



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Instrumente Structurale  
2007 - 2013

# Raport de Evaluare

## ËVALUAREA IMPACTULUI DISEMINĂRII INFORMAȚIEI ȘI PROMOVĂRII INSTRUMENTELOR STRUCTURALE

Acord Cadru 23/2011 pentru evaluarea  
Instrumentelor Structurale în perioada 2011-2015  
LOT 1 – Evaluări

CONTRACT SUB-SECVENT NR. 17

Noiembrie 2015



Proiect cofinanțat prin Fondul European de Dezvoltare Regională prin POAT 2007 - 2013



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



ROMANIA  
MINISTERUL FONDURILOR EUROPENE



Instrumente Structurale  
2007 - 2013

## CUPRINS

<b>LISTA DE ACRONIME .....</b>	<b>2</b>
<b>PREAMBUL .....</b>	<b>3</b>
<b>DATE SINTETICE ALE PROIECTULUI .....</b>	<b>3</b>
<b>REZUMAT .....</b>	<b>4</b>
<b>1. INTRODUCERE .....</b>	<b>12</b>
1.1. CONTEXT ȘI OBIECTIVE.....	12
1.1.1. <i>Prezentare generală a POAT 2007-2013</i> .....	12
1.1.2. <i>Obiectivele evaluării</i> .....	16
<b>2. METODOLOGIA DE EVALUARE.....</b>	<b>17</b>
2.1. CONSIDERAȚII GENERALE.....	17
2.2. INSTRUMENTE ȘI TEHNICI DE EVALUARE .....	21
2.3. ASPECTE PRIVIND ABORDAREA ACȚIUNILOR DE COMUNICARE.....	24
<b>3. RECONSTRUCȚIA TEORIEI SCHIMBĂRII PENTRU AP3 .....</b>	<b>28</b>
3.1. PROBLEMELE IDENTIFICATE ÎN DOMENIUL COMUNICĂRII .....	28
3.2. NEVOILE ȘI RESURSELE AMPOAT ÎN CEEA CE PRIVEȘTE ACTIVITĂȚILE DE COMUNICARE .....	30
3.2.1. <i>Nevoi</i> .....	30
3.2.2. <i>Resurse</i> .....	31
3.3. OBIECTIVELE VIZATE LA NIVELUL AP3 ȘI INDICATORII DE PROGRAM .....	34
3.4. FACTORI POZITIVI ȘI NEGATIVI CARE AFECTEAZĂ IMPLEMENTAREA AP3 .....	39
3.4.1. <i>Factori care au sprijinit implementarea AP3</i> .....	39
3.4.2. <i>Factori care au afectat negativ implementarea AP3</i> .....	39
3.5. STRATEGIA PENTRU ATINGEREA OBIECTIVELOR AP3 .....	40
3.5.1. <i>Acțiuni</i> .....	41
3.5.2. <i>Mesaje</i> .....	42
3.5.3. <i>Public țintă</i> .....	43
3.5.4. <i>Coordonarea activităților de informare și publicitate</i> .....	43
3.6. IPOTEZE FORMULATE .....	45
<b>4. ANALIZA PRIVIND PROGRESUL ÎN IMPLEMENTAREA AP3 .....</b>	<b>50</b>
4.1. TRANSFORMAREA RESURSELOR DISPONIBILE ÎN REZULTATE IMEDIATE (OUTPUTS).....	50
4.2. ASPECTE PRIVIND PROGRESUL ÎN REALIZAREA OBIECTIVELOR AP3 .....	54
4.3. PERSPECTIVE ALE COMUNICĂRII ȘI PUBLICITĂȚII ÎN CADRUL FESI 2014-2020 .....	58
<b>5. INTEROGAREA TEORIEI SCHIMBĂRII PENTRU AP3 (CONSTATĂRILE EVALUĂRII) .....</b>	<b>60</b>
5.1. REALIZAREA SONDAJELOR DE OPINIE .....	60
5.2. REALIZAREA ȘI IMPLEMENTAREA INSTRUMENTELOR DE COMUNICARE .....	63
5.3. ÎMPLINIREA LA TIMP A INSTRUMENTELOR DE COMUNICARE .....	72
5.4. EFICACITATEA PAGINII WEB WWW.FONDURI-UE.RO .....	74
5.5. CONSTATĂRI PRIVIND EFICACITATEA SERVICIULUI DE HELP-DESK DIN CADRUL CI-IS.....	82
5.6. EFICACITATEA CAMPANILOR PUBLICITARE REALIZATE.....	87
5.7. CONTRIBUȚIA ACȚIUNILOR ȘI MECANISMELOR INSTITUȚIONALE SELECTATE LA REALIZAREA OBIECTIVELOR AP3 .....	94
5.8. IMPLICAREA MFE ÎN ACTIVITĂȚILE DE COMUNICARE CĂTRE PUBLIC .....	97
<b>6. CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI ALE EVALUĂRII .....</b>	<b>99</b>
6.1. CONCLUZII.....	99
Q1: <i>Care este progresul înregistrat în atingerea obiectivelor AP3?</i> .....	99
Q2: <i>Cât din acest progres se datorează POAT?</i> .....	99
Q3: <i>Există alte efecte, pozitive sau negative, provocate de implementarea AP3?</i> .....	100
Q4: <i>În ce măsură acest progres este sustenabil pe termen lung?</i> .....	100
Q5: <i>Ce mecanisme au fost puse în practică sau sunt necesare pentru facilitarea producerii efectelor și sustenabilitatea lor?</i> .....	101
6.2. RECOMANDĂRI .....	101
<b>ANEXE .....</b>	<b>103</b>
ANEXA 1. LISTA MEMBRILOR COMITETULUI DE COORDONARE A EVALUĂRII.....	103
ANEXA 2. PROIECTAREA INSTRUMENTELOR DE EVALUARE .....	104
ANEXA 3. EVALUAREA CONTRAFACTUALĂ.....	121
ANEXA 4. EXEMPLU DE BUNE PRACTICI – ACTIVITATEA DE COMUNICARE REGIO .....	126
ANEXA 5. LEGĂTURA DINTRE CONSTATĂRI, CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI.....	132
ANEXA 6. SONDAJUL DE OPINIE LA NIVELUL POPULAȚIEI.....	139



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Instrumente Structurale  
2007 - 2013

## Lista de acronime

Acronim	Explicație
ADR	Agenție pentru Dezvoltare Regională
AM	Autoritate de Management
AP	Axă Prioritară
CdS	Caiet de Sarcini
CI-IS	Centrul de Informare pentru Instrumente Structurale
DMI	Domeniu Major de Intervenție
FESI	Fondurile Europene Structurale și de Investiții 2014-2020
FSC	Fonduri Structurale și de Coeziune
GL	Grup de lucru
IP	Indicatorii de Program
MFE	Ministerul Fondurilor Europene
MFP	Ministerul Finanțelor Publice
MIV	Manual de Identitate Vizuală
OI	Organism Intermediar
PC POAT	Planul de Comunicare POAT 2007-2013
PO	Program Operațional
POAT	Programul Operațional Asistență Tehnică 2007-2013
POR	Programul Operațional Regional
POSCE	Programul Operațional Sectorial Creșterea Competitivității Economice 2007-2013
POSDRU	Programul Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane 2007-2013
RCE	Reprezentanța Comisiei Europene în România
RE	Raport de Evaluare
RI	Raport Inițial
SMIS	Sistemul Unic de Management al Informației
SNC-IS	Strategia Națională de Comunicare pentru Instrumentele Structurale 2007-2013
TS	Teoria Schimbării
UCPI-IS	Unitatea de Comunicare Publică și Informare privind Instrumentele Structurale
UE	Uniunea Europeană



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



## Preambul

Prezentul document constituie **Raportul de Evaluare** pentru proiectul **„Evaluarea impactului diseminării informației și promovării instrumentelor structurale”** conform **Contractului Subsecvent nr. 17/23/1453/DF/12.08.2015** (aferent Acordului-cadru nr. 23/22.08.2011, Lotul 1 „Evaluarea Instrumentelor Structurale, 2011-2015”) încheiat între Ministerul Fondurilor Europene (MFE) („Autoritatea Contractantă” și „Beneficiarul”) și consorțiul alcătuit din GEA Strategy & Consulting (lider), NTSN CONECT și CPD Ltd. („Consoțiul”/ „Contractorul”).

