



STRATEGIE DE COMUNICARE ȘI INFORMARE A CETĂȚEANULUI DIN MICROREGIUNEA BANAT-RIPENSIS

Strategia de comunicare și Informare a
CETĂȚEANULUI
din Microregiunea Banat Ripensis
2009-2014

Cuvânt înainte

Evaluarea nevoilor comunității locale precum și a activității partenerului, Primăria orașului Jimbolia, a relevat necesitatea unui serviciu care să ofere cetățenilor în mod gratuit și independent servicii de informare și consiliere în domenii de interes cetățesc și care să se constituie un sprijin real pentru ambele părți din relația cetățean-instituție publică.

Biroul de Consiliere pentru Cetățeni din Jimbolia a fost înființat în anul 2003 de Asociația Microregională Banat-Ripensis de Dezvoltare a Localităților printr-un parteneriat încheiat cu Primăria orașului Jimbolia și cu sprijin financiar din partea Uniunii Europene prin Programul Phare 2000 - Dezvoltarea Societății Civile.

Astfel că, din 26 mai 2003 Biroul de Consiliere pentru Cetățeni Jimbolia stă la dispoziția locuitorilor orașului și a tuturor solicitanților, oferind servicii de informare și consiliere în condiții de gratuitate, confidențialitate, independență și imparțialitate.

În prezent suntem din nou sprijiniți financiar pe o perioadă de 10 luni prin programul PHARE 2006/018-147.01.02/01.01/11 Creșterea rolului societății civile în procesul de integrare a României, Componenta 1 Birouri de Consiliere pentru Cetățeni, 1.1. Consolidarea Birourilor de Consiliere pentru Cetățeni, în scopul întăririi biroului atât din perspectiva relației cu cetățeanul, prin deschiderea biroului către localitățile microregiunii, cât și a relației cu instituțiile publice din domeniile în care noi oferim servicii de informare și consiliere. Acest sprijin financiar aproape continuu, asigurat din fonduri ale Uniunii Europene, a avut un rol hotărâtor în dezvoltarea noului tip de servicii pe care noi îl punem la dispoziția cetățeanului și prin care încercăm să-l sprijinim în rezolvarea celor mai importante probleme pe care le are în obținerea drepturilor și respectarea obligațiilor.

Prin realizarea prezentei Strategii de Comunicare și Informare a CETĂȚEANULUI am urmărit creșterea eficienței serviciilor oferite, îmbunătățirea comunicării cu cetățeanul și procesului de informare a acestuia, astfel încât, BCC Jimbolia să-și plieze serviciile efectiv pe nevoile de informare ale cetățeanului său, diferențiat, în funcție de specificul fiecărei comunități din microregiunea Banat Ripensis căreia i se adresează.

Primul pas în realizarea strategiei a fost a fost acela de evaluare a serviciilor pe care BCC le oferă, și a unei analize a nevoilor de informare ale cetățenilor în scopul adaptării serviciilor Biroului la nevoile cetățeanului, tot mai diverse. Diversitatea nevoilor de informare vine nu doar din profilul diferit al cetățenilor care solicită informare și consiliere, dar și din specificul local al nevoilor lor. În ceea ce privește nevoile specifice de informare și consiliere la nivel local, acestea s-au modificat, s-au diversificat datorită contextului actual, al noului statut pe care România îl are, cel de membru al Uniunii Europene. Acest lucru presupunând o re-evaluare a nevoilor de informare ale cetățenilor.

Acest aspect l-a avut în vedere Asociația Microregională Banat Ripensis de Dezvoltare a Localităților, prin Biroul de Consiliere pentru Cetățeni, prin inițierea, în premieră în microregiunea Banat-Ripensis a proiectului de elaborare a Strategiei de comunicare și Informare a CETĂȚEANULUI pe termen mediu (2009-2012)

Pe parcursul elaborării prezentei strategii, au fost alături de noi numeroși parteneri locali, reprezentanți ai diferitelor instituții, organizații neguvernamentale, cetățeni din localitățile microregiunii Banat-Ripensis, acest lucru reprezentând premiza unei concepții unitare de implicare și responsabilitate, menite să asigure sustenabilitatea și continuitatea activităților Biroului de Consiliere pentru Cetățeni în beneficiul locuitorilor microregiunii.

Mihaela Soltesz

Asociația Microregională Banat-Ripensis de Dezvoltare a Localităților

Structura strategiei



Partea I. Profilul comunităților locale din Microregiunea Banat Ripensis

I.1. Așezare geografică

Județul Timiș, parte integrantă a teritoriului României, este situat în vestul țării și se învecinează la vest cu Serbia și Muntenegru și cu Ungaria, la est cu județul Hunedoara, la sud-est cu județul Caraș - Severin, iar la nord cu județul Arad.

Timișoara, reședința județului, este situată la o distanță medie de aproximativ 550 km față de capitala României – București și cca. 170 km și 300 km față de Belgrad și Budapesta, capitalele celor două țări învecinate Serbia și Muntenegru și respectiv Ungaria.



Figura 1.1. Harta județului Timiș



Figura 1.2. Microregiunea Banat Ripensis

Microregiunea Banat Ripensis este situată în partea de vest a județului Timiș, de-a lungul frontierei cu Serbia, și este formată prin asocierea Consiliilor Locale aparținând orașului Jimbolia și comunelor: Cărpiniș, Cenei, Comloșu Mare, Săcălaz, Uivar, Lenauheim, Gottlob, Checea și Iecea Mare.

I.2. Scurtă prezentare a unităților administrativ-teritoriale aparținătoare

Jimbolia. Orașul Jimbolia este situat în Câmpia Banatului, la contactul dintre Câmpia Timișului și Câmpia Mureșului. Se află la intersecția unor căi de comunicație ce fac legătura dintre România și Serbia, fiind și punct de frontieră feroviar și rutier la granița dintre cele două țări. Este legat de Timișoara prin DJ 59A și linia ferată Kikinda (SR) - Jimbolia - Timișoara.

Cărpiniș. Localitatea Cărpiniș se situează pe DN59A, la o distanță de 279 km de municipiul Timișoara și 15,3 km de Jimbolia, orașul cel mai apropiat. Are stație CFR la linia Timișoara - Jimbolia și totodată de aici pornește și linia Cărpiniș - Ionel (Iohanisfeld).

Iecea Mare. Comuna Iecea Mare a fost înființată în baza Legii nr.84/2004, desprinzându-se de comuna Cărpiniș.

Cenei se situează în vestul județului Timiș, pe malul drept al râului Bega Veche, aproape de granița cu Serbia. Distanța față de orașele de referință este de circa 28 km de municipiul Timișoara și 23 km de orașul Jimbolia. Cenei este traversat de drumul național DN59B și de calea ferată Cărpiniș-Ionel, cu stație CFR proprie. Se învecinează la nord-vest cu satul Checea, la nord Cărpiniș (8 km), la nord-est Bobda (3 km), la sud Uivar (7 km).

Checea. Comuna Checea a fost reînființată în 2004, desprinzându-se de Cenei.

Lenauheim. Comuna Lenauheim se găsește la o distanță de 45 km de reședința de județ, Timișoara. Localitatea a fost înființată în anul 1767 prin colonizare cu populație germană (șvabi). A purtat denumirea oficială de Csátád până în 1926, an în care i-a fost schimbat numele în Lenauheim, în cinstea poetului Nikolaus Lenau, care s-a născut în această localitate. Casa în care s-a născut Nikolaus Lenau adăpostește în prezent muzeul Lenau, care pe lângă documente privitoare la poet deține și o colecție etnografică, constând din păpuși îmbrăcate în costume populare specifice șvabilor bănățeni.

Gottlob. Comuna Gottlob a fost înființată prin Legea nr.54/2004, desprinzându-se administrativ de comuna Lovrin.

Comuna Săcălaz este situată în județul Timiș, la o distanță de 7.7 Km, în partea de vest a municipiului Timișoara, și se întinde pe o suprafață de 136,1 km². Relieful este de câmpie. Râul Timis este cea mai importantă apă curgătoare, iar pe teritoriul comunei Sacalaz, trec apele pârâului Beregsău Mare și Niarad. Teritoriul total administrativ al comunei

are o suprafață de 11.949 ha. Comuna Săcălaz este compusă din următoarele localități: localitatea de reședință - Săcălaz. Localități anexe - Beregsău Mare , Beregsău Mic. Intre localitatea Săcălaz și Beregsău Mare distanța este de 7.7 km, iar localitatea Beregsău Mic este situată la o distanță de 12.3 km față de Săcălaz.

Uivar. Comuna Uivar a fost înființată în anul 1968, prin unificarea comunelor Iohanisfeld, Otelec, Pustiniș și Uivar. Din anul 2008, are în componență satele: Pustiniș, Răuți și Sînmartinu Maghiar.

Comloșu Mare. Comuna Comloșu Mare este situată în imediata apropiere a frontierei de stat cu Serbia, pe DN 59. Are în componență satele: Comloșu Mare, Comloșu Mic și Lunga.

I.3. Suprafața microregiunii

Cu o suprafață totală de 869.665 ha Județul Timiș deține 3,65% din teritoriul României, ocupând — ca întindere — locul I pe țară. Din suprafața totală, suprafața agricolă este de 702.170 ha (80,7%), din care 532.860 ha arabil, 126.152 ha pășuni naturale, 29.503 ha fânețe naturale, 4.314 ha vii, 9.341 ha livezi. Suprafața neagricolă este de 167.495 ha (19,3 %) din care 109.126 ha păduri, 15.711 ha ape, 18.685 ha drumuri și căi ferate, 20.635 ha curți și construcții, 3.338 ha teren nereproductiv.

Suprafața totală a microregiunii Banat-Ripensis

SUPRAFAȚA (HA)	JIMBOLIA	CĂRPINIȘ	IECEA MARE	CENEI	CHECEA	LENAU-HEIM	GOTLOB	SĂCĂLAZ	UIVAR	COMLOȘU MARE	TOTAL
2002	10861.00	8085.00	-	12531.00	-	11275.00	-	11949.00	19532.00	9479.00	83712
2005	10861.00	4685.00	3400.00	6785.00	5746.00	11275.00	3130.00	11949.00	19532.00	9479.00	86842

Sursa de date: Direcția de Statistică Timiș, 2002, 2005.

Suprafața totală a microregiunii este de 86842 ha, în 2005, cu o creștere de 3130 ha, față de 2002, datorită aderării în microregiune a comunei Gottlob, desprinsă din comuna Lovrin în anul 2004. Din totalul suprafeței județului Timiș, Microregiunea Banat Ripensis ocupă 9,99%.

I.4. Populația totală a microregiunii BANAT RIPENSIS

Populația județului Timiș la 1 iulie 2006 a fost de 660.966 locuitori, locuitorii din mediul urban reprezentând 63,9% din totalul populației.

Evoluția populației Microregiunii Banat-Ripensis în perioada 2000-2006.

POPULAȚIA TOTALĂ	JIMBOLIA	CĂRPINIȘ	IECEA MARE	CENEI	CHECEA	LENAU-HEIM	GOTLOB	SĂCĂLAZ	UIVAR	COMLOȘU MARE	TOTAL
2002	11113.00	7146.00	-	4805.00	-	5665.00	-	6242.00	4425.00	4796.00	44192
2003	11520.00	7240.00	-	4616.00	-	5659.00	-	6180.00	4213.00	4854.00	44282
2004	1605.00	7312.00	-	4608.00	-	5704.00	-	6250.00	4216.00	4861.00	44556
2005	11676.00	4968.00	2390.00	2771.00	1871.00	5725.00	1926.00	6394.00	4187.00	4947.00	46855
2006	13673.00	5419.00	2592.00	2920.00	1824.00	6194.00	2551.00	6715.00	4669.00	5313.00	51870

Sursa de date: Direcția de Statistică Timiș, 2002, 2003, 2004, 2005, 2006.

Populația microregiunii Banat Ripensis a fost , în 2006, de 51870 locuitori, reprezentând 7,85% din populația totală a județului. În perioada 2000-2006 se observă o ușoară creștere a populației atât în spațiul rural, cât și în spațiul urban (orașul Jimbolia).

