizată de cetățeni pentru a comunica cu reprezentanții instituției Avocatul Poporului

Printr-o solicitare verbală, la sediul central sau local al instituției 60,24%

Printr-o solicitare scrisă, trimisă prin poștă către sediul central al instituției 24,70%

Printr-o solicitare scrisă, trimisă prin poștă către sediul local al instituției 9,64%

Printr-o solicitare verbală, la telefonul sediului central sau local al instituției 7,83%

Printr-o solicitare scrisă, trimisă pe adresa de email a instituției 5,42%

Printr-o solicitare scrisă, trimisă pe numărul de fax 1,20%

Cum au apreciat cetățenii că a fost soluționată solicitarea înaintată Avocatului Poporului

Pentru 32,75% dintre cetățeni, solicitarea a fost soluționată *repede (aproximativ 14 zile)*

Un procent 46,20% dintre cetățeni au apreciat că soluționarea solicitării a fost realizată *destul de repede (aproximativ 30 de zile)*

Pentru 14,04% *răspunsul a venit cu greutate, soluția a întârziat mai mult de 30 de zile*

Un procent de 1,75% dintre cetățeni au fost nevoiți să apeleze la instanță pentru a primi un răspuns (*foarte greu*)

Un procent de 5,26% dintre cetățeni nu au primit răspuns din partea instituției Avocatul Poporului.

Cetățenii au fost întrebați dacă au întâmpinat dificultăți cu privire la procedura de soluționare a sesizării

80,92% dintre cetățeni consideră că procedura este simplă

19,08% dintre cetățeni consideră că procedura are un nivel de birocrație prea complex

În ceea ce privește percepția cetățenilor cu privire la vizibilitatea instituției Avocatul Poporului în spațiul public și la nivel NAȚIONAL

23,89% consideră că Instituția Avocatul Poporului nu este deloc vizibilă

52,06% susțin că este puțin vizibilă

21,12% consideră că este destul de vizibilă

2,93% afirmă că este foarte vizibilă

În ceea ce privește percepția cetățenilor cu privire la vizibilitatea instituției Avocatul Poporului în spațiul public și la nivel LOCAL

51,08% consideră că instituția Avocatul Poporului nu este deloc vizibilă

35,57% afirmă că este puțin vizibilă

12,47% susțin că este destul de vizibilă

0,88% afirmă că este foarte vizibilă

Nivelul de încredere al cetățenilor în capacitatea instituției Avocatul Poporului de a le soluționa problemele

12,66% nu au încredere

43,21% au puțină încredere

39,97% au încredere

4,16% au foarte mare încredere

Cât de eficientă considerați că este activitatea Biroului Teritorial din comunitatea dumneavoastră?

8,01% dintre cetățeni consideră că nivel de eficiență este *minim*

69,87% dintre cetățeni consideră că angajați sunt *puțin eficient*

16,67% dintre cetățeni consideră că angajații din Birourile Teritoriale sunt *destul de eficienți*

5,45% dintre cetățeni consideră că angajații din Birourile Teritoriale au un *nivel maxim de eficiență*

Considerați că Biroul Teritorial din comunitatea dumneavoastră este accesibil populației arondate, prin mijloace de transport în comun

87,43% consideră că Biroul Teritorial este situat într-o locație accesibilă cetățenilor

12,57 % dintre aceștia consideră că Biroul Teritorial nu este situat într-o locație accesibilă cetățenilor

Dintre cei care au considerat că Biroul Teritorial nu este situat într-o locație accesibilă cetățenilor

75% au specificat că sediul nu este plasat într-o zonă centrală sau într-o zonă cu acces la mijloace de transport în comun

25% au considerat că sediul este plasat la periferia orașului sau în zone greu accesibile

Considerați că spațiul de funcționare al Biroului Teritorial asigură condiții optime pentru soluționarea problemelor cu care se confruntă cetățenii

90,57% dintre cetățeni au afirmat că spațiul de funcționare al Biroului Teritorial asigură condiții optime pentru soluționarea problemelor cu care se confruntă cetățenii

9,43% dintre cetățeni consideră că spațiul de funcționare al Biroului Teritorial nu asigură condiții optime pentru soluționarea problemelor cu care se confruntă cetățenii

Considerați că Biroul Teritorial deține resursele necesare pentru asigurarea serviciilor către cetățeni și soluționarea problemelor cu care se confruntă aceștia (birouri, computer, tehnologie corespunzătoare)?