## Date sintetice ale proiectului

Titlul proiectului	<b>„Evaluarea impactului diseminării informației și promovării Instrumentelor Structurale ”</b>
Numărul proiectului	Acord-cadru nr. 23/22.08.2011 / Contract Subsecvent nr. 17/23/1453/DF/12.08.2015
Statul beneficiar	România
Beneficiar	Ministerul Fondurilor Europene, Direcția Generală de Analiză, Programare și Evaluare
Autoritate Contractantă	Ministerul Fondurilor Europene
Buget	258.469,82 lei (TVA inclus)
Obiectiv general	<i>Obiectivul general</i> al proiectului este de a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• acumula noi cunoștințe privind impactul intervențiilor finanțate în cadrul POAT 2007-2013 și de a contribui la luarea unor decizii pe bază de dovezi;</li> <li>• analiza care au fost efectele intervențiilor finanțate prin POAT 2007-2013 și de a estima impactul realizat, măsurat pe baza unor indicatori stabiliți în funcție de fiecare tip de sprijin;</li> <li>• face propuneri privind adecvarea metodologiilor folosite și bazele de date necesare pentru evaluările viitoare ale respectivelor tipuri de intervenții.</li> </ul>
Obiectiv specific	<i>Obiectivul specific</i> este de a efectua evaluarea de impact a AP3 Diseminarea Informației și promovarea instrumentelor structurale a Programului Operațional Asistență Tehnică 2007-2013, potrivit Planului de Evaluare a POAT revizuit, aprobat de Comitetul de Monitorizare al programului în luna octombrie 2014.
Data de începere	12.08.2015
Durata proiectului	4 luni (cu finalizare la 30 noiembrie 2015, cf. prevederilor contractuale)



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Instrumente Structurale  
2007 - 2013

## Rezumat

Prezentul document constituie Raportul de Evaluare pentru proiectul “Evaluarea impactului diseminării informației și promovării instrumentelor structurale”, al cărui principal scop este de a furniza noi cunoștințe actorilor interesați despre impactul intervențiilor finanțate în cadrul POAT 2007-2013 prin intermediul Axei Prioritare 3 “Diseminarea informației și promovarea instrumentelor structurale”, definită pentru a asigura diseminarea informației și promovării instrumentelor în perioada de programare 2007-2013.

### Aspecte metodologice

Raportul prezintă o analiză detaliată a gradului de atingere a obiectivelor stabilite pentru Axa Prioritară 3, alături de identificarea efectului net al intervențiilor, respectiv stabilirea acelei părți din acest progres care se datorează exclusiv intervențiilor susținute POAT 2007-2013. De asemenea, s-a urmărit identificarea altor efecte negative și/sau pozitive care au rezultat din implementarea AP3 fără ca acestea să fi fost vizate în mod direct prin acțiunile implementate. Măsura în care rezultatele acțiunilor întreprinse sunt sustenabile pe termen lung, alături de identificarea mecanismelor ce conduc la producerea unor efecte durabile au constituit alte subiecte cheie ale evaluării.

Analiza aferentă evaluării vizează întreaga perioadă de programare și implementare (2007 – 2015). **Metodologia de evaluare utilizată** a fost adecvată pentru atingerea obiectivelor evaluării. S-au avut în vedere atât nevoile beneficiarului, cât și constrângerile de timp și de disponibilitate a datelor, care au condiționat procesul de evaluare. Recenzia literaturii de specialitate și a bunelor practici în **domeniul teoriei schimbării** a constituit un suport important în procesul de evaluare. Întrucât teoria schimbării – ca logică a intervenției cu considerarea tuturor elementelor și factorilor care pot afecta atingerea rezultatelor propuse – nu este prezentată explicit în documentele de programare, **echipa de evaluare a reconstruit teoria schimbării pentru Axa Prioritară 3**, utilizând modelul Ray Rist, prezentat în cadrul lucrării “The Road to Results” .

Reconstrucția teoriei schimbării prezintă așadar elementele așa cum au fost gândite la momentul *programării*, la care s-au adăugat modificările survenite pe parcursul perioadei de programare, pentru a surprinde atât impactul programului, cât și cauzele evoluțiilor înregistrate.

**Pe baza Teoriei Schimbării reconstruită au fost formulate o serie de ipoteze**, ca o modalitate de testare a felului în care acțiunile propuse inițial pentru realizarea strategiei au contribuit la atingerea obiectivelor stabilite, în condițiile date de factorii de influență și având în vedere mecanismele de implementare stabilite. Identificarea și analiza bunelor practici în domeniu au constituit de asemenea elemente cheie în procesul de evaluare.

Reconstrucția TS

Interogarea TS

Formulare răspunsuri ÎE  
și elaborare RE



Răspunsul dat pentru fiecare întrebare de evaluare se bazează pe constatările rezultate în etapa de testare a ipotezelor. În procesul de evaluare s-a avut în vedere un mix de instrumente și tehnici de cercetare cantitativă și calitativă. Toate întrebările de evaluare se bazează pe aplicarea a cel puțin două instrumente de lucru, astfel încât rezultatele obținute să se susțină reciproc (cu alte cuvinte, să se confirme din cel puțin două surse).

Reconstrucția Teoriei Schimbării a fost completată de o analiză de tip contrafactual aplicată în special pentru aflarea contribuției acțiunilor finanțate din AP 3 la informarea populației vizate cu privire la IS. Pentru aceasta, echipa de evaluare a optat pentru aplicarea metodei de corelare a beneficiarilor de tip IMM ce au apelat la Centrul de Informare IS, ca exercițiu pilot prin care să se identifice contribuția acestui serviciu la procesul de informare al potențialilor beneficiari.

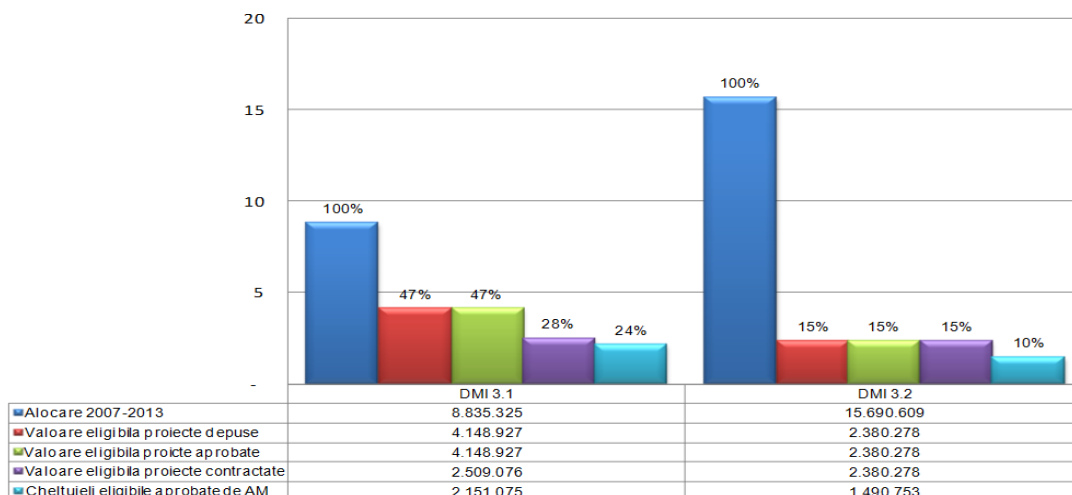
Analiza documentară, consultarea factorilor implicați (MFE, AM, OI) cu privire la activitățile de comunicare și informare, precum și discutarea și punerea de acord asupra reconstrucției TS, testarea ipotezelor, constatările și recomandărilor au constituit elemente deosebit de importante pentru întregul proces de evaluare. În acest sens, au avut loc interviuri și au fost organizate focus grupuri cu actorii relevanți din cadrul MFE, AM și OI.

Constatările rezultate în urma testării ipotezelor și analizei documentare, validate prin consultări cu actorii vizați, au condus la formularea răspunsurilor la întrebările de evaluare și identificarea concluziilor și recomandărilor evaluării.

### Progresul înregistrat în implementarea Axei Prioritare 3

Progresul în implementarea AP 3 este unul modest. Astfel, în termeni financiari, stadiul absorbției AP3 se reduce la numai 24% din alocare pentru DMI 3.1. și 10% din alocare pentru DMI 3.2.. Aceste valori scăzute ale absorbției fondurilor disponibile sunt calculate pentru alocările reduse în urma redistribuirii a aproape 70% din resursele financiare ale DMI 3.1 către AP1 (62%), respectiv DMI 3.2(8%) efectuată în anul 2014.