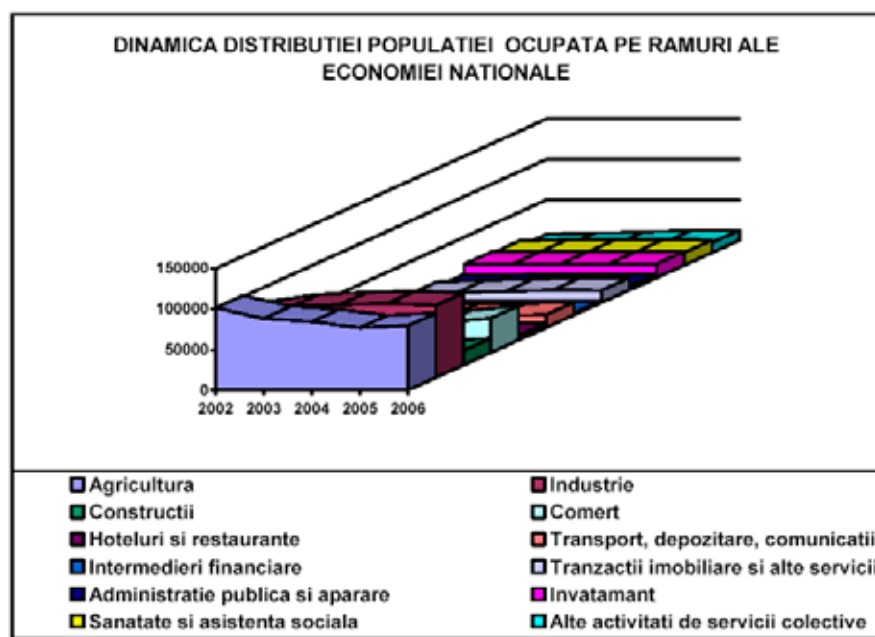
Din totalul populației, populația activă și populația ocupată, este reprezentată la nivelul anului 2002, când a avut loc ultimul Recensământ al populației astfel:

	JIMBOLIA	CĂRPINIȘ	IECEA MARE	CENEI	CHECEA	LENAU-HEIM	GOTLOB	SĂCĂLAZ	UIVAR	COMLOȘU MARE	TOTAL
POPULAȚIA ACTIVĂ 2002	5138.00	3735.00	-	2526.00	-	3350.00	-	3090.00	2180.00	2361.00	22380.00
POPULAȚIA ACTIVĂ/ POP. TOTALĂ 2002 (%)	46.20%	52.30%	-	52.60%	-	59.10%	-	49.50%	49.30%	49.20%	43.15%
POPULAȚIA OCUPATĂ (2002)	4201.00	3324.00	-	2341.00	-	3257.00	-	3000.00	2116.00	1805.00	20044.00
POPULAȚIA OCUPATĂ/ POP. TOTALĂ 2002 (%)	37.80%	46.50%	-	48.70%	-	57.50%	-	48.10%	47.80%	37.60%	38.71%

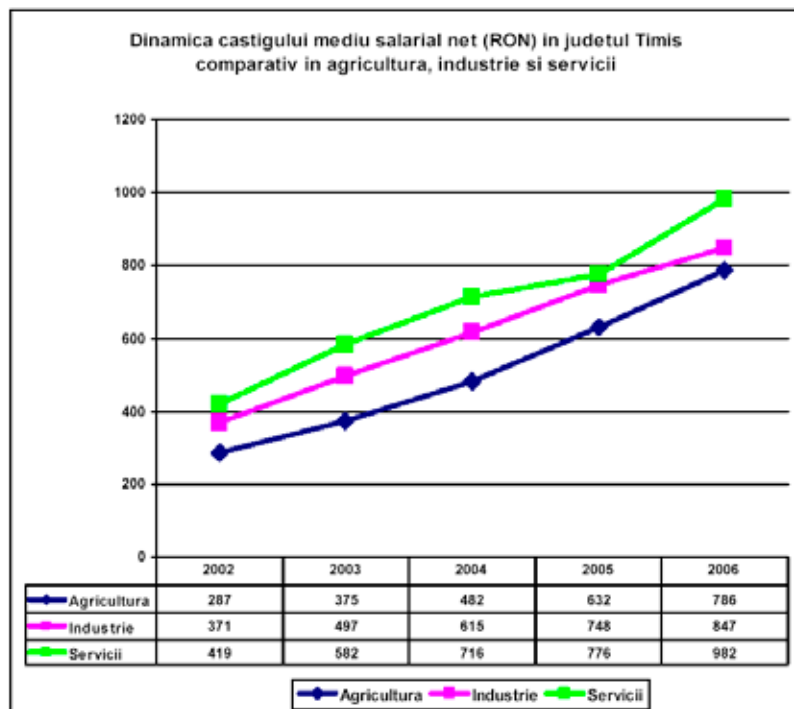
Din totalul populației ocupate, resursa umană activă în agricultură din Microregiunea Banat Ripensis poate fi structurată în 2 categorii, agricultori și muncitori necalificați, conform tabelului de mai jos:

POPULAȚIA OCUPATĂ	JIMBOLIA	CĂRPINIȘ	IECEA MARE	CENEI	CHECEA	LENAU-HEIM	GOTLOB	SĂCĂLAZ	UIVAR	COMLOȘU MARE	TOTAL
AGRICULTORI	658.00	2146.00	-	1663.00	-	2242.00	-	1620.00	489.00	967.00	10785.00
MUNCITORI NECALIFICAȚI ÎN AGRICULTURĂ	132.00	10.00	-	6.00	-	19.00	-	9.00	30.00	35.00	241.00
TOTAL	817.00	2156.00	-	1669.00	-	2261.00	-	1629.00	1519.00	1002.00	11026.00
% DIN POPULAȚIA OCUPATĂ	15.45%	63.04%	-	69.64%	-	67.79%	-	52.53%	68.98%	53.79%	52.35%

Deși numărul persoanelor ocupate în agricultură a scăzut continuu în perioada 2002-2006, agricultura rămâne o ramură importantă a economiei, care asigură venituri pentru peste 50% din populația ocupată din mediul rural al microregiunii Banat Ripensis.



Este de remarcat numărul mare de persoane ocupate în agricultură, care a rămas mare și în 2006 deși a scăzut continuu din 2002. Anul 2003 a fost caracterizat printr-o scădere majoră a numărului de persoane ocupate în agricultură, compensată de creșterea numărului de persoane ocupate în sectorul industrial și mai ales servicii. O ușoară creștere a numărului de persoane ocupate s-a înregistrat și în sectorul sănătate și asistență socială. Este de presupus că în această perioadă forța de muncă a „migrat” dinspre sectorul agricol spre cel industrial și de servicii. Motivație principală o constituie probabil creșterea salariului mediu (net lunar) în sectorul industrial și de servicii, creșterea cu mult mai mare decât cea din sectorul agricol.



Se observă o creștere continuă a venitului net în toate sectoarele economiei. Dacă în anul 2002, câștigul salarial mediu din agricultură reprezenta 68,50% din câștigul salarial net al unei persoane ocupate în servicii, la nivelul anului 2006, câștigul salarial net a unei persoane ocupate în agricultură a crescut la 80,04% din câștigul net a unei persoane ocupate în servicii. Cu toate acestea agricultura rămâne cel mai slab plătit sector al economiei, care absoarbe, însă, în continuare mai mult de 50% din populația ocupată din mediul rural.

În concordanță cu datele legate de populația localităților incluse în microregiune, numărul locuințelor este în strânsă legătură cu suma totală a localnicilor din fiecare localitate în parte.

	JIMBOLIA	CĂRPINIȘ	IECEA MARE	CENEI	CHECEA	LENAU-HEIM	GOTLOB	SĂCĂLAZ	UIVAR	COMLOȘU MARE	TOTAL
NUMAR LOCUINTE	4123	1426	868	1104	616	1970	841	2090	1318	1672	16028
MEDIA PERSOANELO/ GOSPODARIE	2,85	3,61	2,83	2,6	3,21	2,95	2,7	3,28	2,06	2,8	

Sursa de date: APL

În ceea ce privește situația locuințelor, media localnicilor pe gospodărie se află la cel mai ridicat nivel în comuna Cărpiniș, media fiind de 3,61 persoane/gospodărie, iar cel mai scăzut număr de locuitori pe gospodărie este înregistrat în comuna Uivar, având 2,06 persoane/gospodărie.

Media generală a locuitorilor din regiune este de 2,89, iar numărul alternează de la o localitate la alta într-un interval de la 2,06 la 3,61 persoane/gospodărie.

I.5. Administrația publică

Numărul angajaților în administrațiile publice locale ajunge la 294 de persoane în total, cel mai mare angajator de personal este orașul Jimbolia cu 90 de angajați, după care urmează comuna Săcălaz cu 45 de persoane angajate.

Numărul mediu al angajaților din primării este în jur de 27-28 persoane per localitate, majoritatea localităților aflându-se sub această medie.

	JIMBOLIA	CĂRPINIȘ	IECEA MARE	CENEI	CHECEA	LENAU-HEIM	GOTLOB	SĂCĂLAZ	UIVAR	COMLOȘU MARE	TOTAL
NUMARUL ANGAJATILOR	90	16	12	10	20	41	14	45	22	24	294

Sursa de date: APL

Numărul persoanelor care solicită ajutoare sociale din partea administrațiilor publice locale variază de la câteva persoane pe comună până la 105 persoane în cazul orașului Jimbolia. Rata populației asistate este cea mai ridicată în comuna Checea, ponderea solicitanților fiind de 2,5%, iar cea mai scăzută fiind înregistrată în comuna Cenei: 0,1 % din populație.

Rata populației asistate social la nivelul microregiunii se află sub 1%, în termeni absoluți numărul persoanelor se ridică la 330.

	JIMBOLIA	CĂRPINIȘ	IECEA MARE	CENEI	CHECEA	LENAU-HEIM	GOTLOB	SĂCĂLAZ	UIVAR	COMLOȘU MARE	TOTAL
NR. MEDIU LUNAR AL BENEFICIARILOR AJUTOARELOR SOCIALE	105	15	7	3	50	38	21	40	14	51	330
RATA POPULAȚIEI ASISTATE	0,89	0,29	0,28	0,1	2,5	0,65	0,9	0,58	0,7	1,01	

Sursa de date: APL

I.6. Instituții sanitare

Dotarea comunelor cu cabinete medicale e satisfăcătoare, practic nu există localitate fără cel puțin un cabinet medical, în unele comune ca Săcălaz, Iecea Mare, Comloșu Mare și Gottlob funcționează și cabinete stomatologice.

Situația cabinetelor sanitar-veterinare este aproape la fel de bună ca și a celor medicale, existând câte o unitate sanitar-veterinară aproape în fiecare comună. În ceea ce privește farmaciile umane și cele veterinare, toate comunele dispun de o farmacie, asigurând astfel populației posibilitatea de a achiziționa medicamentele necesare.

În mod firesc, orașul Jimbolia are cele mai multe cabinete medicale, sanitar-veterinare și stomatologice, având în același timp o policlinică și un spital funcționale.

I.7. Educație, formare, cultură

Instituțiile școlare precum și grădinițele și școlile generale își desfășoară activitatea în fiecare comună, astfel că nu există probleme de educație primară în regiune, iar la nivel liceal doar orașul Jimbolia dispune de o unitate școlară funcțională stând la dispoziția elevilor din comunele microregiunii.

Pentru activitățile culturale stă la dispoziția fiecărei comune câte o casă sau un cămin cultural și biblioteci separate ori integrate în unitățile școlare locale.

În ceea ce privește presa scrisă, în prezent:

-în orașul Jimbolia apar două publicații: „Gazeta de Jimbolia” – apariție săptămânală și „Buletinul informativ al Primăriei Jimbolia” – o dată la 2 luni; - Comloșu Mare- „Comloșanul” – buletin informativ al Primăriei Comloșu Mare- o dată la 2 luni.

I.8. Informarea cetățenilor

Un număr foarte mare de informații sunt difuzate în fiecare zi de către autoritățile publice din România. Multe din aceste informații sunt disponibile publicului prin intermediul canalelor de comunicare, dar foarte multă ramân necunoscute publicului larg. Unele informații sunt postate doar pe pagina web, altele la avizierul autorităților. Ceea ce este important este ca aceste informații să ajungă la cetățeni.

Din cele 10 localități, doar două nu au pagină web proprie în cadrul administrației locale, iar într-o localitate pagina de web este în construcție. Toate comunele dispun de conexiune internet în cadrul administrației locale.

Situația este prezentată în cele ce urmează:

	JIMBOLIA	CĂRPINIȘ	IECEA MARE	CENEI	CHECEA	LENAU-HEIM	GOTLOB	SĂCĂLAZ	UIVAR	COMLOȘU MARE
ACCES INTERNET	da	da	da	da	da	da	da	Da	da	Da
PAGINA WEB	da	da	În construcție	nu	da	da	da	Da	nu	Da
NUME PAGINA WEB	www.jimbolia.ro	www.primariacarpinis.ro	-	-	www.primariachecea.ro	www.lenauheim.dntm.ro	www.primariagottlob.ro	www.sacalaz.ro	-	www.primariacomlosumare.ro

Partea a II-a. Analiza de nevoi de informare și evaluarea impactului serviciilor oferite de BCC

II.1. Introducere

În vederea creșterii eficienței serviciilor BCC, s-a impus o evaluare a acestora, în urma căreia să fie trasate direcțiile în care BCC Jimbolia trebuie să acționeze pentru a veni în întâmpinarea așteptărilor beneficiarilor săi. În acest sens, s-au realizat 2 studii în care s-au identificat și analizat pe de o parte nevoile de informare ale cetățenilor din Microregiunea Banat-Ripensis, iar pe de altă parte o evaluare a impactului serviciilor oferite de BCC.

Diversitatea nevoilor de informare vine nu doar din profilul diferit al cetățenilor care solicită informare și consiliere (vârstă, educație, nivel de trai diferite), dar și din specificul local al nevoilor lor (de exemplu, la punctele de consiliere din mediul rural principalele nevoi de informare sunt legate de subvențiile agricole, procedura notarială, legislația europeană a muncii și în domeniul migrării).

Cele două studii realizate reprezintă un fundament pentru adaptarea informațiilor furnizate de BCC nevoilor cetățenilor din comunitate și vor constitui baza elaborării unei strategii personalizate de informare și comunicare cu beneficiarul.

