



UNIUNEA EUROPEANĂ



# Studiu pentru determinarea gradului de satisfacție a beneficiarilor POCA privind sprijinul oferit de AM



VERSIUNE SINTETICĂ

IULIE 2020

**PRESTATOR: ASOCIEREA CIVITTA STRATEGY & CONSULTING & CULT MARKET RESEARCH**

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





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!



Instrumente Structurale  
2014-2020

## CUPRINS

<b>1. CONTEXTUL CERCETĂRII ȘI METODOLOGIA UTILIZATĂ .....</b>	<b>2</b>
<b>2. REZULTATELE CERCETĂRII.....</b>	<b>3</b>
2.1. EVALUAREA MĂSURILOR ȘI INSTRUMENTELOR DE informare și COMUNICARE.....	3
2.2. EVALUAREA ȘI ANALIZA SPRIJINULUI OFERIT DE AM POCA ÎN VEDEREA IMPLEMENTĂRII PROIECTELOR .....	7
<b>3.CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI .....</b>	<b>9</b>

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



# 1. CONTEXTUL CERCETĂRII ȘI METODOLOGIA UTILIZATĂ

Prezentul document constituie versiunea sintetică a *studiului pentru măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor POCA privind sprijinul oferit de către AM*, finanțat prin proiectul “Sprijin pentru activitățile de publicitate, informare și comunicare ale AM POCA”, din cadrul Axei Prioritare 3 - Asistență tehnică. Această axă reprezintă un instrument utilizat pentru consolidarea calității și coerenței, dar și pentru asigurarea unei eficiente utilizări a fondurilor, în scopul maximizării impactului programului.

Scopul acestui demers este acela de a evalua măsurile de informare și promovare, desfășurate în conformitate cu prevederile Planului de comunicare pentru POCA 2014 – 2020, de a furniza informații esențiale pentru program și, prin urmare, de a pune la dispoziție mijloace de îmbunătățire a sprijinului oferit beneficiarilor Programului Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020, urmărind de asemenea măsurarea următorului indicator de program:

INDICATOR	UNITATE DE MĂSURĂ	VALOARE DE REFERINȚĂ	AN DE REFERINȚĂ	VALOARE ȚINTĂ 2023
Gradul de satisfacție al beneficiarilor POCA în ceea ce privește sprijinul oferit de către AM	Procent	78%	2014	85%

Sursa: Planul de Comunicare POCA 2014-2020

În cadrul evaluării s-a utilizat o abordare mixtă (metode cantitative și metode calitative), formată din următoarele instrumente: cercetare de birou, analiză de conținut, sondaje de opinie, interviuri cu beneficiarii POCA, focus grupuri în rândul beneficiarilor, interviuri de tip Delphi, organizarea unui brainstorming.

Grupurile țintă vizate de activitățile care au făcut obiectul prezentului studiu au fost solicitanți/aplicanți/beneficiari ai POCA, însemnând: autorități și instituții ale administrației publice centrale, așa cum sunt ele definite în Strategia pentru consolidarea administrației publice 2014-2020 și în Strategia pentru o mai bună reglementare, autorități și instituții publice locale de la nivelul județelor și municipiilor, autorități administrative autonome, instituții din sistemul judiciar, ONG-uri, parteneri sociali, instituții de învățământ superior acreditate și de cercetare.

Evaluarea a fost efectuată de către o echipă independentă de sistemul de implementare al POCA și s-a desfășurat în perioada august 2019 – iunie 2020.

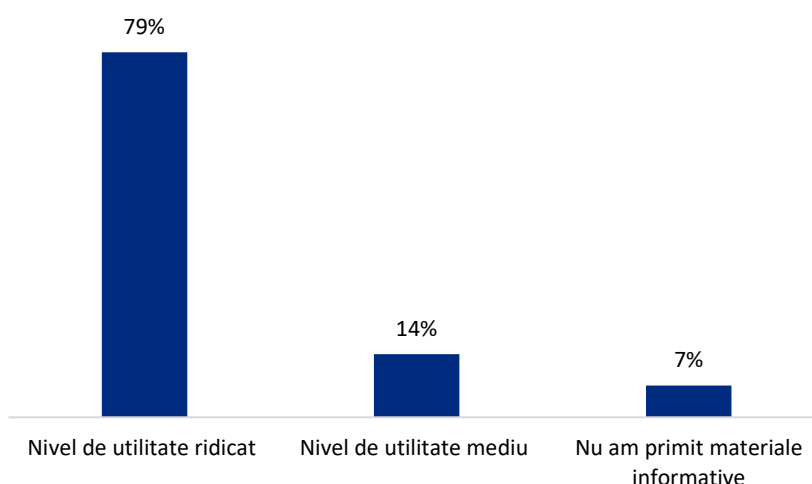
Constatățile și recomandările evaluării au fost discutate de către echipa de evaluare cu factorii interesați – reprezentanți ai Autorității de Management POCA, comentariile și sugestiile acestora fiind luate în considerare în cadrul procesului de elaborare a variantei finale a studiului.