**Stadiul absorbției AP3 POAT, 31.12.2014 (euro)**



\*Diferențele valorice față de RAI 2013 se datorează cursului de schimb la care s-a efectuat transformarea în euro (decembrie 2013 – curs 4,4361 lei/euro, decembrie 2014 – curs 4,4205 lei/euro).

Sursa: RAI POAT 2014

În ceea ce privește contractele finanțate, prin AP3 POAT au fost derulate două proiecte de valori mari, ambele având ca beneficiar Unitatea de Comunicare Publică și Informare privind



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Instrumentele Structurale. În afara acestora, în cadrul POAT a fost depusă și o cerere de finanțare (cod MySMIS 5424), în vederea derulării de activități de comunicare în perioada 2014-2015.

Progresul fizic la nivelul AP3 POAT se reflectă în următoarele valori ale indicatorilor de program:




Indicatori de program conform ultimei versiuni a POAT	Ținta POAT*	Val realizate 2015 (incl. valoarea de bază)	% realizare din ținta 2015
Studii, analize, rapoarte, strategii	4	4	100%
Evenimente sprijinite (conferințe, seminarii, ateliere) pentru promovarea intervențiilor IS/ Evenimente de informare și publicitate	98	36	37%
Materiale de informare și publicitate	36	29	81%
Campanii mass-media	4	3	75%
Număr de accesări ale site-ului pentru IS/ Accesări pagina de web	1.763.732	2.128.313	121%
Număr de solicitări primite de CI-IS	40.000	5.647	14%
Nivelul de conștientizare privind IS	50	53**	106%

Prezentăm în continuare principalele constatări și concluzii ale evaluării, structurate, conform cerințelor CdS, sub forma răspunsurilor la întrebările de evaluare.

## Concluzii ale evaluării

### Q1: Care este progresul înregistrat în atingerea obiectivelor AP3?

Pentru a răspunde de o manieră adecvată la această întrebare, echipa de evaluare a avut în vedere, într-o primă etapă, asigurarea unei înțelegeri clare a obiectivelor stabilite la nivelul AP3. Astfel, au fost identificate următoarele trei obiective urmărite la nivelul acestei Axe Prioritare:

-  Creșterea gradului de conștientizare privind IS;
-  Creșterea gradului de informare privind POAT la nivelul grupurilor țintă vizate în cadrul PO;
-  Diseminarea coordonată la nivel național a mesajelor generale cu privire la IS.

Evaluarea progresului înregistrat în atingerea obiectivelor AP3 a vizat toate cele 3 paliere și s-a realizat prin derularea unui sondaj de opinie la nivelul întregii populații a României, precum și prin analiza rezultatelor obținute la nivelul proiectelor implementate în cadrul AP3, dar și prin consultări cu actorii relevanți.

Primul nivel – **conștientizarea** - vizează cea mai largă categorie de public, cea mai puțin specializată și cu un nivel de interes scăzut, în faza inițială. Acesta nu este interesat să atingă mai mult decât nivelul de conștientizare și familiarizarea cu domeniul de referință. Cu cât interesul crește, cu atât diferitele categorii de public sunt mai dispuse și deschise la a face eforturi de cunoaștere pentru a trece la etapa denumită **informare**. În acea etapă, publicul este atent la informația care circulă în spațiul public sau chiar caută informație în anumite medii pe care le utilizează în mod frecvent și în care are încredere.

**Progresul în ceea ce privește creșterea gradului de conștientizare privind IS este foarte bun**, evoluția în timp a acestui indicator înregistrând progrese importante, în special în



GUVERNUL ROMÂNIEI



prima parte a perioadei de programare (creștere de la 5% în anul 2006 la 30% în 2010 și la 40% în 2011), în contextul acțiunilor de comunicare implementate, dar și a interesului manifestat de populație și de potențialii beneficiari.

Astfel, rezultatele înregistrate în urma studiului aplicat în anul 2015, în cadrul prezentei evaluări, indică un *progres foarte bun de 51%, în ceea ce privește creșterea gradului de conștientizare în rândul populației despre Instrumentele Structurale*, corelat cu gradul de cunoaștere al unor elemente vizuale precum steagul UE (95%) sau logo-ul IS (34%). Astfel, ținta stabilită pentru anul 2015 la începutul perioadei de programare, de 50% nivel de conștientizare în rândul populației a fost atinsă.

#### Nivelul de conștientizare a populației privind IS



La nivelul grupurilor țintă, **creșterea gradului de informare privind POAT** este reflectat de nivelul bun de cunoaștere al beneficiarilor și potențialilor beneficiari privind finanțările disponibile prin POAT și modalitatea de accesare a fondurilor.

Prin acest obiectiv s-a avut în vedere creșterea nivelului de accesare a finanțării din POAT, care în luna noiembrie a ajuns la 72,72% din alocarea totală. Concret, acțiunile de informare s-au adresat cu precădere beneficiarilor și potențialilor beneficiari ai POAT, aceștia fiind reprezentați în cea mai mare parte de instituții publice (inclusiv MFE/ACIS, instituții cu responsabilități în domeniul gestionării și auditului IS, etc.).

**Coordonarea la nivel național a mesajelor despre IS** a însemnat, în cea mai mare măsură, corelarea acțiunilor de comunicare desfășurate de către ACIS/MFE, ca responsabil cu „*comunicarea generală*” (furnizarea de informații, cu caracter general de tipul celor privind sursele de finanțare disponibile, instituțiile care gestionează fondurile, rata de absorbție a fondurilor, proceduri general valabile, rolul IS, rezultate obținute etc), și cele implementate de Autoritățile de Management responsabile de „*comunicarea specifică*” (furnizarea de informații cu caracter specific de tipul: apelurile de proiecte, condițiile de accesare, documentațiile aferente unui anumit program operațional), astfel încât informațiile transmise grupurilor țintă să nu se suprapună și mai ales, să nu existe lacune în informare.

Liniile directe la nivel național în ceea ce privește comunicarea privind IS au fost stabilite prin Strategia Națională de Comunicare pentru IS 2007-2013 și au avut în vedere sprijinirea obținerii unei rate cât mai mari a absorbției fondurilor. Responsabilitatea implementării Strategiei Naționale de Comunicare a revenit ACIS și AM-urilor, acțiunile care urmau să fie implementate de acestea fiind detaliate în Planurile de Comunicare specifice fiecărui Program Operațional.

În acest context, evaluarea a evidențiat faptul că **asigurarea unei diseminări coordonate la nivel național a mesajelor generale cu privire la IS a fost parțial îndeplinită**. Coordonarea a fost mai eficace în prima parte a ciclului programatic, însă nu a putut fi susținută pe parcursul perioadei de implementare. Cauzele au inclus viziuni diferite ale Autorităților de





UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Instrumente Structurale  
2007 - 2013

Management, schimbări la nivel decizional, aspecte care au ținut de nevoia și dorința fiecărei instituții de a se promova independent și de a prezenta de o manieră independentă și vizibilă rezultatele obținute.

## Q2: Cât din acest progres se datorează POAT?

Pentru a determina gradul de influență al POAT la îndeplinirea obiectivelor AP3, în procesul de evaluare au fost testate ipotezele definite în etapa de Reconstrucție a TS, furnizând astfel un răspuns cu privire la efectul net al intervențiilor susținute din POAT, diferențiat față de intervențiile în domeniul comunicării susținute în cadrul PO sectoriale, sau din alte inițiative publice sau private.

În acest scop, s-a realizat inventarierea și analiza rezultatelor obținute în cadrul proiectelor implementate, dar și influența factorilor externi asupra realizării obiectivelor vizate. Proiectele implementate în cadrul DMI 3.1. și DMI 3.2 au avut ca scop sprijinirea procesului de implementare a Planului de Comunicare al ACIS prin diverse acțiuni de comunicare și informare (de ex. conferințe, conferințe de presă, campanii de informare, elaborarea și distribuirea unor materiale de promovare, campanii publicitare, panotaj etc.) și dezvoltarea Centrului de Informare pentru Instrumentele Structurale cu rol de diseminare a informațiilor referitoare la IS la nivelul diferitelor categorii de grup țintă vizate prin PO.