II.2. Date de identificare proiect

PROIECTUL:	"Alege BCC! – consolidarea poziției BCC Jimbolia ca furnizor de servicii de încredere pentru cetățenii Microregiunii Banat Ripensis, județul Timiș", proiect finanțat prin programul PHARE 2006/018-147.01.02 Creșterea rolului societății civile în procesul de integrare a României, Componenta 1 Birouri de Consiliere pentru Cetățeni, 1.1. Consolidarea Birourilor de Consiliere pentru Cetățeni
DESFĂȘURARE STUDII:	01.03.2009-30.04.2009
COORDONATOR STUDIU:	Soltesz Mihaela – Expert elaborare Strategie de Comunicare și Informare a Cetățeanului din Microregiunea Banat Ripensis
OBIECTIVE PRINCIPALE:	Identificarea nevoilor de informare ale cetățenilor din Microregiunea BANAT-RIPENSIS Identificarea percepției populației asupra funcționării Biroului de Consiliere pentru Cetățeni și cuantificarea pertinentei dezvoltării activității acestuia.
REALIZARE:	Ancheta sociologică bazată pe chestionare, aplicată pe un eșantion reprezentativ pentru arealul de referință
AREALUL DE REFERINȚĂ:	Orașul Jimbolia și comunele: Cărpiniș, Cenei, Checea, Comloșu Mare, Gottlob, Iecea Mare, Lenauheim, Săcălaz, Uivar
LOGISTICA (IT, MULTIPLICARE, CHESTIONARE, OPERATORI, TRANSPORT ETC):	Asociația Microregională Banat-Ripensis de Dezvoltare a Localităților

II.3. Obiective

Obiectiv principal

Identificarea nevoilor de informare ale cetățenilor din microregiunea BANAT-RIPENSIS

Obiective secundare

01. Identificarea principalelor surse de unde cetățenii primesc/solicită informația
02. Identificarea principalelor domenii de informare accesate de cetățeni
03. Identificarea principalelor domenii de interes pentru cetățeni
04. Identificarea pachetului de informații, principalele elemente pe care ar trebui să le conțină informațiile din perspectiva cetățenilor
05. Identificarea principalelor canale, modalități preferate prin care cetățenii doresc să primească informația

Obiectiv principal

Identificarea percepției populației asupra funcționării Biroului de Consiliere pentru Cetățeni și cuantificarea pertinentei dezvoltării activității acestuia

Obiective secundare

01. Identificarea gradului de cunoaștere a serviciilor oferite de BCC
02. Determinarea imaginii populației asupra serviciilor oferite de BCC

03. Identificarea reprezentării publice asupra utilității BCC

04. Cuantificarea interesului populației pentru serviciile oferite de BCC

05. Delimitarea principalelor îmbunătățiri așteptate de populație în structura ofertei și activităților BCC

Aceste obiective au stat la baza proiectării direcțiilor de operaționalizare în proiectarea chestionarului ca instrument de cercetare.

Atingerea acestor obiective s-a realizat printr-o metodologie mixtă (de tip calitativ și cantitativ), rezultatele fiind incluse într-o manieră comparativă în raportul final de cercetare.

II.4. Timetable

NR. CRT.	ACTIVITATEA	PERIOADA	REZULTATE
1	Proiectare studiu	02.03.2009-13.03.2009	Obiective, metodologie, calendar de lucru
2	Constituirea instrumentului de cercetare	16.03.2009-18.03.2009	Chestionar realizat
3	Eșantionare	18.03.2009-20.03.2009	Eșantionul și tehnicile de selecție
4	Instruire operatori	23.03.2009-25.03.2009	Echipa de operatori de teren instruită
5	Multiplicare chestionare	25.03.2009-27.03.2009	Instrumente de aplicat multiplicat
6	Aplicare pe teren	30.03.2009-27.04.2009	Chestionare completate
7	Proiectarea bazei de date și culegerea datelor	24.04.2009-28.04.2009	Baza de date în format digital realizată
8	Prelucrarea statistică a chestionarelor	28.04.2009-30.04.2009	Date statistice prelucrate
9	Prelucrarea calitativă	28.04.2009-30.04.2009	Date calitative și sintetice
10	Redactarea rapoartelor	01.05.2009-08.05.2009	Rapoarte finalizate

II.5. Metodologie

Pentru atingerea obiectivelor prestabilite s-a impus aplicarea unei metodologii mixte, atât de factură cantitativă cât și de factură calitativă.

În acest sens chestionarul orientat spre populația din arealul de referință pe lângă întrebări închise, la obiect conține și întrebări deschise.

Chestionarul a fost aplicat pe un eșantion reprezentativ, reprezentând o valoare procentuală (1,5%) raportată la numărul locuitorilor de peste 18 ani ai fiecărei localități din arealul de referință.

II.6. Eșantionarea și selecția subiecților

Cercetarea de față a vizat un areal distinct din vestul județului Timiș, reprezentat de orașul Jimbolia și comunele învecinate, cumulând 34.044 locuitori.

Structurarea populației pe localități, (populație cu vârsta peste 18 ani) conform datelor existente la sfârșitul anului 2007 era următoarea:

1. JIMBOLIA	8.535
2. SĂCĂLAZ	4629
3. LENAUEIM	4201
4. COMLOȘU MARE	3350
5. CĂRPINIȘ	3242
6. UIVAR	3133
7. GOTTLÖB	2196
8. CENEI	1891
9. IECEA MARE	1642

10. CHECEA	1225
-------------------	------

S-a calculat o valoare procentuală (1,5%) raportată la numărul locuitorilor de peste 18 ani. Astfel, situația aplicării chestionarelor se prezintă astfel:

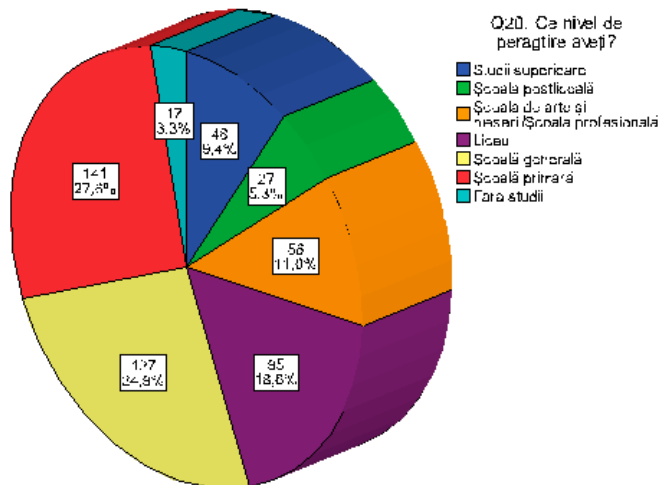
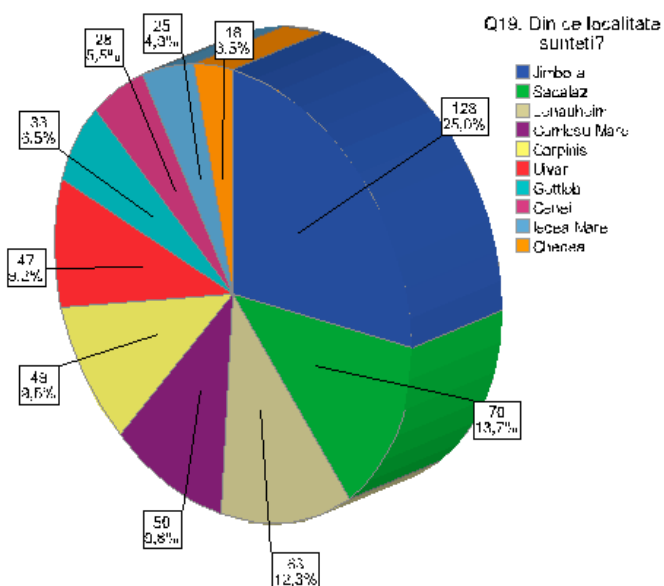
LOCALITATEA	EȘANTION
1. JIMBOLIA	128
2. SĂCĂLAZ	70
3. LENAUEHEIM	63
4. COMLOȘU MARE	50
5. CĂRPINIȘ	49
6. UIVAR	47
7. GOTTLÖB	33
8. CENEI	28
9. IECEA MARE	25
10. CHECEA	18
TOTAL	511 subiecți

Pentru localitatea Jimbolia, toate cele 128 de chestionare au fost aplicate în mod aleatoriu, urmărindu-se acoperirea integrală a localității (nu doar anumite zone). Chiar dacă chestionarele au fost aplicate la sediul BCC, clienților BCC, aceștia au fost selectați în funcție de domiciliu. Pentru celelalte comune chestionarele s-au aplicat numărul de chestionare prevăzute atât în localitatea centru de comună cât și proporțional, în satele aparținătoare.

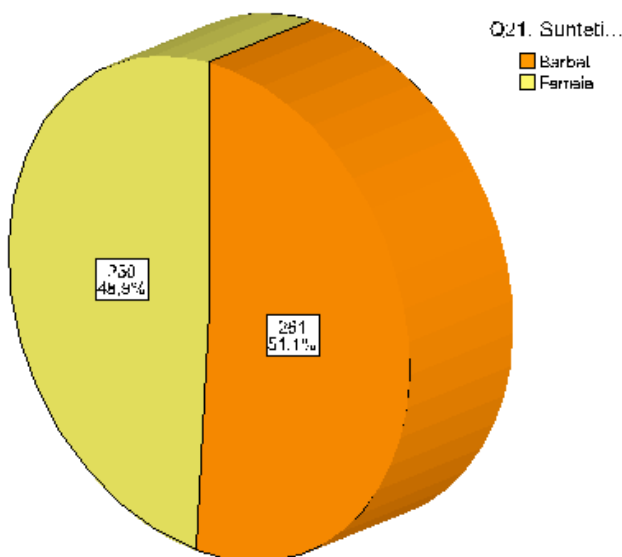
Structura socio-demografică a eșantionului investigat se prezintă astfel:

Q19. Din ce localitate sunteți?

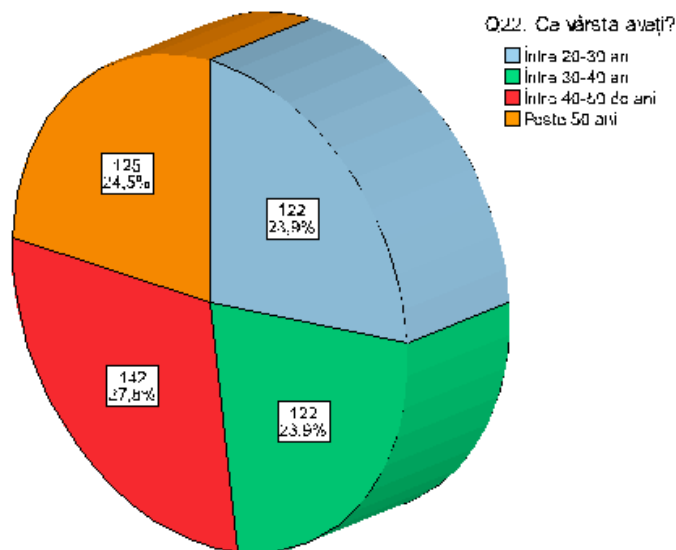
Q20. Ce nivel de pregătire aveți?



Q21. Sunteți..



Q22. Ce vârstă aveți?



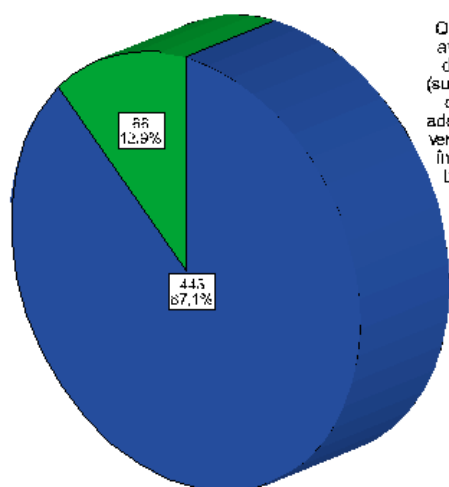
II. 7. Raport de cercetare a nevoilor de informare ale cetățenilor din microregiunea BANAT-RIPENSIS și privind impactul serviciilor oferite de BCC în microregiunea BANAT-RIPENSIS

Rezultatele anchetei sociologice sunt prezentate procentual în conformitate cu distribuția itemilor în cadrul chestionarului, delimitându-se între fiecare subeșanțion din fiecare localitate și total.

Astfel, un prim item (cu rol introductiv) a vizat posibilitatea utilizării serviciilor BCC. Astfel, la itemul Q1. În ultimii 2 ani ați avut probleme legate de serviciile publice (subvenții agricole, acte oficiale, certificate, adeverințe, declarații de venit, impozitare, taxe, indemnizații, alocații, burse sociale etc)?, situația se prezintă în felul următor:

La nivelul eșanționului investigat, 445 subiecți (87,1%) au afirmat existența în ultimii doi ani a unor probleme legate de serviciile publice.