## 2. REZULTATELE CERCETĂRII

### 2.1. EVALUAREA MĂSURILOR ȘI INSTRUMENTELOR DE INFORMARE ȘI COMUNICARE

Din perspectiva materialelor informative, analiza a condus la concluzia că cea mai mare parte dintre beneficiari nu au consultat alte materiale suplimentare în afară de cele existente pe site: Ghidul Solicitantului, Ghidului Beneficiarului și Manualului de Identitate Vizuală, modele de contract și acordul de parteneriat. Deși **materialele existente au fost apreciate ca foarte utile**, se remarcă nevoia de publicare a unor modele de documente financiare (buget, plan de achiziții), precum și organizarea unor training-uri cu reprezentanții autorităților publice în cadrul cărora să fie explicat modul corect de completare a acestora.

FIGURA 1 UTILITATEA MATERIALELOR INFORMATIVE



Sursă: Prelucrare proprie, interviuri, 2020

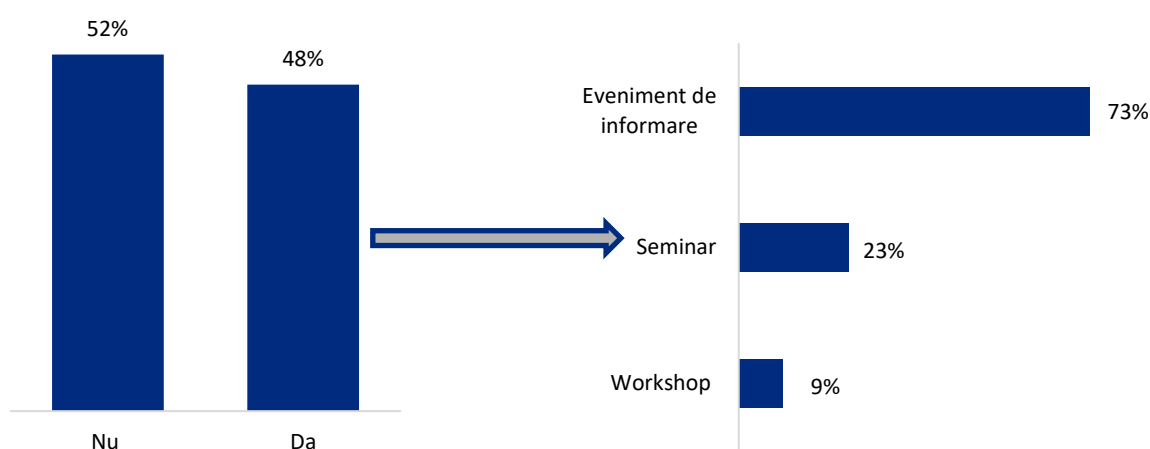
În ceea ce privește modul de prezentare al materialelor informative, recomandăm ca acestea să se transmită preponderent electronic, sub forma unor broșuri, fiind mult mai ușor de diseminat, parcurs și stocat în acest format. Înlocuirea transmiterii de materiale tipărite cu unele electronice ar scurta timpul de transmitere al informației și ar ajuta și la respectarea principiului dezvoltării durabile.

Pentru a evita risipa de resurse, se pot tipări doar materiale care să fie folosite de beneficiari pe termen lung: broșură de bune practici sau un ghid într-un anumit domeniu de interes (ex. achiziții publice, principii orizontale, modalități de promovare online sau digitală a proiectelor), care să servească beneficiarului pe tot parcursul implementării proiectului.