Analizele efectuate au evidențiat faptul că, **din perspectiva creșterii gradului de conștientizare privind IS, progresul înregistrat se datorează doar într-o mică măsură acțiunilor implementate prin POAT 2007-2013.**

Motivele unei astfel de evoluții includ faptul că, *instrumentele de comunicare utilizate, deși corect alese în concordanță cu nevoile identificate și scopul definit, au fost insuficiente pentru acoperirea nevoilor de informare generală. Totodată, instrumentele de comunicare nu au fost implementate la timp (ex. operaționalizarea târzie a Centrului de Informare, lipsa de corelare a AM și ACIS în pregătirea manualului de identitate vizuală, continuarea caravelor de informare generală atunci când era nevoie de informații specifice etc.).*

*Sondajele de opinie, deși reflectă corect nivelul de conștientizare privind FSC și sunt comparabile în timp, nu au fost utilizate de o manieră consecventă pentru adaptarea instrumentelor de comunicare la nevoile diferitelor categorii de grupuri țintă în vederea creșterii eficacității comunicării. Deși furnizează informații privind nivelul de informare al respondenților privind IS, sondajele nu au inclus date privind nivelul de cunoștințe și nevoile de informare la nivelul principalelor categorii de grupuri țintă.*

Totodată, *site-ul [www.fonduri-ue.ro](http://www.fonduri-ue.ro), pentru perioada analizată, a avut doar o contribuție medie la creșterea gradului de informare privind FSC și creșterea transparenței privind utilizarea fondurilor. Sondajele și interviurile cu actorii relevanți indică faptul că gradul de vizibilitate și notorietate al site-ului s-a îmbunătățit în mod constant, însă sunt necesare încă eforturi suplimentare.*

*Centrul de Informare, pe parcursul duratei de funcționare, a răspuns unui număr total de 5.647 solicitări, atingând cca. 14% din ținta de 40.000 de solicitări stabilită la nivelul POAT. Din analizele efectuate a reieșit faptul că Centrul de Informare nu și-a îndeplinit rolul său de punct central de informare privind IS, dat fiind că nu s-a putut determina o contribuție vizibilă a serviciului de help-desk din cadrul centrului la creșterea gradului de informare la nivelul potențialilor solicitanți de fonduri nerambursabile.*



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Instrumente Structurale  
2007 - 2013

*Campaniile publicitare realizate cu finanțare POAT, deși eficace, au condus doar parțial la creșterea gradului de informare și conștientizare al populației privind FSC. Acest rezultat se datorează diversilor factori ce au determinat fluctuații de timp importante în utilizarea acestor instrumente, precum sistarea achizițiilor pentru comunicare în perioada 2009-2010, orientarea către comunicarea cu presa și implicarea în alte activități odată cu înființarea MFE, dar și capacitatea administrativă redusă la nivelul unității responsabile cu activitățile de comunicare și informare pentru asigurarea unei abordări proactive generată de nevoile grupurilor țintă vizate.*

Un alt factor al acestei contribuții reduse are în vedere faptul că *mecanismele instituționale selectate pentru coordonarea acțiunilor de comunicare, deși au fost corecte, nu au putut funcționa optim din cauze externe*, legate de cadrul instituțional general al implementării IS. Eficacitatea mecanismelor (de ex. Grupul de Lucru Comunicare) a fost afectată semnificativ de lipsa pârghiilor necesare punerii în aplicare a deciziilor la nivelul ministerelor

*În plus, implicarea MFE/ACIS în activitățile de comunicare organizate de alte entități, deși a adus valoare adăugată și a dat legitimitate informațiilor transmise, nu a contribuit la maximizarea sau potențarea efectelor acestor acțiuni (așadar, fără un efect de multiplicare a informației).*

### Q3: Există alte efecte, pozitive sau negative, provocate de implementarea AP3?

Această întrebare are în vedere identificarea efectelor neintenționate ale intervențiilor susținute în cadrul AP3. Identificarea acestora s-a avut în vedere pe parcursul întregului proces de evaluare, cu precădere în etapa de reconstrucție a Teoriei Schimbării, în faza de analiză a factorilor de influență și de formulare a ipotezelor. Totodată, recenzia literaturii de specialitate, identificarea și analiza exemplurilor de bună practică și a lecțiilor învățate din implementarea unor intervenții similare au sprijinit acest proces.

În urma analizelor și a interviurilor efectuate de către evaluatori cu factorii vizați, au fost identificate o serie de efecte generate de implementarea AP3, astfel:

Ca **efecte pozitive se evidențiază dezvoltarea altor surse de informare/ inițiative private**, în condițiile unei nevoi de informare în creștere din partea beneficiarilor și potențialilor beneficiari (datorită acoperirii insuficiente de către MFE/ACIS a acestor nevoi și a întârzierilor în implementarea acțiunilor de comunicare prevăzute în POAT 2007-2013).

Atât datorită cadrului instituțional care a permis dezvoltarea de acțiuni proprii, dar și pentru că nivelul de coordonare al ACIS a fost insuficient, unele autorități de management au implementat propriile strategii de comunicare, cu un succes semnificativ (ex. mecanismele și acțiunile promovate în cadrul POR).

Multitudinea surselor de informare a condus uneori și la **efecte negative, constând în confuzii în rândul publicului cu privire la sursele oficiale de informare** (site-ul [www.fonduri-structurale.ro](http://www.fonduri-structurale.ro) a fost/ este văzut încă de o parte dintre beneficiari ca site-ul oficial de informare al MFE/ACIS), dar și în **transmiterea de informații incorecte/incomplete**.

### Q4: În ce măsură acest progres este sustenabil pe termen lung?

Această întrebare a vizat evaluarea gradului în care rezultatele obținute în atingerea obiectivelor AP3 pot fi menținute în timp, având în vedere condițiile în care acestea s-au



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



produs, pentru domeniile și grupurile țintă vizate, dar și pe baza schimbărilor preconizate în context economic și social.

**Progresul în ceea ce privește creșterea nivelului de conștientizare privind IS este sustenabil în condițiile actuale.** Cu toate acestea, efectele acțiunilor de comunicare ar putea fi potențate de o mai bună planificare, o bună cunoaștere a nevoilor publicului vizat și prin asigurarea unei capacități administrative adecvate.

**Progresul înregistrat în ceea ce privește asigurarea unei diseminări coordonate privind mesajele generale privind IS nu este sustenabil în condițiile actuale,** fără modificarea mecanismelor de implementare și susținerea atribuțiilor MFE/ACIS în calitate de coordonator.

Astfel, asigurarea și sustenabilitatea în timp a coordonării activităților de informare depind de existența unor relații ierarhice bine stabilite între instituțiile implicate și de existența și funcționarea în bune condiții a mecanismelor pentru asigurarea coordonării. În acest context, definirea și operaționalizarea unor instrumente suplimentare, la nivel central și regional, sunt condiții esențiale pentru asigurarea unei coordonări eficiente.

#### **Q5: Ce mecanisme au fost puse în practică sau sunt necesare pentru facilitarea producerii efectelor și sustenabilitatea lor?**

Această întrebare are în vedere identificarea acelor intervenții și mecanisme, care pot contribui la asigurarea succesului în timp a acțiunilor de comunicare, de tipul celor implementate în cadrul POAT 2007-2013 și care pot spori eficacitatea intervențiilor prevăzute pentru perioada 2014-2020.

În acest sens, evaluarea a evidențiat patru mecanisme necesare care pot fi dezvoltate în perioada imediat următoare.

**Asigurarea unei funcționări adecvate a mecanismelor de coordonare** prevăzute în Strategia Națională de Comunicare 2007-2013 – respectiv Grupul de lucru pentru comunicare și Forumul Comunicatorilor – poate facilita producerea efectelor. În acest sens, este esențială **punerea în practică a bazei legale** (Hotărârea nr. 398/2015 pentru stabilirea cadrului instituțional de coordonare și gestionare a fondurilor europene structurale și de investiții și pentru asigurarea continuității cadrului instituțional de coordonare și gestionare a instrumentelor structurale 2007-2013) **pentru asigurarea funcției de coordonare a MFE și a relațiilor cu celelalte instituții.**

Intervențiile prevăzute la nivelul AP3 din POAT 2007-2013 au fost corect alese, însă nu au fost implementate la timp și au fost insuficiente. În acest context, este necesară **planificarea și implementarea intervențiilor de o manieră integrată, consecventă și susținută**, pentru o eficacitate îmbunătățită a procesului de comunicare. Intervențiile trebuie să aibă la bază o bună cunoaștere a nevoilor de informare la nivelul diferitelor categorii de grup țintă.