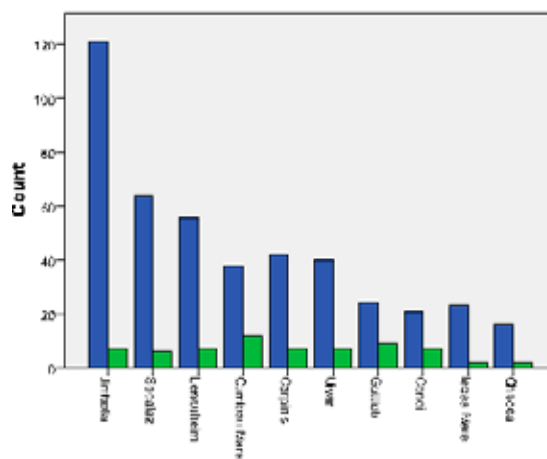
Doar 66 de subiecți (12,9%) nu au întâmpinat probleme legate de serviciile publice.



Q1. În ultimii 2 ani ați avut probleme legate de serviciile publice (subvenții agricole, acte oficiale, certificate, adeverințe, declarații de venit, impozitare, taxe, indemnizații, alocații, burse sociale etc)?

■ Da
■ Nu

Bar Chart



Q1. În ultimii 2 ani ați avut probleme legate de serviciile publice (subvenții agricole, acte oficiale, certificate, adeverințe, declarații de venit, impozitare, taxe, indemnizații, alocații, burse sociale etc)?

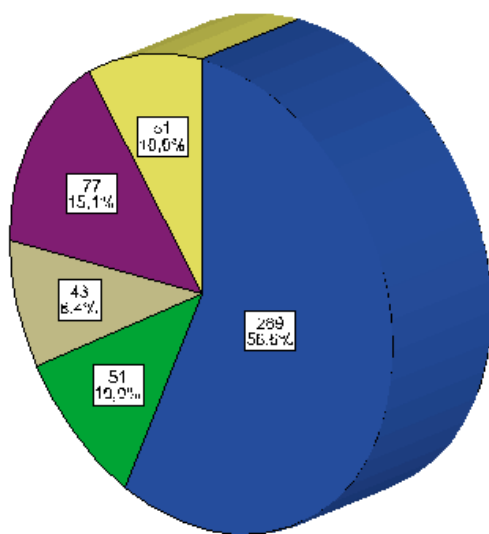
■ Da
■ Nu

Q19. Din ce localitate sunteți?

Distribuția răspunsurilor pe localități se prezintă astfel:

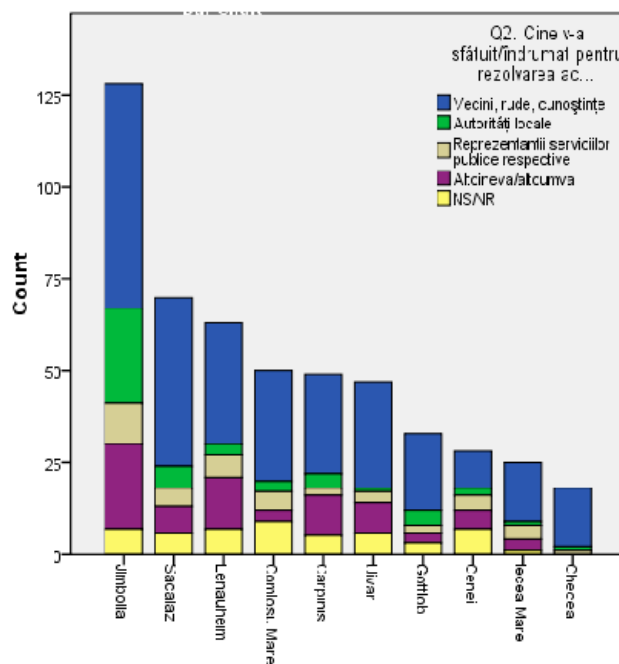
		Q1. ÎN ULTIMII 2 ANI AȚI AVUT PROBLEME LEGATE DE SERVICIILE PUBLICE (SUBVENȚII AGRICOLE, ACTE OFICIALE, CERTIFICATE, ADEVERINȚE, DECLARAȚII DE VENIT, IMPOZITARE, TAXE, ÎNDEMNIZAȚII, ALOCAȚII, BURSE SOCIALE ETC)?		TOTAL
		DA	NU	
Q19. Din ce localitate sunteți?	Jimbolia	121	7	128
	Săcălaz	64	6	70
	Lenauheim	56	7	63
	Comloșu Mare	38	12	50
	Cărpiniș	42	7	49
	Uivar	40	7	47
	Gottlob	24	9	33
	Cenei	21	7	28
	Ilecea Mare	23	2	25
	Checea	16	2	18
Total		445	66	511

Pentru rezolvarea acestor probleme, Q2. Cine v-a sfătuit/îndrumat pentru rezolvarea acestor probleme?, s-a apelat cu predilecție la vecini, rude, cunoștințe.



Q2. Cine v-a sfătuit/îndrumat pentru rezolvarea acestor probleme?

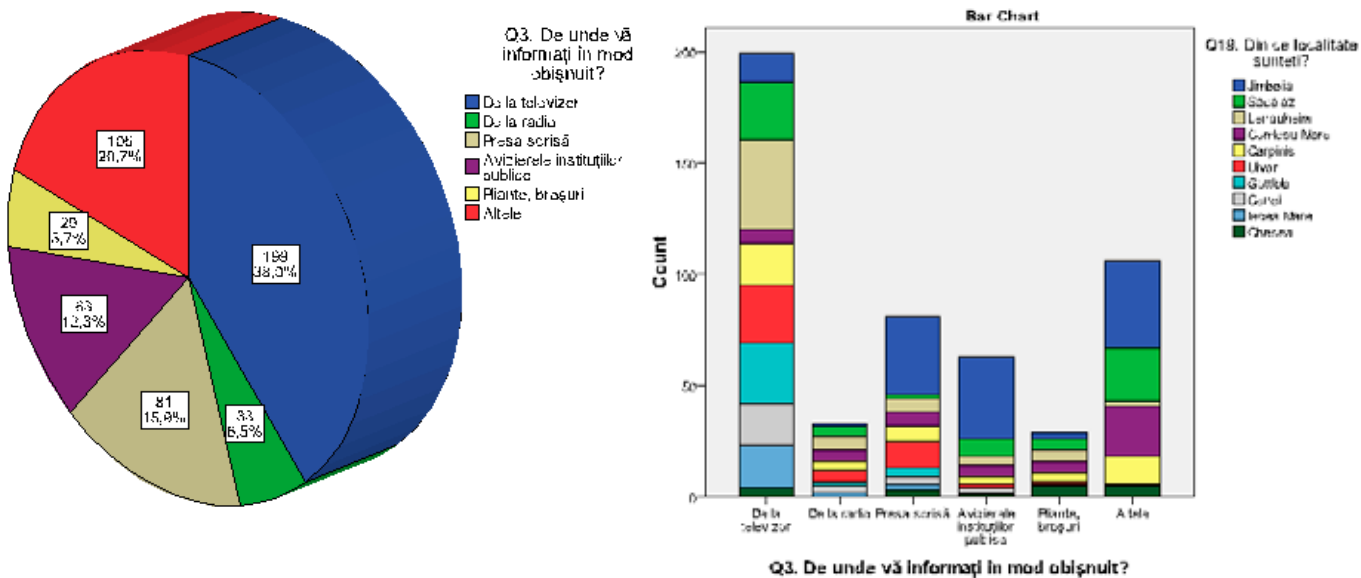
- Vecini, rude, cunoștințe
- Autorități locale
- Reprezentanți serv.ilor publice respective
- Altcineva/altcumva
- NS:NR



Q19. Din ce localitate sunteți?

În general, sprijinul pentru soluționarea acestor probleme a fost căutat în proximitatea relațională (vecini, rude, cunoștințe). Din cei 77 de subiecți chestionați care au răspuns cu altcineva/altcumva un număr de 56 de subiecți au nominat Biroul de Consiliere pentru Cetățeni ca și serviciu care i-a sfătuit în rezolvarea problemelor.

În ceea ce privește metodele de informare ale cetățenilor (Q3. De unde vă informați în mod obișnuit?) situația se prezintă astfel:

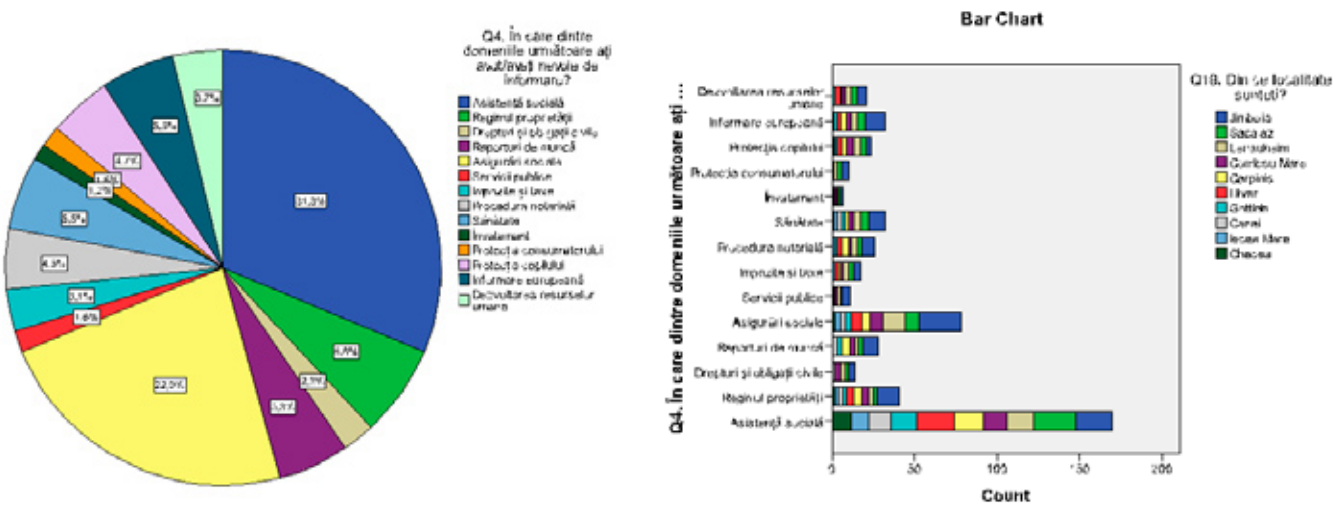


Se observă că o mare parte din subiecții chestionați se informează cu predilecție de la televizor (38,9%). Pe locul doi ca și sursă se găsesc alte surse de informare (20,7%)

Răspunsul subiecților referitor la alte surse de informare este în general orientat către cunoștințe, rude, prieteni.

În cadrul cercetării, nevoile de informare au fost determinate pornind de la 14 domenii, plus o întrebare deschisă pentru a identifica eventualele probleme de interes pentru populație care nu au fost incluse în itemul Q4. În care dintre domeniile următoare ați avut/aveți nevoie de informare?

Distribuția pe localități este următoarea:



Situația se prezintă astfel: pentru 31,3% din totalul subiecților chestionați principalele domenii necesare se referă la asistența socială. 22,9% declară că există o nevoie de informații cu privire la domeniul asigurărilor sociale.

Ierarhia domeniilor accestate de subiecții care au avut nevoie de informare se prezintă în tabelul alăturat:

1	Asistență socială	31,3 %
2	Asigurări sociale	22,9%
3	Regimul proprietății	6,8%
4	Sănătate	5,5%
5	Informare europeană	5,5%

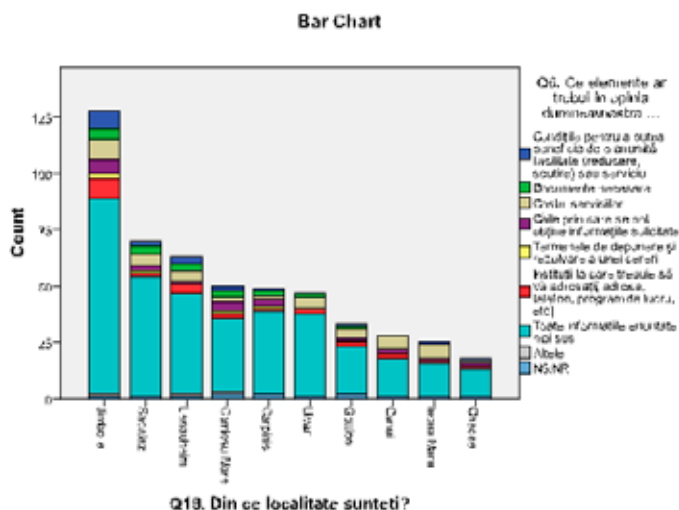
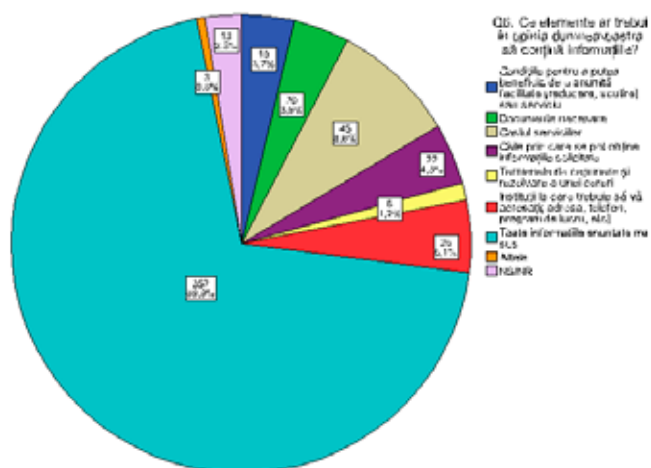
6	Raporturi de muncă	5,3%
7	Protecția copilului	4,7%
8	Procedura notarială	4,5%
9	Dezvoltarea res. umane	3,7%
10	Impozite și taxe	3,1%
11	Drepturi și obligații civile	2,3%
12	Protecția consumatorului	1,6%
13	Servicii publice	1,6%
14	Invățământ	1,2%