## GRADUL DE ACCESIBILITATE A INFORMAȚIILOR NECESARE PENTRU PREGĂTIREA PROIECTULUI FURNIZATE ÎN CADRUL WORKSHOP-URILOR, CARAVANELOR, ÎNTRUNIRILOR DE LUCRU

În urma analizei datelor colectate, s-a constatat participarea beneficiarilor cu preponderență la întâlniri la nivel central sau la sesiuni de informare organizate de alți beneficiari, constând în conferințe de lansare/închidere a proiectelor. Invitațiile au fost transmise direct către beneficiari, prin e-mail sau telefon și doar o mică parte dintre respondenți au aflat de respectivul eveniment în urma accesării unor anunțuri promovate pe site-ul POCA.

FIGURA 2 PARTICIPAREA LA EVENIMENTE DE INFORMARE/COMUNICARE



Sursă: Prelucrare proprie, interviuri, 2020

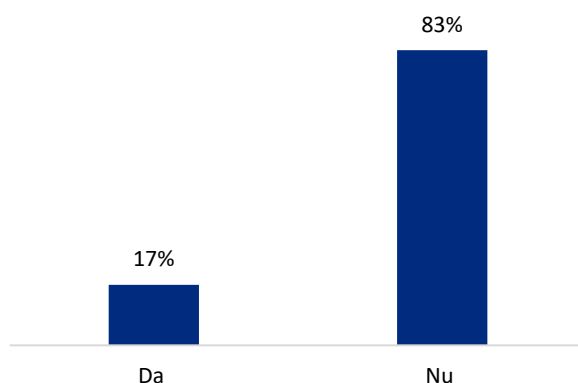
În ceea ce privește tipul de eveniment, întâlnirile de tip seminar, workshop sau atelier de discuții sunt cele mai potrivite pentru o informare eficientă.

Acestea pot fi organizate pe teme sau apeluri specifice care să includă dezbateră problemelor întâmpinate în cadrul altor proiecte aflate în stadii diverse de implementare.

Studiul a reliefat, de asemenea, **utilitatea evenimentelor organizate de alți beneficiari POCA**, acestea oferind ocazia beneficiarilor să discute diverse situații cu care s-au confruntat în momentul scrierii cererii de finanțare sau în implementare. Crearea unei rețele naționale de beneficiari prin intermediul conferințelor și întâlnirilor de lucru este considerată o modalitate de a transfera cunoștințe și bune practici, dar și de a constitui parteneriate pentru viitoare proiecte.

Organizarea sesiunilor de formare, a avut printre altele, ca scop, creșterea gradului de informare a beneficiarilor cu privire la oportunitățile de finanțare, condițiile de accesare și modalitățile potrivite de diseminare a rezultatelor. Cu toate acestea, doar 17% dintre respondenți au participat la astfel de sesiuni.

FIGURA 2 PARTICIPAREA LA SESIUNI DE FORMARE



Sursă: Prelucrare proprie, interviuri, 2020

**Nivelul de satisfacție în ceea ce privește sesiunile de formare este unul ridicat, nivel dat de utilitatea și calitatea informațiilor furnizate.** Aspectele discutate în cadrul sesiunilor sunt de un real ajutor pentru beneficiari, conducând la o îmbunătățire a modului de lucru de la nivelul instituției/organizației, așadar studiul a subliniat nevoia organizării de sesiuni de formare periodice pentru personalul implicat în scrierea și implementarea de proiecte.

**A fost reliefată nevoia ca sesiunile de formare să aibă și o componentă de diagnostică organizațională, pentru a optimiza astfel procesele de lucru, competențele specifice, leadership-ul și coordonarea, dar și pentru a ajuta la formularea de obiective, strategii și politici manageriale în cadrul instituțiilor.**

Sugestiile privitoare la conținutul sesiunilor de formare au pornit de la principalele dificultăți întâmpinate de beneficiari de-a lungul timpului, referitoare la: elaborarea cererii de finanțare, achizițiile publice, managementul financiar, monitorizarea și raportarea proiectului, elaborarea materialelor de informare și publicitate privind finanțarea UE, competențele legate de proiecte specifice, competențele tehnice specifice, modul de completare a diverselor formulare în faza de implementare (Indicatori, CR, CP, notificări), etc.