69,23% dintre cetățeni susțin că Biroul Teritorial este dotat cu toate resursele necesare

15,38% dintre cetățeni au afirmat că Biroul Teritorial deține aproape toate resursele necesare

15,38% dintre cetățeni au afirmat că Biroul Teritorial deține relative toate resursele necesare

Considerați că Biroul Teritorial dispune de suficienți angajați pentru a soluționa nevoile cetățenilor?

53,62% dintre cetățeni au afirmat că Biroul Teritorial dispune de suficienți angajați pentru a soluționa problemele cetățenilor

46,38% dintre cetățeni au afirmat că Biroul Teritorial nu dispune de suficienți angajați

Angajații instituției din Birourile Teritoriale dispun de pregătirea necesară pentru a oferi cetățenilor cele mai bune soluții la problemele cu care se confruntă?

85,30% dintre cetățeni susțin că angajații instituției Avocatul Poporului din Birourile Teritoriale dispun de pregătirea necesară

14,70% dintre cetățeni au susținut că angajații din Birourile Teritoriale nu dispun de pregătirea necesară

Cât de receptiv a fost personalul din Biroul Teritorial la problema dumneavoastră?

23,27% dintre cetățeni au afirmat că personalul din Birourile Teritoriale a fost *foarte receptiv*

59,27% dintre cetățeni au afirmat că personalul a fost *destul de receptiv*

14,91% dintre cetățeni au afirmat că personalul a fost *oarecum receptiv*
2,55% dintre cetățeni au afirmat că personalul a fost *lipsit de receptivitate*

OPINIILE ANGAJAȚILOR DIN BIROURILE REGIONALE

Vechimea angajaților în cadrul Instituției Avocatului Poporului

81,25% au peste 5 ani de activitate în cadrul instituției Avocatul Poporului

Stagiile de pregătire profesională la care au participat

68,75% au participat la seminarii de instruire și pregătire profesională în cadrul Instituției Avocatul Poporului, între 1 și 3 stagii de pregătire anual.

Seminariile / cursurile de instruire / pregătire profesională puse la dispoziție de instituție sunt suficiente pentru a putea oferi soluții adaptate la problemele cu care se confruntă cetățenii

56,25% consideră că nu sunt suficiente

43,75% consideră că sunt suficiente

Ultimul seminar de instruire sau curs de specializare la care ați participat a fost organizat

în ultimele 12 luni - 37,50% dintre angajați

în urmă cu mai mult de 1 an – 31,25% dintre angajați

nu au participat până acum la stagii de pregătire – 31,25% dintre angajați

Norma dumneavoastră de lucru în cadrul Instituției Avocatului Poporului este:

între 5 și 8 ore pe zi pentru 84,62% dintre respondenți

peste 8 ore pe zi pentru 15,38% dintre respondenți

Considerați că intervalul orar de funcționare / programul de lucru este suficient și eficient pentru ca toți cetățenii să beneficieze de serviciile oferite de această instituție

83,33% au afirmat că programul de lucru al Biroului Teritorial permite și cetățenilor care lucrează în timpul zilei să acceseze serviciile instituției

8,33% au afirmat că programul este restrictiv și reduce accesul grupurilor vulnerabile spre accesarea serviciilor oferite de Birourile Teritoriale

33,33% au afirmat că programul este restrictiv însă sunt puse la dispoziția cetățenilor canale alternative de accesare a serviciilor oferite de Birourile Teritoriale (email, website, telefon)

Având în vedere afirmațiile anterioare, considerați că este necesar ca programul de lucru actual al Biroului Teritorial al Avocatului Poporului să fie modificat

Răspunsul unanimit al respondenților a fost că programul de lucru NU trebuie modificat.