La cele 14 domenii de informare prezentate mai sus, la întrebarea deschisă: Q.5. În ce alte domenii ați avut/aveți nevoie de informare? populația adaugă ca și domenii de interes:

agricultura și valorificarea produselor agroalimentare, ajutoare pentru agricultori, farmacie în sat, burse în străinătate, legislația europeană a muncii și în domeniul migrării, subvenții agricole, modalități de accesare a fondurilor europene

Referitor la conținutul informațiilor necesare, itemul Q6. Ce elemente ar trebui în opinia dumneavoastră să conțină informațiile?, s-a dorit identificarea importanței acordată de cetățeni elementelor unei informații

Distribuția pe localități este următoarea:

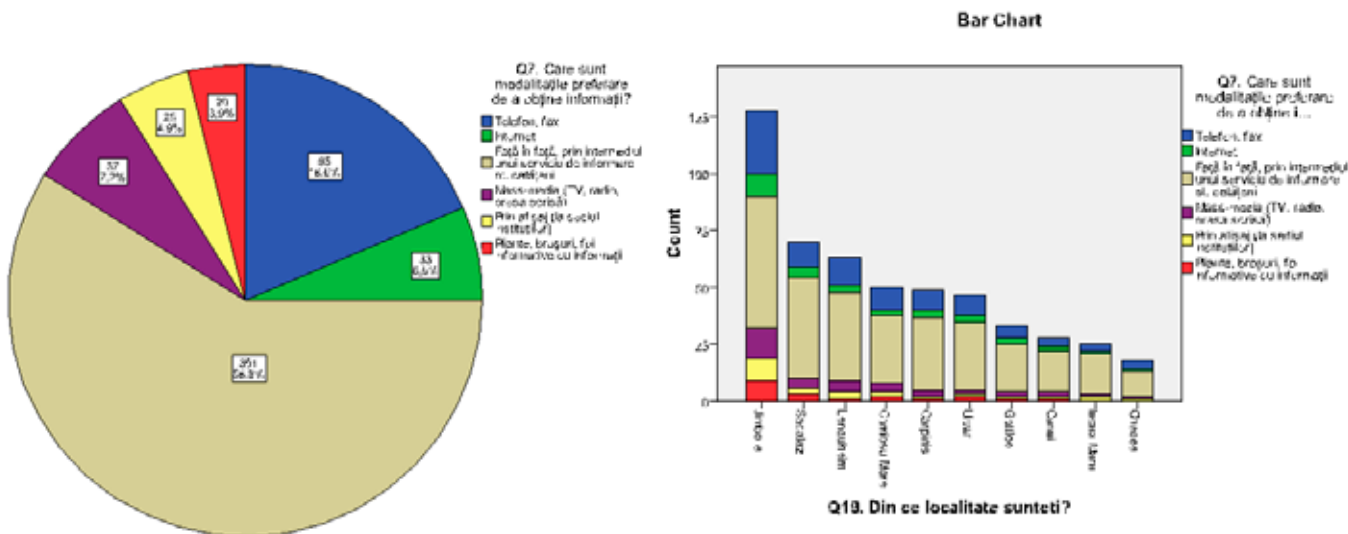


Astfel, un procent destul de ridicat, 69,9 % au considerat că toate informațiile enunțate ar trebui incluse în informația pusă la dispoziția lor.

Pentru a fi pe placul cetățenilor, o informație trebuie să includă toate elementele: condițiile pentru a putea beneficia de o anumită facilitate (reducere, scutire) sau serviciu, documente necesare, costul serviciilor, căile prin care se pot obține informațiile solicitate , termenele de depunere și rezolvare a unei cereri, instituții la care trebuie să se adreseze (adresă, telefon, program de lucru, etc).

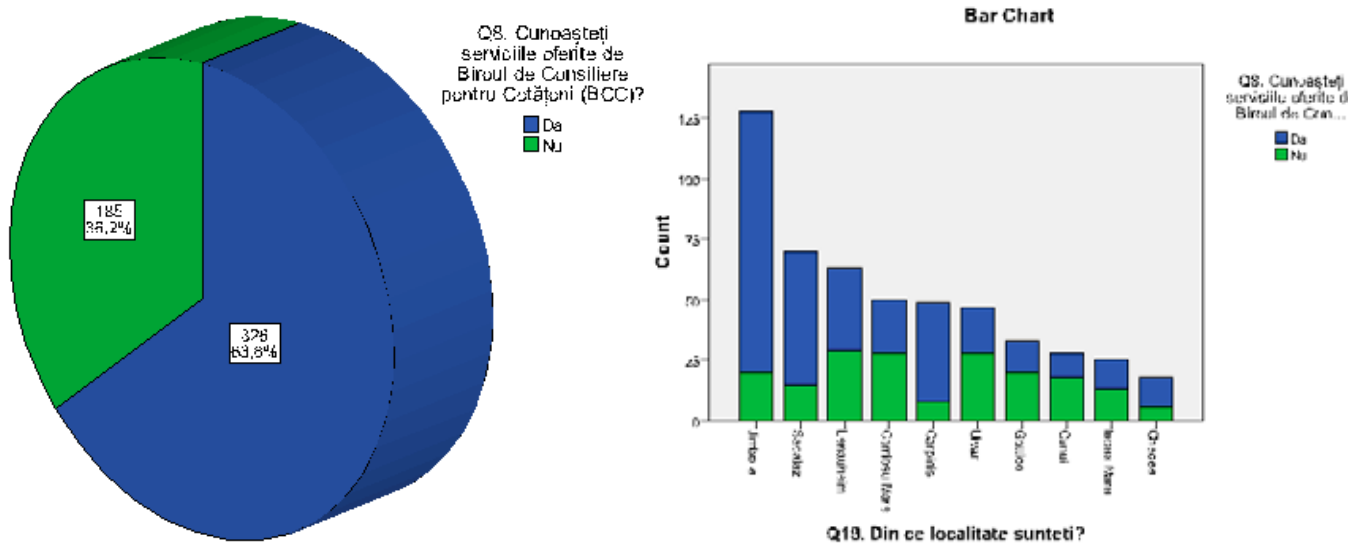
Din elementele care au predominat în conținutul informațiilor un procent de 8,8 % consideră că cea mai importantă informație o reprezintă costul serviciilor.

În ceea ce privește modalitățile de comunicare/informare preferate de cetățeni, itemul Q7. Care sunt modalitățile preferate de a obține informații?, situația se prezintă astfel:



Modalitatea preferată de majoritatea cetățenilor (58,9%) este interacțiunea față în față. În ordinea preferințelor urmează transmiterea informațiilor prin telefon (menționată de 18,6% din populație) sau prin intermediul mass-mediei (7,2%).

Un prim item al chestionarului care a vizat cuantificarea gradului de cunoaștere a Birourilor de Consiliere pentru Cetățeni (item Q8. Cunoașteți serviciile oferite de Biroul de Consiliere pentru Cetățeni (BCC)?), item de tip filtru și care este în legătură cu itemul (Q9. Cum ați aflat de existența BCC în localitatea dvs.?).



După cum se poate observa din această distribuție grafică, 63,8% au auzit de serviciile oferite de BCC Jimbolia. Dacă observăm distribuția răspunsurilor pe localități, se poate observa că în funcție de existența BCC, respectiv a punctelor sale de informare și consiliere predomină răspunsul afirmativ sau negativ cu privire la cunoașterea serviciilor puse la dispoziție de către BCC.

Astfel, în localitățile: Jimbolia, Săcălaz, Cărpiniș, Checea unde există BCC, subiecții au răspuns afirmativ atunci când au fost întrebați de cunoașterea serviciilor BCC.

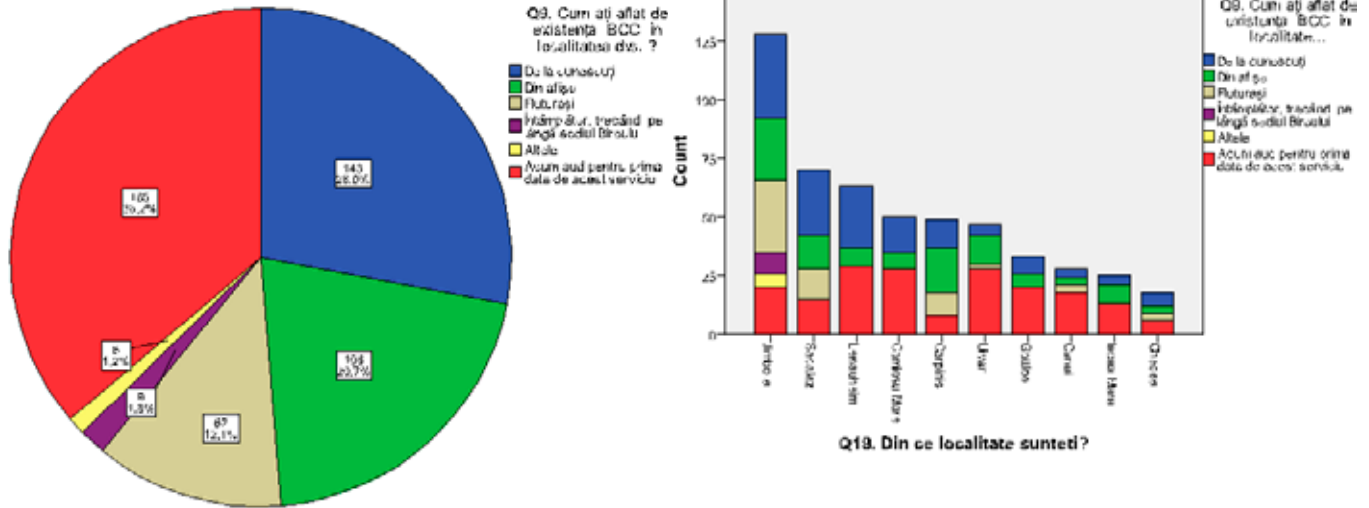
După cum se poate observa localitățile: Comloșu Mare, Uivar, Gottlob, Cenei, lecea Mare, localități situate în Microregiunea Banat-Ripensis, serviciile puse la dispoziție de către BCC sunt mai puțin cunoscute.

Procentul relativ mare de persoane care nu au auzit de serviciile oferite de către BCC Jimbolia, poate fi explicat atât prin existența unei carențe de promovare-preponderent de ordin cantitativ, cât și prin reticența contactului cu o ofertă inedită.

Cu alte cuvinte, este vorba de realizarea unei informări eficiente dar diminuate ca areal de acoperire, în paralel cu o inerție implicită în acceptarea noului serviciu.

Următorii itemi au fost destinați într-un fel doar celor care au auzit de serviciile BCC (cei care nu au auzit, au răspuns preponderent la următoarele întrebări cu NS/NR) dar au fost și ei invitați să completeze chestionarul chiar dacă nu au auzit de serviciile biroului, ei primind informații de la operatori pe parcursul derulării întrebărilor din chestionar.

Bar Chart

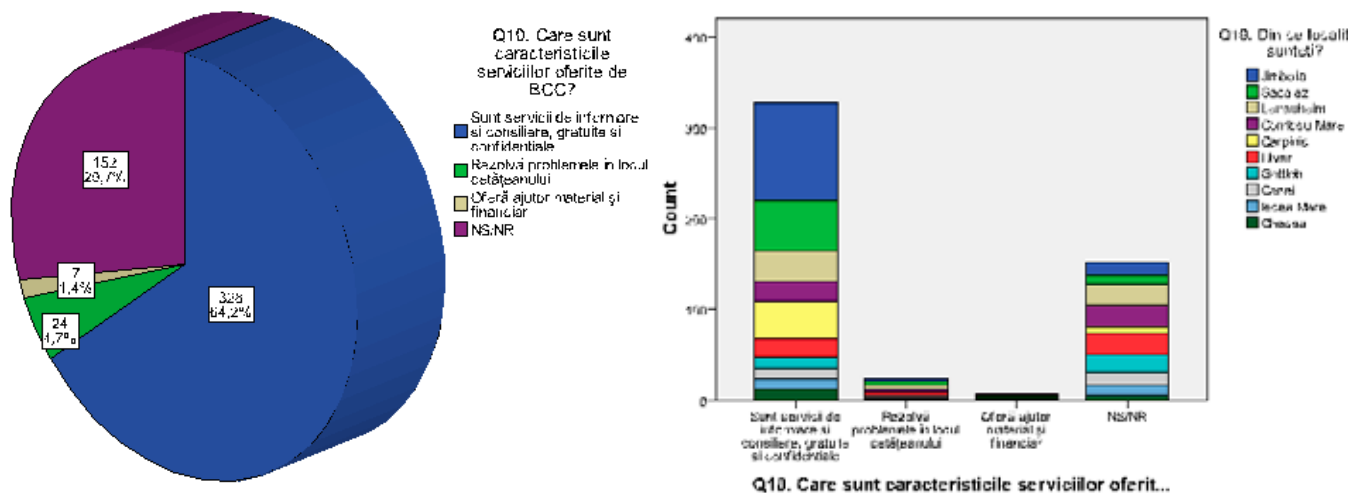


După cum se poate observa și din această distribuție grafică, principala sursă de informare o reprezintă materialele promoționale (afișe, fluturași), pe locul al doilea ca sursă de informare se situează: prietenii, vecinii, rudele, cunoștințele și colegii, acestea deținând însă o pondere mai diminuată. Dacă comunicarea, informarea și legătura directă cu persoane din aceeași comunitate deține o pondere destul de ridicată, aceasta funcționează preponderent cu efecte de confirmare, conținuturile informaționale valide fiind oferite prin materiale de promovare.