**Susținerea funcționării unei rețele de informare generală la nivel regional/județean**, poate facilita producerea efectelor dorite la nivelul creșterii gradului de informare generală privind IS/ FESI, în condițiile creării mijloacelor necesare (asigurarea unei vizibilități sporite a biroului de informare atât în mediul online, cât și la nivelul structurii unde își vor desfășura activitatea; personal bine pregătit și dimensionat adecvat; accesul la o bază de date cu informațiile necesare, actualizată în timp real; asigurarea unei comunicări adecvate cu autoritățile de gestionare și implementare a IS/FESI etc.).



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



**Crearea și funcționarea unui sistem de diseminare și multiplicare a informației**, ce poate avea în vedere încheierea de parteneriate cu entitățile relevante (organizații nonguvernamentale și private, cu experiență și rezultate în acest domeniu) și implicarea mass-media pot spori eficacitatea acțiunilor de comunicare. Totodată, **operaționalizarea unei scheme de grant** poate sprijini promovarea IS/FESI și a rolului acestora pentru dezvoltarea socio-economică.

Un alt **mecanism opțional** care ar putea fi avut în vedere îl reprezintă crearea unor structuri dedicate de tip „**ghișeu unic**” (pentru IMM-uri sau alte categorii de beneficiari) cu scopul furnizării de informații specifice privind finanțările din diferitele Programe Operaționale. În condițiile optării pentru susținerea unui astfel de mecanism, trebuie realizată o analiză detaliată privind corectitudinea și uniformitatea informațiilor furnizate. De asemenea, se vor clarifica aspectele ce țin de asumarea responsabilității cu privire la informațiile furnizate de personalul acestor structuri și recunoașterea acestui punct de vedere de către autoritățile relevante (AM, OI).

## Recomandări

Recomandările propuse vizează atât promovarea rolului strategic al procesului de comunicare și informare privind IS/FESI, cât și îmbunătățirea procesului de coordonare a acțiunilor de comunicare la nivelul întregului sistem de gestionare al IS/FESI.

**R.1 MFE va coordona acțiunile de comunicare implementate de autoritățile relevante pentru a asigura o diseminare coordonată a mesajelor generale privind IS/FESI.** Mesajele vor avea în vedere rolul și efectele IS/FESI în planul dezvoltării socio-economice a României modalitatea de accesare a fondurilor, precum și asigurarea transparenței utilizării fondurilor în concordanță cu prevederile Strategiei Naționale de Comunicare și a altor documente strategice relevante pentru perioada 2014-2020.

**R.2 Se recomandă crearea unui mecanism pentru exercitarea în bune condiții a funcției de coordonare de către MFE,** prin încheierea de protocoale și operaționalizarea unui sistem eficace de schimb de informații între instituțiile responsabile cu gestionarea fondurilor europene.

**R.3. MFE va desfășura activitatea de informare generală printr-o planificare adecvată și o analiză detaliată a nevoilor de informare,** atât la nivelul publicului larg, cât și a principalelor categorii de grupuri țintă (potențiali beneficiari, reprezentanți mass-media, promotori de informație), pentru creșterea relevanței informațiilor transmise.

**R.4. MFE va susține funcționarea unui sistem de diseminare și multiplicare a informației,** prin încheierea de parteneriate cu entități relevante și prin implicarea mass-media, în scopul creșterii eficacității și eficienței activităților de comunicare.



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Instrumente Structurale  
2007 - 2013

## 1. INTRODUCERE

- [1]. Raportul de Evaluare este structurat într-o parte introductivă, o secțiune principală și anexe. Primul capitol al Raportului prezintă cadrul general în care se derulează exercițiul de evaluare, furnizând o scurtă descriere a Programului Operațional Asistență Tehnică [POAT] și a Axei Prioritare 3 [AP3] (care face obiectul evaluării), a obiectivelor și rezultatelor așteptate.
- [2]. Capitolul 2 prezintă metodologia de evaluare și limitările metodologice survenite, în timp ce următoarele 3 capitole formează secțiunea principală a Raportului de Evaluare și au în vedere Reconstrucția Teoriei Schimbării pentru AP3, inclusiv prezentarea ipotezelor care au fost testate în contextul evaluării (Capitolul 3), Progresul înregistrat în implementarea AP 3 (Capitolul 4) și rezultatele Interogării Teoriei Schimbării, prin testarea ipotezelor formulate (Capitolul 5).
- [3]. Principalele concluzii ale evaluării sunt prezentate ca răspunsuri la întrebările de Evaluare în cadrul Capitolului 6. Recomandările evaluării sunt prezentate într-o secțiune separată a aceluiași Capitol.

### 1.1. Context și obiective

#### 1.1.1. Prezentare generală a POAT 2007-2013

- [4]. Intervențiile care fac obiectul prezentului exercițiu de evaluare au fost finanțate din AP3 a POAT 2007-2013 și vizează acțiunile de comunicare și informare derulate cu scopul diseminării informației și promovării Instrumentelor Structurale în România.
- [5]. POAT este unul dintre cele șapte programe operaționale prin care au fost implementate Instrumentele Structurale [IS] în România, având ca obiectiv general asigurarea sprijinului necesar procesului de *coordonare* și de a contribui la *implementarea și absorbția eficientă și transparentă* a Instrumentelor Structurale în România.
- [6]. POAT este prin natura sa un program orizontal, răspunzând unor nevoi identificate pentru întregul sistem de management și implementare a IS. POAT vine în completarea axelor prioritare de asistență tehnică din cadrul programelor operaționale și reprezintă un instrument pentru coordonarea politicii de coeziune, asigurând o abordare generală, coerentă și unitară.
- [7]. În vederea atingerii obiectivului general, la nivelul POAT au fost prevăzute două obiective specifice:
- 1) *Asigurarea sprijinului și a instrumentelor adecvate în vederea unei coordonări și implementări eficiente și eficiente a Instrumentelor Structurale pentru perioada 2007-2013 și pregătirea pentru următoarea perioadă de programare a Instrumentelor Structurale*
  - 2) *Asigurarea unei diseminări coordonate la nivel național a mesajelor generale cu privire la instrumentele structurale și implementarea Planului de Acțiuni al ACIS pentru comunicare conform Strategiei Naționale de Comunicare pentru Instrumentele Structurale [SNC – IS]*
- [8]. Obiectivele stabilite au fost realizate prin implementarea acțiunilor corespunzătoare celor trei axe prioritare ale PO, astfel:
- **Axa prioritară 1 - Sprijin pentru implementarea instrumentelor structurale și coordonarea programelor**, ce vizează *consolidarea capacității de coordonare* a implementării instrumentelor structurale și *dezvoltarea unui sistem administrativ corespunzător*, prin acțiuni ce au ca obiectiv asigurarea unui nivel comun de experiență și cunoștințe printre actorii implicați.



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



- **Axa prioritară 2 - Dezvoltarea în continuare și sprijin pentru funcționarea Sistemului Unic de Management al Informației** – urmărește asigurarea unei bune funcționări a SMIS, dezvoltarea organizațională și funcțională a acestuia, precum și extinderea continuă a sistemului pentru a permite un *acces rapid la informații* la nivelul tuturor instituțiilor implicate în procesul de gestionare a instrumentelor structurale și pentru realizarea unui *management corect și eficient al programelor operaționale*.
- **Axa prioritară 3 - Diseminarea informației și promovarea instrumentelor structurale** – urmărește o *diseminare coordonată la nivel național* a mesajelor generale cu privire la instrumentele structurale și *implementarea Planului de Acțiuni al MFE pentru comunicare conform SNC-IS*.

[9]. Axa prioritară 3 are, la rândul său, două domenii majore de intervenție (3.1 și 3.2.) cu următoarele obiective:

- a) **oferirea de asistență pentru implementarea Planului de acțiune pentru Comunicare, elaborat de MFE. Această asistență include campanii de comunicare, sondaje de opinie publică, activități de publicitate, organizarea de evenimente, materiale de informare, evaluarea impactului și analiza celor mai bune instrumente de promovare și publicitate.**

[10]. Având o alocare financiară de 27.403.123 lei<sup>1</sup>, acest domeniu de intervenție a vizat sprijinirea procesului de implementare a planului de acțiune pentru comunicare elaborat de către ACIS, având ca operațiuni orientative:

- Organizarea campaniilor și evenimentelor (seminarii, conferințe etc.) în vederea promovării unei mai bune înțelegeri a fondurilor UE și a procesului de implementare și monitorizare în România;
- Pregătirea, publicarea, traducerea și diseminarea materialelor (publicații, broșuri, dosare, CD-uri și alte formate disponibile) pentru informarea și promovarea IS;
- Acțiuni de publicitate și publicarea și diseminarea materialelor legate de POAT;
- Organizarea unor sondaje de opinie;
- Organizarea de campanii de informare la nivel național prin intermediul televiziunii, radio-ului și a altor mijloace media;
- Analiza impactului și identificarea și analiza celor mai eficiente metode de promovare și de publicitate.