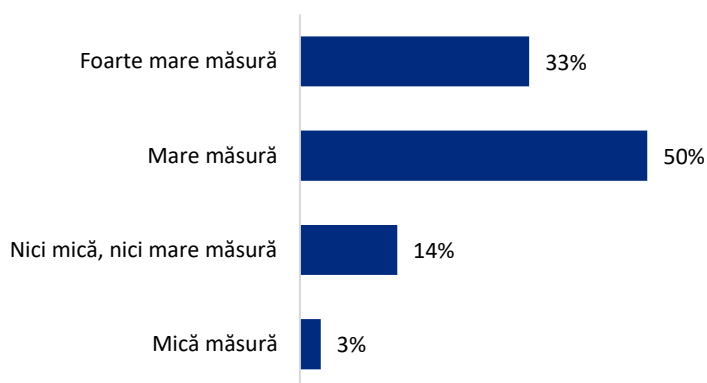
Din datele colectate de la AM POCA, începând cu anul 2020 urmează să fie implementat un acord cadru având ca obiectiv general transmiterea eficientă a informațiilor relevante privind POCA 2014-2020, precum și furnizarea de formare de bază privind managementul și implementarea proiectelor și realizarea, în acest fel, a unui impact pozitiv astfel încât să se asigure o absorbție cât mai ridicată a fondurilor europene, activități destinate beneficiarilor și potențialilor beneficiari POCA.

Grupul țintă al acestui acord cadru îl constituie beneficiari și potențiali beneficiari din toate regiunile țării ai proiectelor finanțate prin POCA: autorități și instituții publice centrale, autorități administrative autonome, ONG-uri, parteneri sociali, instituții de învățământ superior acreditate și de cercetare, Academia Română, autorități și instituții publice locale de la nivelul județelor și municipiilor, autorități și instituții publice locale beneficiare ITI (Investiții teritoriale integrate), instituții din sistemul judiciar.

## CALITATEA INFORMAȚIILOR REFERITOARE LA POSIBILITĂȚILE DE A PRIMI FINANȚARE

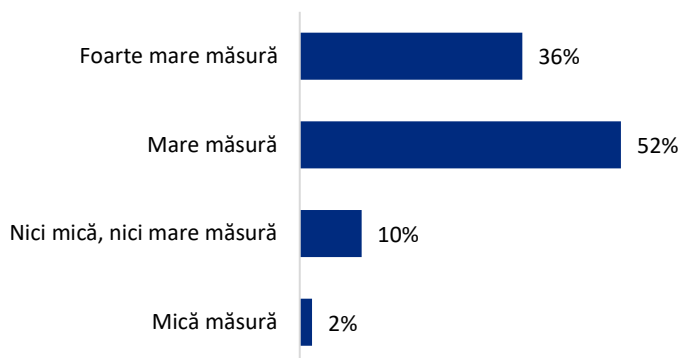
Majoritatea beneficiarilor POCA sunt informați în foarte mare și mare măsură cu privire la accesarea fondurilor europene în general. Aceștia cunosc oportunitățile de finanțare UE, consultă periodic publicații și site-uri de profil. În plus, experiența acumulată în perioada anterioară de programare îi ajută să înțeleagă mult mai bine cerințele apelurilor actuale.

FIGURA 3 GRADUL DE INFORMARE AL BENEFICIARILOR CU PRIVIRE LA OPORTUNITĂȚILE DE FINANȚARE UE



Sursă: Prelucrare proprie, sondaj de opinie, 2020

FIGURA 4 GRADUL DE INFORMARE AL BENEFICIARILOR CU PRIVIRE LA POCA



Sursă: Prelucrare proprie, sondaj de opinie, 2020

Gradul de cunoaștere al intervențiilor adresate îmbunătățirii capacității administrative este de asemenea unul crescut. **Totodată cercetarea derulată a reliefat faptul că informațiile oferite de AM POCA au un nivel calitativ ridicat. A fost apreciată coerența, cantitatea și calitatea informației disponibile, precum și structurarea informației, însă ritmul cu care informațiile sunt actualizate poate fi îmbunătățit.**

## 2.2. EVALUAREA ȘI ANALIZA SPRIJINULUI OFERIT DE AM POCA ÎN VEDEREA IMPLEMENTĂRII PROIECTELOR

### GRADUL DE ACCESIBILITATE A INFORMAȚIILOR FURNIZATE PENTRU IMPLEMENTAREA PROIECTELOR POCA

Principala sursă de informare pentru implementare proiectelor este **site-ul POCA**, de unde beneficiarii pot descărca **Ghidul Beneficiarului**. Pentru unele formulare însă, informațiile nu sunt actualizate în timp util, acest aspect conducând la completarea eronată a documentelor.

Volumul mare de informații, lipsa de claritate a anumitor proceduri, împreună cu fluctuația de personal și birocrația excesivă afectează derularea proiectelor, iar cerințele administrative în toate fazele proiectului implică un volum de muncă care, de multe ori, depășește alocarea resurselor și îngreunează respectarea graficelor de implementare. De aceea este foarte utilă existența unor surse actualizate de informare.