Subiecții care au auzit pentru prima dată de serviciile BCC, sunt subiecții care nu știau de existența biroului. Așa cum se poate observa și din distribuția răspunsurilor pe localități, cunoașterea serviciilor BCC este direct legată de existența BCC în localitatea respectivă.

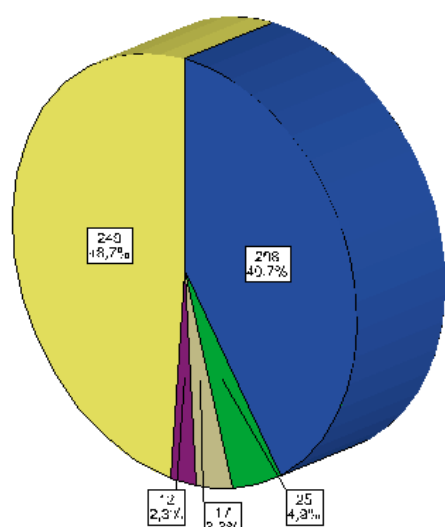
S-a continuat cu un item "test" (Q10. Care sunt caracteristicile serviciilor oferite de BCC?), care face parte dintr-o serie de itemi destinați evaluării calitative și cantitative a gradului de cunoaștere a acestor servicii, obținându-se următoarele răspunsuri exprimate procentual:

Bar Chart

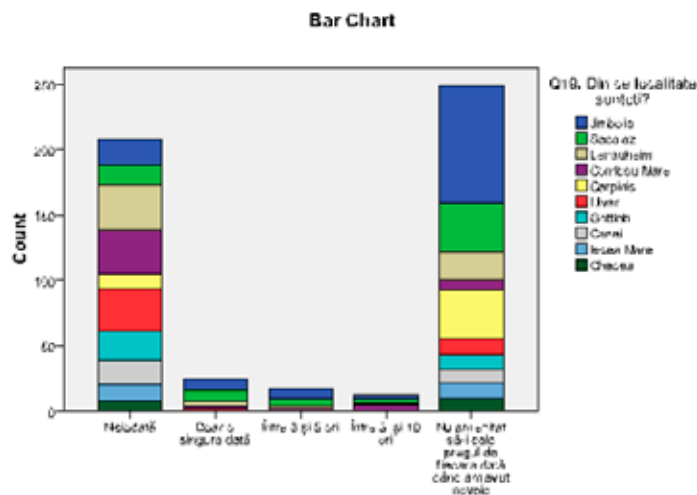


Conform acestor rezultate, majoritatea subiecților cunosc specificul serviciilor oferite de BCC, diferențele înregistrate fiind foarte mici. Se poate postula astfel existența unei informări adecvate și a unei imagini pertinente relative la particularitățile activităților prestate de BCC.

Tot în acest areal se include și itemul (Q11. De câte ori ați apelat până acum (în ultimele două luni) la serviciile BCC ?), unde au fost obținute următoarele răspunsuri:



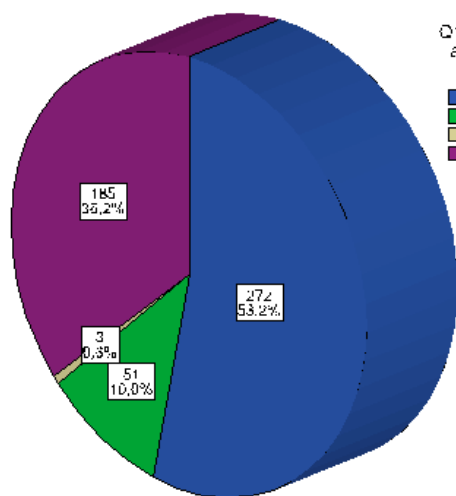
Q11. De câte ori ați apelat până acum (în ultimele două luni) la serviciile BCC?



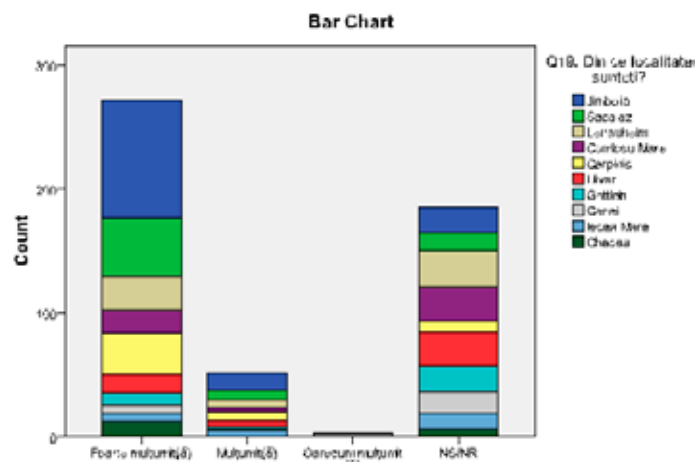
Q11. De câte ori ați apelat până acum (în ultimele două luni) la serviciile BCC?

La nivelul eșantionului investigat, există un procent relativ redus de subiecți care au apelat doar o singură dată, între 3 și 5 ori și între 5 și 10 ori, majoritatea au declarat că nu au ezitat să calce pragul Biroului de Consiliere ori de câte ori au avut nevoie de informare și consiliere, ceea ce demonstrează că persoanele beneficiare de serviciile BCC sunt mulțumite de aceste servicii, ele întorcându-se ori de câte ori au nevoie de informare și consiliere în diverse domenii, așa cum se poate observa și din distribuția răspunsurilor subiecților la întrebarea Cât de mulțumiți ați fost de serviciile oferite de BCC?

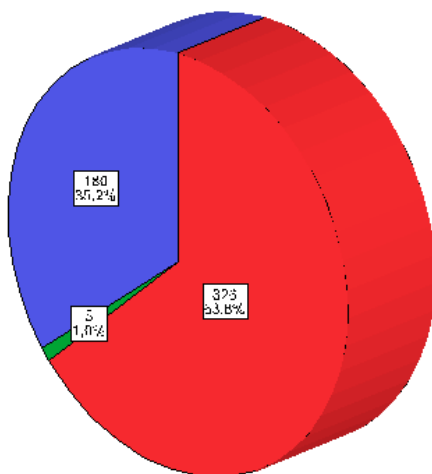
Un item destinat subiecților vizează intenția de a le utiliza în continuare, situația prezentându-se astfel:



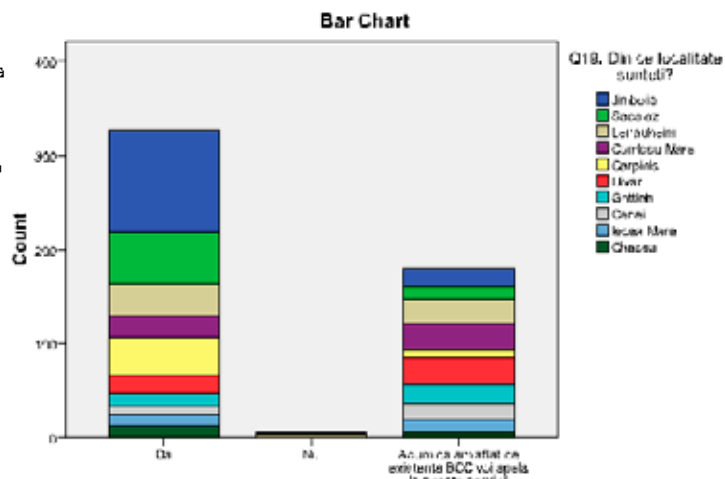
Q12. Cât de mulțumiți ați fost de serviciile oferite de BCC?



Q12. Cât de mulțumiți ați fost de serviciile oferite de BCC?



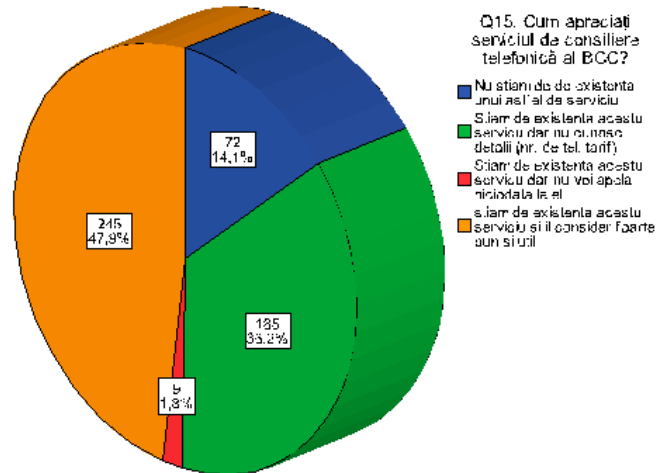
Q13. În viitor mai intenționați să apelați la serviciile BCC?



Q13. În viitor mai intenționați să apelați la serviciile BCC?

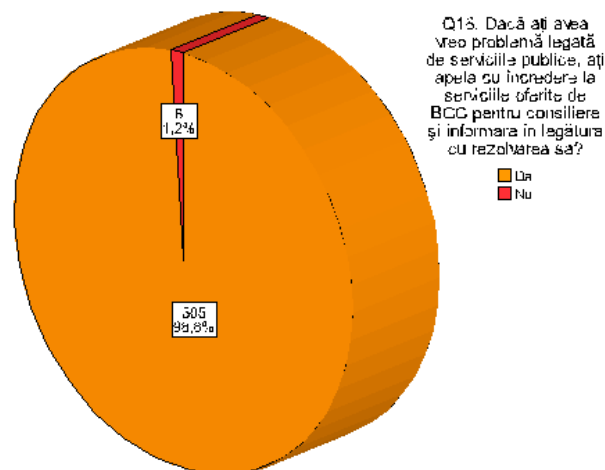
Deși tendințele înregistrate sunt preponderent pozitive, la nivelul eșantionului investigat au fost înregistrate și o serie de nemulțumiri relative la calitatea serviciilor oferite de BCC, ponderea acestora fiind însă extrem de redusă (1% per total).

Următorul item a fost destinat evaluării serviciului telefonic oferit, datorită unui număr mic de solicitări telefonice intergistrate de către BCC. Astfel itemul la Q15. Cum apreciați serviciul de consiliere telefonică al BCC? situația se prezintă astfel:



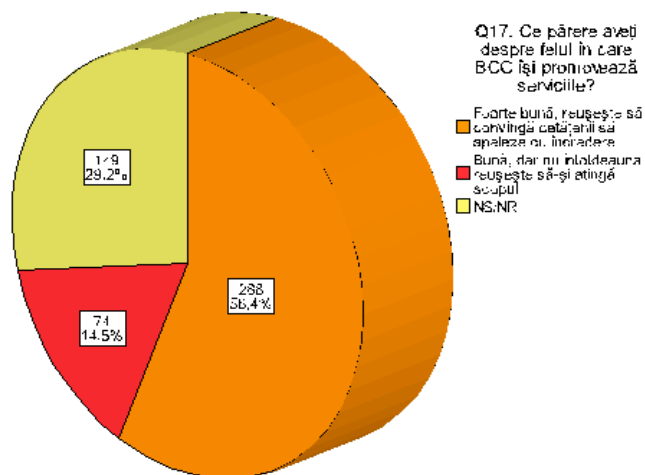
După cum se poate observa, un număr relativ mare de subiecți consideră că serviciul telefonic pus la dispoziție de către BCC este bun și util. Din păcate un număr mare nu au auzit de existența unui astfel de serviciu și chiar dacă au auzit nu cunosc date (număr de telefon, tarif)

După această serie de probleme destinate celor care au auzit de serviciile BCC, care au apelat și vor mai apela cu încredere la serviciile BCC, urmează un set de itemi destinați întregului eșantion și vizează posibilitatea utilizării serviciilor BCC. Astfel, la itemul (Q16. Dacă ați avea vreo problemă legată de serviciile publice, ați apela cu încredere la serviciile oferite de BCC pentru consiliere și informare în legătura cu rezolvarea sa?) au fost obținute următoarele răspunsuri:



În funcție de răspunsurile primite (majoritatea pozitive) se constată că majoritatea subiecților investigați afirmă intenția de a apela în perspectivă la serviciile oferite de BCC.

În ceea ce privește promovarea serviciilor BCC, itemul: Q17. Ce părere aveți despre felul în care BCC își promovează serviciile?, situația se prezintă astfel:



Se observă că la nivelul eșantionului chestionat, mai mult de jumătate consideră că BCC reușește să convingă cetățenii, printr-o promovare adecvată a serviciilor în comunitate.