- b) **oferirea de resurse pentru dezvoltarea și funcționarea unui Centru de Informare pentru IS, resurse pentru dezvoltarea unei pagini web dedicate, a unui call center și a unei rețele regionale și locale de puncte de informare.**

[11]. Conform Strategiei Naționale de Comunicare pentru Instrumentele Structurale pentru perioada de programare 2007-2013, elementul central al procesului de informare publică îl reprezintă Centrul de Informare pentru Instrumentele Structurale. Conform programării inițiale, Centrul de Informare urma să reprezinte punctul focal către care se vor îndrepta persoanele interesate în urma derulării campaniilor și locul în care se pot obține răspunsuri la întrebări generale, precum și îndrumare către organismele specializate, în funcție de interesul lor particular.

[12]. CI-IS urma să dispună de un website unic precum și de un centru de informare telefonic (call center), ambele cu acoperire națională. Sub coordonarea centrului de informare, erau prevăzute să funcționeze punctele de informare regionale/locale, formând o rețea care să furnizeze informații uniforme și sigure cu privire la toate programele și oportunitățile oferite de Instrumentele Structurale. Totodată, punctele de informare erau menite să îndeplinească rolul de

<sup>1</sup> După realocarea efectuată în anul 2014

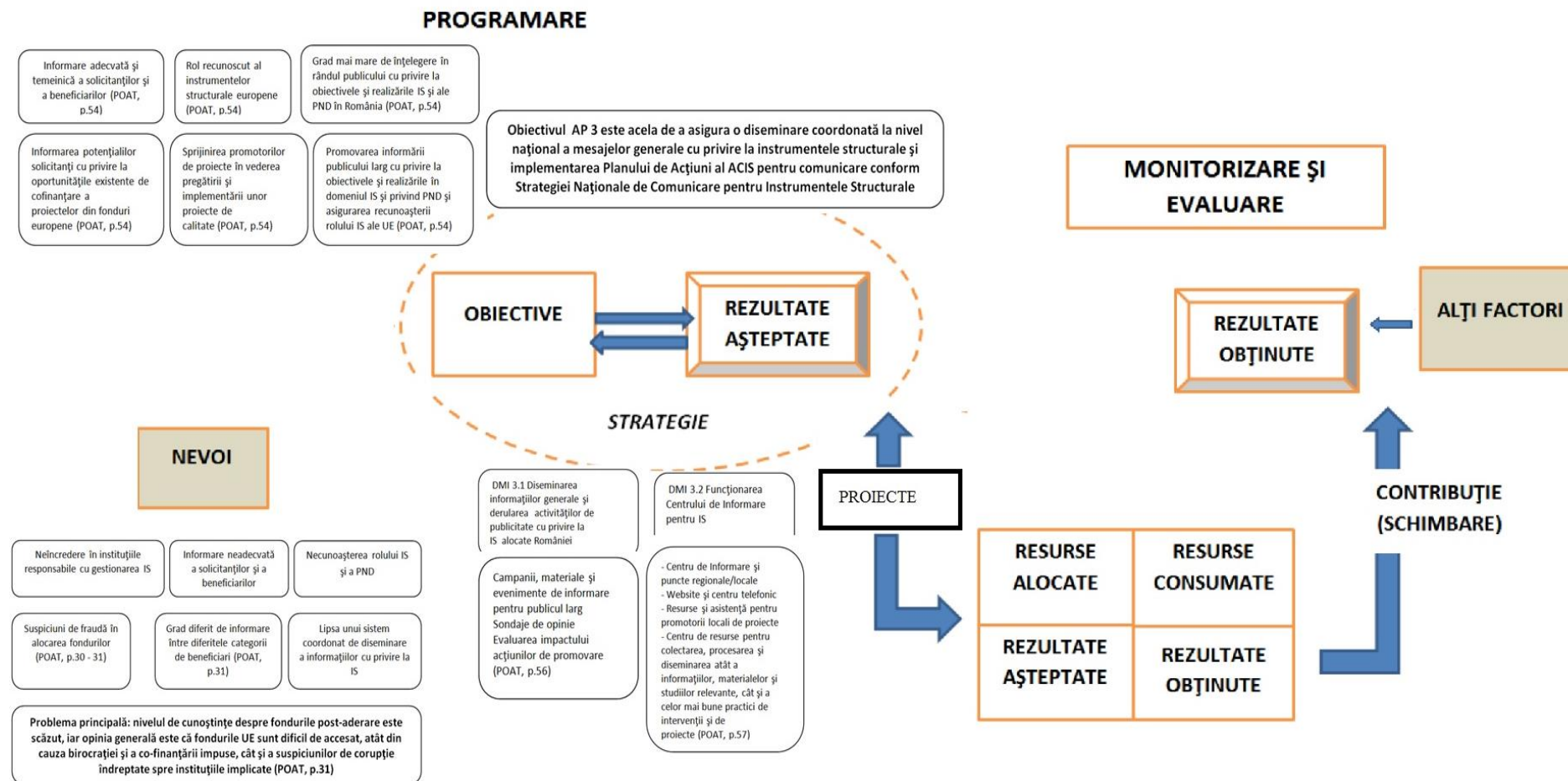


centre de resurse și asistență pentru promotorii locali de proiecte, în vederea pregătirii și implementării proiectelor. Pe lângă rolul de punct focal de dirijare a informațiilor, Centrul trebuia să funcționeze ca un centru de resurse pentru colectarea, procesarea și diseminarea atât a informațiilor, materialelor și studiilor relevante, cât și a celor mai bune practici de intervenții și de proiecte.

- [13]. Inițial (la momentul programării, în anul 2006), AM POAT a fost definit ca unic beneficiar eligibil în cadrul AP 3 a POAT. Ulterior, în contextul schimbărilor instituționale survenite, dar și având în vedere alte proiecte implementate cu finanțare din FSC, beneficiarii eligibili au fost modificați, incluzând: MFE prin Unitatea de Comunicare Publică și Informare privind Instrumentele Structurale (DMI 3.1-3.2) și Agențiile pentru Dezvoltare Regională pentru proiecte care vizează crearea unor puncte de informare la nivelul poliilor de creștere sub egida biroului coordonatorului de pol (DMI 3.2).
- [14]. Sintetic, logica intervenției Axei Prioritare 3 este prezentată în figura următoare.



Fig. 1 Logica intervenției Axa Prioritară 3 POAT



Notă: componenta de resurse alocate/consumate și rezultate a fost dezvoltată în secțiunile de analiză.





### 1.1.2. Obiectivele evaluării

[15]. **Obiectivul general** al evaluării este de a:

- acumula noi cunoștințe privind impactul intervențiilor finanțate în cadrul POAT 2007-2013 și de a contribui la luarea unor decizii pe bază de dovezi;
- analiza care au fost efectele intervențiilor finanțate prin POAT 2007-2013 și de a estima impactul realizat, măsurat pe baza unor indicatori stabiliți în funcție de fiecare tip de sprijin;
- face propuneri privind adecvarea metodologiilor folosite și bazele de date necesare pentru evaluările viitoare ale respectivelor tipuri de intervenții.

[16]. **Obiectivul specific** este de a efectua evaluarea de impact a *AP3 Diseminarea informației și promovarea instrumentelor structurale a Programului Operațional Asistență Tehnică 2007-2013*, potrivit Planului de Evaluare a POAT revizuit, aprobat de Comitetul de Monitorizare al programului în luna octombrie 2014. Analiza vizează întreaga perioadă de programare vizată, începând cu anul 2007 și până în 2015; **perioada de referință** este astfel suficient de cuprinzătoare pentru acoperi atât etapa de pregătire a activităților de comunicare (anul 2007), cât și întreaga perioadă de implementare a acestora (2008-2015).