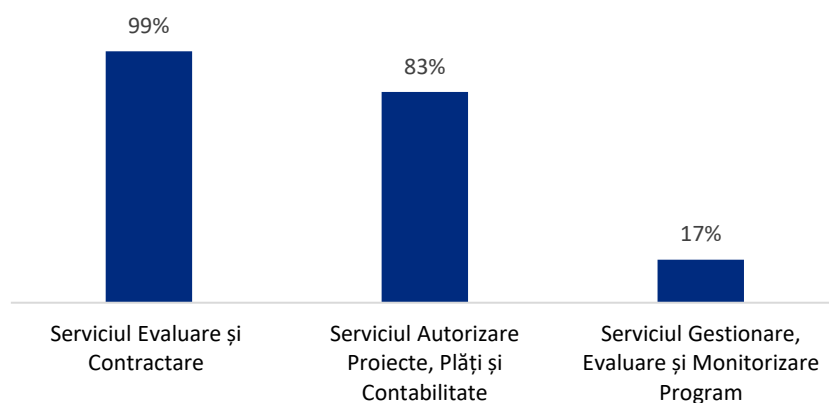
Se remarcă nevoia îmbunătățirii constante a interfeței acestei platforme, care pune la dispoziția utilizatorului informații diverse despre principalele teme de interes POCA.

**Beneficiarii au oferit sugestia de a trimite un newsletter periodic cu informații structurate și succinte referitoare la: data lansării și închiderii apelului, valoarea maximă a unui proiect, tipuri de activități și solicitanți eligibili.**

### EVALUAREA INTERACȚIUNII/COOPERĂRII BENEFICIARILOR CU ECHIPA AM POCA

Interacțiunea directă și constantă a beneficiarilor cu AM POCA a asigurat o implementare eficientă a proiectelor. Cel mai frecvent a fost menționat Serviciul Evaluare și Contractare - 99%. Aproximativ 83% dintre respondenți au contactat Serviciul Autorizare Proiecte, Plăți și Contabilitate, un procent de 17% au luat legătura cu Serviciul Gestionare, Evaluare și Monitorizare Program.

FIGURA 5 INTERACȚIUNEA BENEFICIARILOR CU SERVICIILE DIN STRUCTURA AM POCA



Sursă: Prelucrare proprie, interviuri, 2020



Procentele enumerate mai sus sunt corelate cu nevoia de sprijin a beneficiarilor în anumite momente ale ciclului de implementare a proiectului. Se remarcă faptul că aspectele financiare sunt cele pentru care beneficiarii au nevoie de mai mult suport.

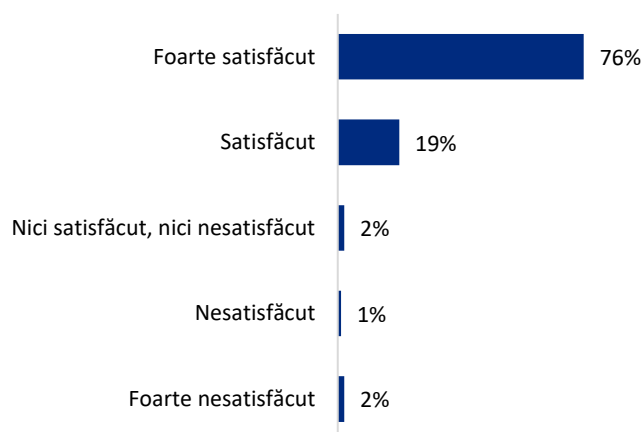
**În cadrul cercetării a fost apreciată competența personalului Autorității de Management, disponibilitatea acestora de a răspunde la întrebări, de a rezolva situațiile apărute și de a oferi informații cât mai utile într-un timp cât mai scurt posibil.** În urma analizei, a reieșit faptul că timpul de răspuns la solicitările transmise electronic de beneficiari a fost unul prompt ( mai puțin de 24 de ore).

În comparație cu perioada anterioară de programare, s-a constatat o îmbunătățire a colaborării cu AM POCA, rezultatele pozitive fiind datorate comunicării constante cu reprezentanții Autorității de Management, dar și experienței acumulate de beneficiari în cadrul proiectelor PODCA.