Paralel demersului cantitativ reprezentat de itemii evaluați mai sus, chestionarul cuprinde și alți itemi (inclusiv între itemii cantitativi), itemi definiți prin 2 dimensiuni distincte: recomandări pentru îmbunătățirea serviciilor BCC și identificarea de noi mijloace prin care BCC să-și poată face cunoscute serviciile.

Răspunsurile la itemul Q.14. Ce îmbunătățiri așteptați în oferta de servicii BCC?

Dintre răspunsurile subiecților se numără următoarele:

1. Mai bună campanie de prezentare a serviciilor, astfel încât un mai mare procent din populația defavorizată (și nu numai) să beneficieze de serviciile BCC (Jimboalia)
2. Mai mare încredere a reprezentanților instituțiilor publice în serviciile oferite de BCC (Cărpiniș)
3. Mai multă promovare și poate un birou în localitatea noastră, dacă e posibil. (Cenei)
4. Să anunțați orice noutate și la noi la sat. Pe noi nu ne prea bagă lumea în seamă și nu prea stim ce avem de făcut. (Cenei)
5. Mai multe birouri și o promovare a acestora în rândul persoanelor defavorizate: fără venituri, fără educație etc. (Checea)
6. Intensificarea acestui birou și în mediul rural. (Săcălaz)
7. Să continue activitatea începută. (Jimboalia)
8. Mai multă promovare în mediul rural. (Comloșu Mare)
9. Este un lucru bun pentru că oferă oamenilor informații gratuite, și să continue tot ca și până acum! (Jimboalia)
10. Este puțin cunoscut, deoarece nu este suficient de bine promovat în rândul persoanelor cu probleme. Cei care le cunosc au devenit curioși în ceea ce privește aceste servicii. (Jimboalia)
11. Să fie și la noi, la țară un astfel de serviciu (Lenauheim)

Q18. Unde credeți, cum și prin ce mijloace ar trebui ca BCC să-și facă cunoscute serviciile?

au cuprins următoarele:

1. Să distribuie tuturor pliante. (Jimboalia)
2. Să primesc mereu și eu acasă fișe de informare pe care le-am primit acum. (Jimboalia)
3. La primărie ar trebui să vină. (Cenei)
4. Ar trebui să se facă un birou și la noi în localitate. (Uivar)
5. Să mai veniți pe la noi! (Ilecea Mare)
6. Să se redeschidă BCC-ul de la noi. (Lenauheim)
7. Să vină măcar o dată pe săptămână la noi în comună și să ne arate ce mai e nou, că noi o să venim! (Uivar)
8. Ar trebui să cunoască toți ce servicii oferă BCC, poate o emisiune la televizor... (Jimboalia)

În linii mari trăsăturile caracteristice fiecărei localități se pot vedea în tabelul de mai jos; tabelul este structurat pe două nivele: mediul urban și mediul rural.

LOCALITATEA	TRĂSĂTURI CARACTERISTICE
Jimbolia	<p>În mare măsură serviciile BCC sunt cunoscute în rândul cetățenilor din comunitate</p> <p>Comunitate largă, populație numeroasă, deci numărul persoanelor interesate de serviciile BCC este mai mare;</p> <p>În general, sprijinul pentru soluționarea problemelor apărute a fost căutat în proximitatea relațională (vecini, rude, cunoștințe), și sursele de informare sunt în general orientat către presa scrisă</p> <p>Comunicarea prin telefon este preferată cu precădere de tineri și adulți (18-44 ani), salariați, cu nivel mediu de educație și capital cultural, dar cu un consum mediatic ridicat, rezidenți în mediul urban</p> <p>Cultura orală este mai accentuată decât în mediul rural datorită existenței unei pătri mai mari de intelectuali, interesați să citească diverse materiale informative, cum sunt pliantele, broșurile, buletine informative etc.</p> <p>Interesele și preocupările oamenilor sunt mult mai diversificate față de cele ale persoanelor din comunitățile rurale, incluzând și activități de socializare</p> <p>Dacă, în mediul rural nevoia de informare cea mai acută este în domeniul asistenței sociale, în Jimbolia nevoia de informare are aproximativ aceeași pondere în toate domeniile specifice BCC</p> <p>Oamenii se confruntă cu o gamă mai variată de probleme, fapt pentru care activitatea BCC-urilor apare sub semnul unei necesități mult mai acute;</p> <p>Sectorul industrial (fabrici) este mai dezvoltat decât sectorul agricol;</p> <p>Obiceiurile și programul zilnic de trai nu mai sunt supuse ciclicității sezoniere a vieții agricole, ci se manifestă un alt ritm de desfășurare a activităților. Astfel că cetățenii sunt angajați în fabrică sau lucrează în diferite institutii publice (scoli, spitale, banci), deci au program de lucru fix, care în majoritatea cazurilor nu depășește 8 ore pe zi (deși există situații când se lucrează și 10 -12 ore pe zi);</p> <p>Existența unei clase de intelectuali face ca oamenii să fie receptivi la un alt fel de mesaje și să înțeleagă și să accepte mai ușor elementele de noutate;</p> <p>Sentimentul de respingere a celor veniți din afară nu mai este la fel de puternic ca în lumea satului, evitându-se astfel o serie de probleme de acceptare a acestor persoane în rândul populației;</p> <p>Accesul la informație nu mai este la fel de mult restricționat, consumul de mass-media este mai ridicat</p>
Cărpiniș Ilecea Mare Cenei Checea Lenauheim Gotlob Săcălaz Uivar Comloșu Mare	<p>Comunitate restrânsă bazată în general pe relații de apropiere sau de rudenie;</p> <p>În general, sprijinul pentru soluționarea problemelor apărute a fost căutat în proximitatea relațională (vecini, rude, cunoștințe);</p> <p>Comunicarea față în față este modalitatea favorită a persoanelor din mediul rural, persoane cu nivel scăzut de educație, cu capital cultural mai scăzut. Preferința pentru comunicare față în față este asociată cu nevoia de informații cu caracter predominant social;</p> <p>Comunicarea se instituie prin raporturi interpersonale multiple, în care afectivitatea are o pondere foarte mare, cultura este una de tip oral;</p> <p>Conformism accentuat, interes pentru păstrarea tradițiilor;</p> <p>Domeniile cele mai accesate vizează domeniul asistenței sociale și asigurărilor sociale, precum și informații specifice: valorificarea produselor agroalimentare, ajutoare pentru agricultori, subvenții agricole, modalități de accesare a fondurilor europene</p> <p>Ritmul zilnic este marcat de cultura câmpului sau de îngrijirea animalelor. De regula, "timpul liber" al tinerilor este fie dimineața foarte devreme, fie seara foarte târziu. Perioadele de toamnă târziu sau iarna când taranii stau mai mult acasă sunt propice pentru transmiterea unor mesaje promotionale;</p> <p>Mentalitate conservatoare, foarte puțin deschisă la nou, se acceptă greu opinii venite de la persoane din afara comunității; Modalitatea preferată de majoritatea cetățenilor este interacțiunea față în față</p> <p>Consumul de mass – media este destul de redus, motiv pentru care ele nu au un impact foarte mare în rândul publicului.</p>

Partea a III-a Planul de acțiune

Obiective strategice

- 01.** Obținerea unui impact pozitiv și durabil al serviciilor furnizate de BCC, servicii adaptate și diversificate în toate comunitățile microregiunii Banat-Ripensis;
02. Îmbunătățirea procesului de informare a cetățeanului și comunicării cu el, proces adaptat la specificul nevoilor de informare ale cetățenilor din întreaga comunitate Banat Ripensis;
03. Îmbunătățirea capacității cetățenilor de a se implica în influențarea politicilor publice locale
04. Creșterea vizibilității și recunoașterii publice a BCC;
05. Creșterea nivelului de informare a cetățenilor prin implicarea în parteneriate funcționale cu ONG-uri și instituții APL ale comunităților din Microregiunea Banat-Ripensis.

Planul de acțiune elaborat ține cont de trăsăturile identificate, de analiza nevoii de informare și evaluarea impactului serviciilor oferite de BCC și este prezentat în cele ce urmează:

ACTIVITATEA	LOC DE IMPLEMENTARE	FRECVENȚA PROPUȘĂ	RESPONSABIL
A1. Realizarea unei baze de date cu toți liderii de opinie din fiecare localitate (Primar, funcționari publici, preot, factor poștal, voluntari, ONG-uri, alți lideri de opinie)	Jimbolia, Cărpiniș, Iecea Mare, Cenei, Checea, Lenauheim, Gottlob, Săcălaz, Uivar, Comloșu Mare	2 luni- realizarea bazei de date o dată la 2 luni- actualizare	Echipa BCC Voluntari Colaboratori BCC
A2. Întâlniri cu liderii de opinie (atât din localitate, cât și din localitățile limitrofe)	Jimbolia	lunar	Echipa BCC Voluntari Colaboratori BCC
	Cărpiniș, Iecea Mare, Cenei, Checea, Lenauheim, Gottlob, Săcălaz, Uivar, Comloșu Mare	o dată la 2 luni	
A3. Solicitarea de sprijin financiar adresată Consiliilor Locale din fiecare localitate pentru menținerea Punctelor de Consiliere existente și extinderea serviciilor lor în toate localitățile din microregiune. Utilizarea contribuțiilor anuale ale Consiliilor Locale membre în asociație pentru consolidarea serviciilor BCC Jimbolia și diversificarea lor în întreaga microregiune	Jimbolia	semestrial	Manager BCC
	Cărpiniș, Iecea Mare, Cenei, Checea, Lenauheim, Gottlob, Săcălaz, Uivar, Comloșu Mare	anual	
A4. Actualizarea sistemului informațional în vederea oferirii de informații de actualitate	Sediul BCC Jimbolia	permanent	Echipa BCC
A5. Organizarea de întâlniri la nivel de BCC și Puncte de consiliere precum și la nivel de regiune cu alte BCC între consilierii BCC, voluntarii din Punctele de consiliere, colaboratori BCC, alți consilieri din regiune în vederea schimbului de bune practici, de experiență specifică și informarea în ceea ce privește schimbările legislative și a noutăților apărute în domeniile în care oferă informare și consiliere	Sediul BCC Jimbolia	semestrial	Echipa BCC
A6. Oferirea de informare și consiliere la sediul BCC și la noile puncte de informare și consiliere Realizarea unui program pentru noile puncte de consiliere Notă: programul de lucru al noilor puncte de consiliere va fi realizat în funcție de disponibilitatea consilierilor și al clienților (recomandare: după amiază între orele 16-20)	Jimbolia, Cărpiniș, Iecea Mare, Cenei, Checea, Lenauheim, Gottlob, Săcălaz, Uivar, Comloșu Mare	permanent	Echipa BCC Voluntari Colaboratori BCC
A7. Campanii pentru atragerea de noi voluntari	Jimbolia	semestrial	Consilier BCC-Responsabil activități cu voluntarii
	Cărpiniș, Iecea Mare, Cenei, Checea, Lenauheim, Gottlob, Săcălaz, Uivar, Comloșu Mare	anual	
A8. Atragerea de specialiști în diferite domenii ca și colaboratori ai BCC și menținerea lor prin implicarea în diverse activități BCC, inclusiv participarea la diferite cursuri de perfecționare organizate la nivel de organizație (ex. management de proiect- curs acreditat al Asociației Microregionale Banat-Ripensis)	Jimbolia, Cărpiniș, Iecea Mare, Cenei, Checea, Lenauheim, Gottlob, Săcălaz, Uivar, Comloșu Mare	2 luni-identificarea specialiștilor permanent- atragerea și menținerea lor	Manager BCC Consilier BCC-Responsabil activități cu voluntarii