[17]. Următoarele **întrebări de evaluare** au făcut subiectul analizei:

1. Care este progresul în ceea ce privește obiectivele AP3 Diseminarea informației și promovarea instrumentelor structurale?
2. În ce măsură acest progres se datorează POAT 2007-2013?
3. Există alte efecte, pozitive și negative, provocate de implementarea AP 3?
4. În ce măsură acest progres este sustenabil pe termen lung?
5. Ce mecanisme au fost puse în practică sau sunt necesare pentru facilitarea producerii efectelor și sustenabilitatea lor?

[18]. În urma utilizării metodologiei de evaluare, **au fost acoperite** toate cele trei elemente ale obiectivului general. **Obiectivele evaluării au fost atinse, astfel încât Raportul este în măsură să furnizeze răspunsuri la toate întrebările de evaluare prevăzute.** Mai mult decât atât, în baza constatărilor, concluziilor și recomandărilor emise, **considerăm că acest exercițiu de evaluare poate să contribuie în mod direct la conceperea unor mecanisme care să conducă la o mai bună eficacitate a măsurilor de comunicare și publicitate la nivel orizontal privind FESI**, așa cum au fost prevăzute în cadrul AP 1 "Întărirea capacității beneficiarilor de a pregăti și implementa proiecte finanțate din FESI și diseminarea informațiilor privind aceste fonduri" a POAT 2014-2020.

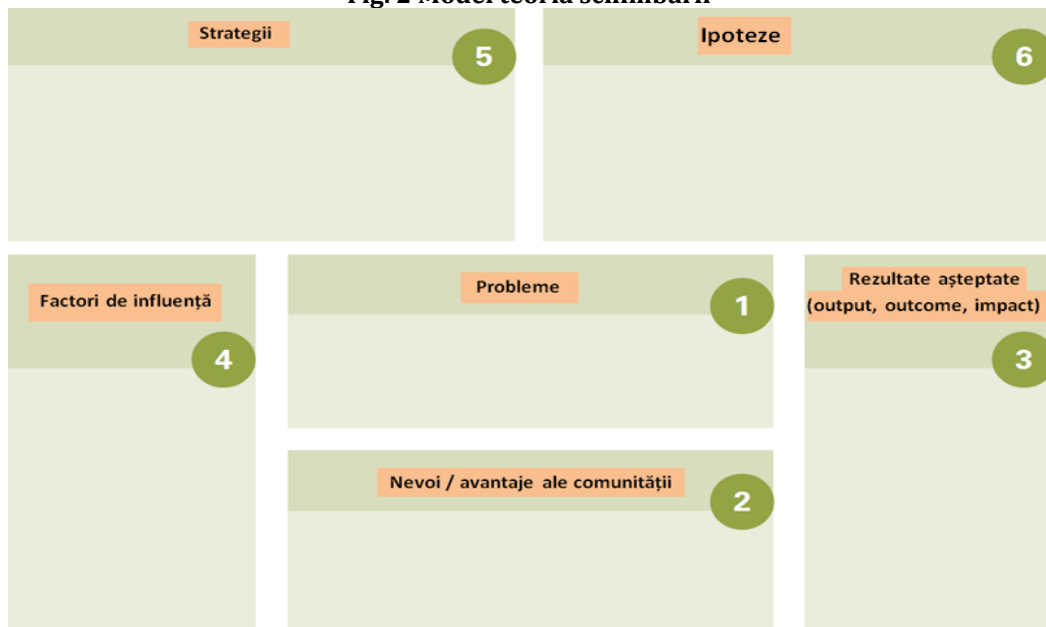
[19]. Modalitatea de atingere a obiectivelor evaluării este explicitată în secțiunea de metodologie și prezentată detaliat în capitolele referitoare la reconstrucția teoriei schimbării și interogarea ipotezelor.

## 2. Metodologia de evaluare

### 2.1. Considerații generale

- [20]. Această secțiune descrie **metodologia de evaluare utilizată** pentru a răspunde la întrebările de evaluare, având la bază abordarea propusă de Consorțiu în Oferta Tehnică, actualizată în urma analizelor evaluatorilor din perioada de debut a proiectului și a consultărilor cu Beneficiarul.
- [21]. În vederea asigurării unei înțelegeri cât mai corecte a nevoilor Beneficiarului dar și pentru identificarea modalităților optime de abordare a subiectului evaluării, reprezentanții Beneficiarului au fost implicați încă de la început în conceperea și aplicarea metodologiei de lucru, atât prin discuții pe subiect, cât și prin implicare directă în facilitarea obținerii datelor necesare pentru analiză.
- [22]. Metodologia aleasă a avut în vedere atât nevoile identificate ale Beneficiarului, cât și constrângerile de timp și de disponibilitate a datelor, care au condiționat procesului de evaluare. Recenzia literaturii de specialitate și a bunelor practici în **domeniul teoriei schimbării** au furnizat un input important în procesul de evaluare. În consecință, au fost selectate cele mai eficiente metode și tehnici de evaluare pentru a asigura încadrarea în planificarea specificată în Contract și pentru a furniza o analiză cât mai relevantă.
- [23]. Evaluarea s-a desfășurat în conformitate cu prevederile CdS, pornind de la analiza documentară și recenzia literaturii de specialitate. Întrucât teoria schimbării pentru AP3 nu este prezentată explicit în documentele de programare, echipa de evaluare a reconstruit teoria schimbării pentru Axa Prioritară 3, utilizând modelul Ray Rist<sup>2</sup>.

Fig. 2 Model teoria schimbării



Sursa: *The Road to Results* – Designing and Conducting Effective Development Evaluations, p.160 (Linda G. Morra Imas, Ray C. Rist).

<sup>2</sup> *The Road to Results* – Designing and Conducting Effective Development Evaluations, p.160 (Linda G. Morra Imas, Ray C. Rist)



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



- [24]. Pornind de la teoria schimbării reconstruită, evaluatorii au formulat o serie de ipoteze, care au fost testate în vederea formulării de răspunsuri la întrebările de Evaluare.



- [25]. **Limitare metodologică:** procesul de evaluare a depins și de validitatea și acuratețea datelor disponibile. Mai mult decât atât, au fost întreprinse măsuri concrete de colectare a datelor, întrucât după analiza inițială a informațiilor disponibile s-a constatat că acestea nu sunt suficiente pentru efectuarea analizei. Astfel, în cazul informațiilor despre nivelul de conștientizare, MFE a dispus de date doar până în anul 2013, astfel fiind necesară realizarea în cadrul proiectului a unui sondaj în rândul populației pentru obținerea unor date actualizate (comparabile cu cele obținute în cadrul sondajului realizat în 2006) privind nivelul de conștientizare al populației la nivelul anului 2015.
- [26]. De asemenea, în unele cazuri a fost necesară o procesare suplimentară sau o schimbare a abordării planificate, având în vedere faptul că datele nu au fost întotdeauna disponibile, sau nu au fost disponibile într-un format ușor de analizat. De exemplu, pentru realizarea analizelor privind eficacitatea Centrului de Informare pentru IS, s-a apelat la baza de date a CI-IS privind solicitările primite la serviciul help-desk. Conform RAI, CI-IS a înregistrat și soluționat un număr total de 5.647 de tichete (solicitări), în timp ce în baza de date pusă la dispoziția echipei de evaluare fiind înregistrate 5.725 de solicitări, în condițiile în care la CI-IS s-au primit solicitări și după finalizarea proiectului SMIS 38416 prin care a fost finanțat Centrul de Informare. Din totalul de 5.725 de tichete din baza de date, au fost selectate 201 de tichete pentru o primă analiză din perspectiva relevanței pentru sondaj, iar în final, după aplicarea tuturor filtrelor a fost selectat un eșantion de 53 de respondenți, din care a fost utilizat în final un eșantion de 24 de reprezentanți ai operatorilor economici care au apelat la serviciile de help-desk din cadrul CI-IS (Centrul de Informare pentru Instrumente Structurale). Pentru analiza comparativă au fost selectați alți 24 de respondenți care nu au apelat la serviciul help-desk, persoane juridice din regiunea de dezvoltare Centru
- [27]. **Teoria Schimbării pentru AP3 a fost reconstruită pentru identificarea legăturilor cauzale dintre input-uri, activități, output-uri și rezultate (Capitolul 3).** Cele șase elementele ale teoriei schimbării au fost dezvoltate pe baza informațiilor incluse în documentele programatice, a rapoartelor de implementare și a altor documente relevante, precum și prin analiza factorilor care au influențat procesul de programare și implementare.
- [28]. Reconstrucția teoriei schimbării (TS) prezintă elementele așa cum au fost acestea percepute la momentul programării, precum și modificările survenite pe parcurs, într-un mod prin care se poate surprinde atât impactul programului, cât și cauzele evoluției înregistrate.
- [29]. Concret, procesul de reconstrucție a TS a avut ca scop:
- Identificarea și analizarea legăturilor cauzale care stau la baza intervențiilor susținute în cadrul celor două DMI ale AP3 (prin reconstituirea modelului logic al teoriei schimbării), cu evidențierea problemelor, nevoilor grupului țintă, a rezultatelor preconizate și activităților prevăzute pentru atingerea acestora;