## EVOLUȚIA INDICATORULUI DE PROGRAM

Excluzând impedimentele de ordin tehnic și legislativ, se poate concluziona faptul că un aspect major care a contribuit la acest grad ridicat de satisfacție a fost comunicarea informală, deschisă: **responsabilii din partea AM POCA răspund solicitărilor beneficiarilor ori de câte ori este nevoie și le furnizează modele de documente pentru a facilita implementarea.**

FIGURA 6 GRAD DE SATISFACȚIE PRIVIND COMUNICAREA ȘI SPRIJINUL AM POCA



Sursă: Prelucrare proprie, sondaj de opinie, 2020

**Sprijinul oferit de Autoritatea de Management POCA beneficiarilor a fost evaluat drept unul foarte bun de aproximativ trei sferturi (76%) dintre beneficiari. Conform metodologiei, măsurarea indicatorului *Gradul de satisfacție al beneficiarilor POCA în ceea ce privește sprijinul oferit de către AM* a fost făcută prin însumarea răspunsurilor „Foarte satisfăcut” și „Satisfăcut”. Indicatorul obținut este de 95%, depășind deja valoarea țintă de 85% prevăzută pentru anul 2023. Se remarcă astfel o creștere de 17% față de valoarea de referință înregistrată în anul 2014.**

### 3. CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI

Pe lângă determinarea procentuală a gradului de satisfacție a beneficiarilor în ceea ce privește sprijinul oferit de AM POCA, în cadrul studiului au fost analizați și o serie de factori care au influențat îndeplinirea acestui indicator.

**Din analiza datelor colectate, se poate remarca gradul de utilitate ridicat al: măsurilor de informare întreprinse până în prezent de AM POCA, al manualelor, metodologiilor și ghidurilor furnizate, precum și nivelul calitativ al informațiilor oferite atât pe website, cât și în cadrul sesiunilor de formare, workshopuri-lor și conferințelor.**

**Accentul a fost pus în special pe abordarea pro-activă din partea echipei AM POCA, care oferă soluții la problemele apărute pe parcursul implementării proiectelor, adaptându-și resursele și expertiza la nevoile solicitanților. Deși la nivel general, beneficiarii se confruntă cu dificultăți privind asigurarea resurselor umane adecvate atât din punct de vedere cantitativ, cât și calitativ, modul în care reprezentanții Autorității de Management abordează problemele dovedește profesionalism și implicare.**

Cele mai importante sugestii de îmbunătățire a activităților de sprijin au fost următoarele:

- **Adăugarea unor checklist-uri în SMIS2014+ pentru fiecare pas, de exemplu la depunerea cererii de rambursare, astfel încât beneficiarul să urmărească cu ușurință ce documente trebuie încărcate;**
- **Organizarea de întâlniri de instruire cu beneficiarii după semnarea contractului de finanțare, indiferent dacă aceștia au mai avut sau nu proiecte în implementare;**
- **Îmbunătățirea capacității de formare, deoarece există niveluri diferite de expertiză și nevoi de dezvoltare diferite pentru categoriile de beneficiari și tipurile de proiecte;**
- **Pentru a facilita încheierea de parteneriate între entități, dezvoltarea de proiecte strategice și schimbul de bune practici, a fost propusă includerea în cadrul site-ului a unei baze de date cu beneficiari, în special cu responsabilii de la nivelul instituției proiecte implementate, în măsura în care aceștia își exprimă acordul de prelucrare a datelor, precum și includerea unor date referitoare la evaluările ex-post ale proiectelor considerate de succes, evaluarea indicatorilor de impact și a sustenabilității.**
- **Centralizarea rezultatelor obținute în urma implementării proiectelor: politici publice, strategii, studii sau analize etc, într-o secțiune comună a site-ului AM POCA sau publicarea de link-uri către aceste documente publicate pe site-ul instituțiilor care le-au generat în cadrul unui proiect cu finanțare POCA.**
- **Concentrarea sprijinului oferit de AM pe aspecte precum modificările aduse bugetului (în funcție de necesitățile proiectului în perioada de implementare), organizarea achizițiilor și utilizarea sistemului informatic SMIS2014+.**

**Este recomandată păstrarea liniilor directe ale strategiei curente de informare/promovare, cu abordarea unei strategii de comunicare egalitaristă: bidirecțională, deschisă, care să permită generarea de soluții și sugestii noi prin organizarea de întâlniri între reprezentanții Autorității de Management și beneficiari și care să permită, în continuare, păstrarea unui nivel de satisfacție ridicat.**