Considerați că Biroul Teritorial AvP în care lucrați este accesibil populației arondate prin mijloace de transport în comun

Răspunsul unanimit al respondenților a fost că Biroul Teritorial este situat într-o zonă accesibilă cetățenilor.

Considerați că spațiul de funcționare al Biroului Teritorial asigură condiții optime pentru soluționarea problemelor cu care se confruntă cetățenii

86,67% dintre respondenți consideră că spațiul de funcționare al Biroului Teritorial asigură condiții optime pentru soluționarea problemelor cu care se confruntă cetățenii

13,33% dintre respondenți consideră că spațiul de funcționare al Biroului Teritorial nu asigură condiții optime pentru soluționarea problemelor cu care se confruntă cetățenii

Din punct de vedere administrativ Biroul Teritorial deține resursele necesare (birouri, calculatoare, tehnologie) pentru a asigura funcționarea în parametrii optimi

73,33% dintre respondenți consideră că Biroul Teritorial este dotat cu toate resursele necesare

13,33% dintre respondenți consideră că Biroul Teritorial deține aproape toate resursele necesare

13,33% dintre respondenți consideră că Biroul Teritorial nu deține toate resursele necesare

Opinia angajaților din Birourile Teritoriale ale instituției Avocatul Poporului în legătură cu procedura de soluționare a sesizărilor venite din partea cetățenilor

69,23% au afirmat că procedura este simplă și soluționarea se realizează rapid

30,77% au afirmat că procedura este relativ problematică și soluționarea ia timp

Opinia angajaților din Birourile Teritoriale ale instituției Avocatul Poporului în legătură cu eficiența procedurii de soluționare a sesizărilor

46,15% au afirmat că procedura este foarte eficientă

53,85% au afirmat că procedura este eficientă

Concluzii

În urma cercetării am constatat că instituția Avocatul Poporului este cunoscută în rândul cetățenilor ca fiind una dintre instituțiile statului român, însă cetățenii nu îi cunosc activitatea.

Un număr foarte redus de cetățeni au cunoștință despre existența unui Birou Regional al instituției Avocatul Poporului în localitatea lor, în majoritatea cazurilor adresa sediului fiindu-le total necunoscută.

Dintre cetățenii care s-au adresat până acum instituției Avocatul Poporului pentru a-și soluționa o problemă, majoritatea au preferat calea de adresare directă, prin prezentare la unul dintre Birourile Teritoriale ale instituției. Chiar dacă Birourile Teritoriale dispun de tehnologia necesară pentru a comunica cu cetățenii și prin alte mijloace decât prezentarea acestora în audiență (email, telefon), aceste contacte nu sunt cunoscute și nici utilizate de cetățeni.

În prezent, numărul angajaților instituției Avocatul Poporului permite soluționarea cazurilor cu care se prezintă cetățenii într-un ritm destul de rapid. De asemenea, cazurile în care reprezentanții instituției nu au răspuns sesizărilor au fost foarte puține.

Programul de lucru (8:00 – 16:00) restricționează accesul către serviciile instituției pentru cetățenii care sunt angajați și nu se pot prezenta la sediul Birourilor Regionale în timpul programului cu publicul.

O promovare mai activă a serviciilor oferite de instituția Avocatul Poporului în rândul cetățenilor sau o implicare mai puternică a instituției, prin autosesizare, în problematici care țin de rolul instituției în cadrul comunităților ar genera presiune la nivelul angajaților, care oricum sunt într-un număr foarte mic – o medie de 2 angajați în cadrul fiecărui Birou Regional.