ACTIVITATEA	LOC DE IMPLEMENTARE	FRECVENTA PROPUȘA	RESPONSABIL
A9. Participarea la alte programe de finanțare; Includerea BCC Jimbolia și punctelor de consiliere în alte proiecte de gen	Jimbolia, Cărpiniș, Iecea Mare, Cenei, Checea, Lenauheim Gottlob, Săcălaz, Uivar, Comloșu Mare	permanent	Echipe BCC Jimbolia
A10. Participarea la proiecte implementate de ANBCC	Jimbolia, Cărpiniș, Iecea Mare, Cenei, Checea, Lenauheim Gottlob, Săcălaz, Uivar, Comloșu Mare	permanent	Manager BCC
A11. Campanii de fundraising Campania 2%, utilizarea fondurilor obținute integral pt. serviciile BCC	Jimbolia, Cărpiniș, Iecea Mare, Cenei, Checea, Lenauheim Gottlob, Săcălaz, Uivar, Comloșu Mare	anual	Echipe BCC Voluntari Colaboratori BCC
A12. Realizarea de către echipa BCC de fișe sintetice conținând informații din domeniile de informare cele mai solicitate de clienți, precum și domeniile și informațiile specifice. Identificare în analiza de nevoi de informare realizată	BCC Jimbolia- pt realizare	2 luni-realizare	Echipe BCC Voluntari Colaboratori
	Cărpiniș, Iecea Mare, Cenei, Checea, Lenauheim Gottlob, Săcălaz, Uivar, Comloșu Mare distribuie	permanent-actualizare	
A13. Menținerea activității FORUM CETĂȚENESC-cadru consultativ de dialog direct și promovarea activității în toate localitățile din microregiune prin întâlniri organizate la nivelul fiecărei comunități	Jimbolia	permanent	Manager BCC Consilieri BCC Voluntari
	Cărpiniș, Iecea Mare, Cenei, Checea, Lenauheim Gottlob, Săcălaz, Uivar, Comloșu Mare diseminare	6 luni-promovare	
A14. Oferirea de expertiză în vederea înființării de Forumuri Cetățenești în fiecare dintre localitățile Microregiunii	Toate localitățile interesate	Ocazional, la solicitarea liderilor locali	Manager BCC
A15. Inițierea de consultării publice pentru adoptarea/modificarea unor hotărâri ale consiliului local	Jimbolia	semestrial	Echipe BCC Voluntari
A16. Dezvoltarea Grupurilor Consultative și implicarea în rezolvarea cazurilor	Jimbolia	permanent	Echipe BCC Voluntari
A17. Dezvoltarea Forumului cetățenesc și în mediul rural Transformarea cetățenilor participanți la forum în promotori ai serviciilor BCC	Toate localitățile interesate	Permanent	Echipe BCC APL
A18. Elaborarea sintezelor pe baza cererilor adresate de cetățeni și transmiterea acestora către autoritățile publice din microregiune	Jimbolia, Cărpiniș, Iecea Mare, Cenei, Checea, Lenauheim Gottlob, Săcălaz, Uivar Comloșu Mare	Semestrial	Echipe BCC Voluntari
A19. Prezentarea studiilor de caz în ședințe ale consiliului local și a soluțiilor identificate	Jimbolia, Cărpiniș, Iecea Mare, Cenei, Checea, Lenauheim Gottlob, Săcălaz, Uivar Comloșu Mare	Semestrial	Echipe BCC Voluntari
A20. Realizarea permanentă a publicațiilor „Consilierul BCC” și „Consiliul Erui BCC”, pe baza nevoilor specifice de informare și consiliere identificate la nivelul fiecărei localități și extinderea distribuției acestor publicații în toate localitățile Microregiunii Banat-Ripensis	Sediul BCC Jimbolia – pentru realizare	Bilunar	Echipe BCC Voluntari
	Toate localitățile- pt distribuie		
A.21. Organizarea de campanii de informare de tipul caravelor informaționale în mediul rural Ex: „caravane agricole”, cu trăsura prin sat se pot împărți materiale informative cu privire la subvenții pt agricultori, facilități acordate agricultorilor	Cărpiniș, Iecea Mare, Cenei, Checea, Lenauheim Gottlob, Săcălaz, Uivar Comloșu Mare	Semestrial	Echipe BCC Voluntari
A.22. Distribuie de fluturași și postere prin intermediul liderilor de opinie	Jimbolia, Cărpiniș, Iecea Mare, Cenei, Checea, Lenauheim Gottlob, Săcălaz, Uivar Comloșu Mare	Semestrial	Echipe BCC Lideri de opinie
A.23. Amplasarea de postere în locurile cu trafic, în locurile populate, precum și în incinta instituțiilor unde cetățenii se confruntă cu problemele în care BCC - urile îi poate ajuta	Jimbolia, Cărpiniș, Iecea Mare, Cenei, Checea, Lenauheim Gottlob, Săcălaz, Uivar Comloșu Mare	Semestrial	
A.24. Distribuie de fluturași (târguri, piețe, biserici, cârciumă)	Jimbolia, Cărpiniș, Iecea Mare, Cenei, Checea, Lenauheim Gottlob, Săcălaz, Uivar Comloșu Mare	Semestrial	Echipe BCC Voluntari

ACTIVITATEA	LOC DE IMPLEMENTARE	FRECVENTA PROPUSA	RESPONSABIL
A25. Difuzare de mesaje sau comunicate de presa	Jimbolia	Lunar	Echipe BCC Voluntari
A.26. Lansarea unor campanii de informare în mediul rural, atunci când apar anumite facilități (ex. subvenții acordate agricultorilor)	Cărpiniș, Iecea Mare, Cenei, Checea, Lenauheim Gottlob, Săcălaz, Uivar Comloșu Mare	Ocazional	Echipe BCC Voluntari
A.27. Campanii de informare cu prilejul zilelor localității și/sau hramul bisericii prin amplasarea unui stand cu pliante, broșuri, publicații pentru promovarea și informarea cetățenilor	Jimbolia, Cărpiniș, Iecea Mare, Cenei, Checea, Lenauheim Gottlob, Săcălaz, Uivar Comloșu Mare	anual	Echipe BCC Voluntari
A28. Inițierea de Parteneriate strategice cu alte ONG-uri, cu medicii de familie, cu farmaciile, cu școlile și alte instituții în vederea promovării serviciilor BCC și diseminării informației	Jimbolia, Cărpiniș, Iecea Mare, Cenei, Checea, Lenauheim Gottlob, Săcălaz, Uivar Comloșu Mare	anual	Manager BCC

Recomandări în ceea ce privește caracteristicile diferitelor materiale promoționale:

Afiș - Furnizează informații puține. Scopul este de a atrage atenția. De regulă dacă nu este sesizat în câteva secunde, posterul nu mai este citit. Mesajul lui este de regulă de tip: problema - soluție.

Calitatea imaginii folosite trebuie să fie cât mai bună. Hârtia folosită trebuie să fie rezistentă pentru o expunere mai lungă și la diferite condiții meteo.

Fluturaș / Pliant- Oferă informații mai multe. Poate fi citit în detaliu. Trebuie să fie ușor de parcurs, să folosească un singur font, cel mult două.

Toate publicațiile trebuie să conțină datele de contact și programul cu publicul al BCC, respectiv ale Punctelor de Consiliere.

În ceea ce privește conceperea mesajelor pentru a fi receptate cu succes este indicat ca ele să fie scurte, precise și la obiect pentru a nu necesita mult timp pentru parcurgere, să incite și să invite publicul la participare.

Activități comune BCC-APL în ceea ce privește o bună informare a cetățenilor și implicarea lor în procesul de luare a deciziilor

Una dintre responsabilitățile autorităților administrative publice locale este să permită membrilor comunității să participe în procesul de luare a deciziilor. Dar, acest lucru presupune deschiderea din partea autorității prin informarea constantă a celor pe care îi guvernează astfel încât aceștia să fie capabili în a-și exprima ideile, pro sau contra. Multe dintre problemele unei comunități pot fi rezolvate printr-o informare constantă a cetățenilor. De exemplu, dacă cetățenii unei comunități ar fi informați asupra unor facilități sau asupra actelor necesare pentru a beneficia de o anumită facilitate sau prestație socială, munca autorităților publice s-ar simplifica. Un alt exemplu, dacă cetățenii unei comunități ar fi informați cu privire la problemele și resursele financiare ale localității lor, iar ei și-ar face cunoscute opțiunile, atunci reprezentanții administrației ar putea prioritiza acțiunile și măsurile viitoare, iar cetățenii le-ar susține.

ACTIVITATEA	LOC DE IMPLEMENTARE	FRECVENTA PROPUSA	RESPONSABIL
A1. Elaborarea unei mini-publicații care să reflecte activitatea administrației publice	Sediul BCC și APL din toate comunitățile microregiunii interesate	3 luni-pregătire 3 luni-elaborare	BCC Jimbolia APL-urile din comunitățile interesate
A2. Elaborarea unui buletin informativ comun BCC-APL și trimiterea regulată a acestuia, buletin care să conțină pe lângă noutăți legislative și rapoarte anuale de activitate și proiecte de acte normative	Sediul BCC și APL din toate comunitățile microregiunii interesate	0 data la 2 luni	BCC Jimbolia APL-urile din comunitățile interesate
A3. Organizarea de întâlniri comune BCC-APL-Cetățeni	APL-urile din toate comunitățile interesate	Lunar	BCC Jimbolia APL-urile din comunitățile interesate
A4. Realizarea unui avizier comun, altul decât sediul Primăriei care să conțină informații actualizate și pe înțelesul cetățenilor	APL-urile din toate comunitățile interesate	2 luni-realizare permanent-actualizare	BCC Jimbolia APL-urile din comunitățile interesate
A5. Promovarea BCC pe site-ul Primăriilor din Microregiunea Banat-Ripensis	APL-urile din toate comunitățile interesate	permanent	BCC Jimbolia APL-urile din comunitățile interesate

Implementarea strategiei

De multe ori se consumă însemnate resurse financiare, materiale și umane pentru elaboarea unor strategii de dezvoltare, neglijându-se însă etapa de implementarea a lor. Succesul unei strategii depinde însă în mod direct de capacitatea de implementare a ei de către cei interesați.

În faza de implementare se întâlnesc o serie de rezistențe sau de piedici reale. Ele țin deopotrivă atât de factorii financiari, cât și de factori organizaționali.

Pentru a diminua riscurile apariției problemelor ne propunem crearea unor condiții favorabile implementării cu succes a planului de acțiuni descris anterior:

Activitățile cuprinse în planul de acțiune vor fi revizuite și actualizate cu regularitate (o dată la 6 luni);

Realizarea unei liste de responsabilități pentru fiecare persoană implicată în realizarea acțiunilor descrise în planul de acțiuni (planificări semestriale și strategii de motivare);

Desemnarea responsabililor pentru implementarea planului de acțiune, a supervizorilor în ceea ce privește procesul de implementare și a responsabililor în ceea ce privește prezentarea partenerilor locali și comunităților, schimbările intervenite;

Monitorizarea și actualizarea periodică a planului

Un proces de monitorizare este eficient în situația în care: observă aspectele relevante din perspectiva finalităților și din perspectiva zonelor de posibile intervenții pe parcurs; oferă feedback în timp, pentru a putea realiza intervențiile corective.

Acesta este și motivul pentru care o etapă foarte importantă în procesul planificării strategice este monitorizarea planului de acțiune. Monitorizarea planului de acțiune va fi realizat de către managerul BCC și de către conducerea administrațiilor publice din microregiunea Banat-Ripensis (primari), în cadrul unor întâlniri comune bianuale în care le va fi prezentat progresul înregistrat.

Posibile surse de finanțare ale strategiei

Pentru finanțarea măsurilor descrise anterior se vor identifica atât surse de finanțare din fonduri europene, cât și surse de finanțare guvernamentale și locale.

Cuprins

<i>Cuvânt înainte</i>	<i>1</i>
<i>Structura strategiei</i>	<i>2</i>
<i>Partea I. Profilul comunităților locale din Microregiunea Banat Ripensis</i>	<i>3</i>
<i>I.1. Așezare geografică</i>	<i>3</i>
<i>I.2. Scurtă prezentare a unităților administrativ-teritoriale aparținătoare</i>	<i>3</i>
<i>I.3. Suprafața microregiunii</i>	<i>4</i>
<i>I.4. Populația totală a microregiunii BANAT RIPENSIS</i>	<i>4</i>
<i>I.5. Administrația publică</i>	<i>6</i>
<i>I.6. Instituții sanitare</i>	<i>7</i>
<i>I.7. Educație, formare, cultură</i>	<i>7</i>
<i>I.8. Informarea cetățenilor</i>	<i>7</i>
<i>Partea a II-a. Analiza de nevoi de informare și evaluarea impactului serviciilor oferite de BCC</i>	<i>8</i>
<i>II.1. Introducere</i>	<i>8</i>
<i>II.2. Date de identificare proiect</i>	<i>8</i>
<i>II.3. Obiective</i>	<i>8</i>
<i>II.4. Timetable</i>	<i>9</i>
<i>II.5. Metodologie</i>	<i>9</i>
<i>II.6. Eșantionarea și selecția subiecților</i>	<i>9</i>
<i>II. 7. Raport de cercetare a nevoilor de informare ale cetățenilor din microregiunea BANAT-RIPENSIS și privind impactul serviciilor oferite de BCC în microregiunea BANAT-RIPENSIS</i>	<i>11</i>
<i>Partea a III-a Planul de acțiune</i>	<i>21</i>
<i>Obiective strategice</i>	<i>21</i>
<i>Activități comune BCC-APL în ceea ce privește o bună informare a cetățenilor și implicarea lor în procesul de luare a deciziilor</i>	<i>23</i>
<i>Implementarea strategiei</i>	<i>24</i>
<i>Monitorizarea și actualizarea periodică a planului</i>	<i>24</i>
<i>Posibile surse de finanțare ale strategiei</i>	<i>24</i>



**BIROUL DE CONSILIERE A CETĂȚENILOR
JIMBOLIA**

Proiect finanțat prin **Programul Phare 2006** Creșterea rolului societății civile în procesul de integrare a României, Componenta 1 Birouri de Consiliere pentru Cetățeni, 1.1 Consolidarea Birourilor de Consiliere pentru Cetățeni.

Editor: **Asociația Microregională Banat Ripensis de Dezvoltare a Localităților**

Data publicării: iulie 2009

Conținutul acestui material nu reprezintă în mod necesar poziția oficială a Uniunii Europene

Pentru eventualele informații și sesizări legate de proiecte le Phare contactați cfcu.phare@mfinante.ro

Material realizat în cadrul proiectului: **“Alege BCC!- consolidarea poziției BCC Jimbolia ca furnizor de servicii de încredere pentru cetățenii Microregiunii Banat-Ripensis, județul Timiș”**

Phare 2006/018-147.01.02