- Analiza măsurii în care logica intervenției definite în etapa de programare (pornind de la problemele identificate, nevoile grupului țintă și elementele de context și ajungând la activități și legătura acestora cu rezultatele așteptate) este corectă și poate determina schimbarea dorită. De asemenea, a fost analizată măsura în care Indicatorii de Program (IP) definiți reflectă rezultatele așteptate, din punct de vedere al schimbării dorite, precum și progresul înregistrat în atingerea acestora, ca proxy pentru progresele înregistrate în atingerea obiectivelor AP3.
  - Identificarea modificărilor survenite în legătură cu elementele definite în etapa de programare și a modului în care acestea au afectat procesul de implementare și au influențat rezultatele obținute.
- [30]. **Pe baza Teoriei Schimbării reconstruită, au fost formulate o serie de ipoteze, ca o modalitate de testare a felului în care acțiunile propuse inițial pentru realizarea strategiei sunt de natură să contribuie la atingerea obiectivelor stabilite, în condițiile date de factorii de influență și având în vedere mecanismele de implementare stabilite.**
- [31]. Consultarea factorilor implicați, pentru discutarea și punerea de acord asupra reconstrucției TS au reprezentat elemente deosebit de importante pentru întreg procesul de evaluare. **În acest sens, în data de 25 septembrie 2015 a fost organizat un focus-grup cu reprezentanții direcțiilor de comunicare din MFE și AM. În cadrul acestuia a fost confirmate și validate elementele TS.**
- [32]. Ipotezele rezultate în etapa inițială a evaluării sunt în strânsă legătură cu cele două elemente principale vizate de acțiunile AP3, după cum urmează:

Tabel 1 Legătura dintre ipoteze și întrebările de evaluare

IPOTEZĂ	LEGĂTURA CU ÎNTREBĂRILE DE EVALUARE
1. Instrumentele de comunicare utilizate au fost corect alese, bine realizate (inclusiv pentru asigurarea complementarității cu alte mesaje), în concordanță cu nevoile identificate și scopul definit.	Q2 și Q5
2. Instrumentele de comunicare utilizate au fost implementate la timp pentru diferitele categorii de grupuri țintă și conform scopului definit (public larg, promotori de proiecte)	Q2 și Q5
3. Realizarea sondajelor de opinie este comparabilă în timp și reflectă corect evoluția nivelului de informare privind FSC.	Q2 și Q4
4. Realizarea unei pagini web oficiale, cu legături către alte surse oficiale de informare, a contribuit la creșterea gradului de informare și creșterea transparenței privind utilizarea FSC.	Q2
5. Serviciul de help-desk din cadrul Centrului de Informare a fost eficace și a dus la creșterea gradului de informare la nivelul potențialilor solicitanți de fonduri nerambursabile	Q2
6. Campaniile publicitare realizate au fost eficace și au condus la creșterea gradului de informare la nivelul potențialilor solicitanți de fonduri nerambursabile	Q2
7. Acțiunile și mecanismele instituționale selectate (organizarea de acțiuni proprii/ coordonarea acțiunilor implementate de alte entități/ abordare catalitică – finanțarea unor factori de multiplicare) au contribuit în mod optim la realizarea obiectivelor propuse	Q1, Q2, Q3, Q4, Q5



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



8. Implicarea directă a MFE în activitățile de comunicare către public a dat Q2  
legitimare și credibilitate informației

- [33]. **Aceste ipoteze au fost mai apoi testate, pentru a stabili modul în care strategia definită a condus la atingerea rezultatelor propuse, cu considerarea factorilor de influență identificați (Capitolul 5).**
- [34]. **Constatările rezultate în urma testării ipotezelor, validate prin consultări cu stakeholderii în cadrul unui focus grup organizat la data de 17 noiembrie 2015, au condus la extragerea concluziilor și formularea răspunsurilor la întrebările de evaluare.**
- [35]. Instrumentele și tehnicile de evaluare și modalitatea de aplicare a acestora pentru fiecare dintre întrebările de evaluare sunt prezentate în cele ce urmează.



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Instrumente Structurale  
2007 - 2013

## 2.2. Instrumente și tehnici de evaluare

- [36]. Răspunsul dat pentru fiecare întrebare de evaluare se bazează pe constatările realizate în testarea ipotezelor. Acestea au fost obținute prin utilizarea unui mix de instrumente și tehnici de cercetare cantitativă și calitativă. Toate întrebările de evaluare se bazează pe aplicarea a cel puțin două instrumente de lucru, astfel încât rezultatele obținute să se susțină reciproc (cu alte cuvinte, să se confirme din cel puțin două surse).

### Q1. Care este progresul în ceea ce privește obiectivele AP 3 Diseminarea informației și promovarea instrumentelor structurale?

- [37]. Pentru a răspunde de o manieră adecvată la această întrebare, s-a utilizat **reconstrucția Teoriei Schimbării pentru AP3**, prin utilizarea unui model logic, care a urmărit identificarea legăturilor cauzale între elementele axei, așa cum au fost definite în etapa de programare, precum și modificările survenite pe parcursul ciclului programatic și efectele măsurilor adoptate.
- [38]. Analiza documentară, metodele calitative prevăzute în etapa de interogare a Teoriei Schimbării și sondajul de opinie în rândul populației au furnizat răspunsul pentru această întrebare.

### Q2. În ce măsură acest progres se datorează POAT 2007-2013?

- [39]. Conform Teoriei Schimbării, Întrebarea 2 vizează stabilirea impactului acțiunilor implementate în cadrul AP 3, diferențiat față de rezultatele obținute ca urmare a altor factori. În acest scop, s-a realizat inventarierea și analiza rezultatelor obținute în cadrul proiectelor implementate în cadrul AP3, precum și identificarea impactului intervențiilor AP3 diferențiat față de alte intervenții.
- [40]. În ceea ce privește aplicabilitatea metodei de analiză contrafactuală, conform testării ipotezei nr. 5 privind eficacitatea serviciului de Helpdesk din cadrul Centrului de Informare pentru IS, în urma analizei s-au constatat mai multe constrângeri care nu numai că au limitat opțiunile metodologice, ci au ridicat îndoieli privind validitatea și relevanța rezultatelor obținute. Cu toate acestea, în urma analizelor preliminare, echipa de experți a optat pentru aplicarea metodei de corelare pe beneficiarii Centrului (IMM-uri), ca exercițiu pilot prin care să se identifice contribuția acestui serviciu la procesul de informare a beneficiarilor potențiali.
- [41]. Cercetarea realizată a pornit de la întrebările de evaluare dar a acoperit doar o componentă a acestora, întrebarea de evaluare fiind formulată astfel: **"În ce măsură funcționarea serviciului de help-desk din cadrul CI-IS a contribuit la îndeplinirea rolului planificat de centru de resurse și punct central de dirijare a informațiilor, prin diminuarea numărului de surse de informare generală alternative privind oportunitățile de finanțare prin IS, apelate de către beneficiarii potențiali?"**
- [42]. *Limitare metodologică:* principala provocare pentru această întrebare este separarea acestui impact de rezultatul altor acțiuni – așa-numitul "spill-over effect" (de exemplu, măsurile de informare și comunicare de la nivel de PO) sau al altor factori (de exemplu, o infrastructură de comunicare insuficientă la nivel național sau, dimpotrivă, un interes major al publicului din România pentru accesarea de fonduri europene, existența unor canale private de comunicare mai eficiente decât cele publice etc.).
- [43]. Determinarea eșantionului s-a realizat pornind de la extragerea din baza de date cu beneficiarii serviciului de help-desk a acelor beneficiari care:



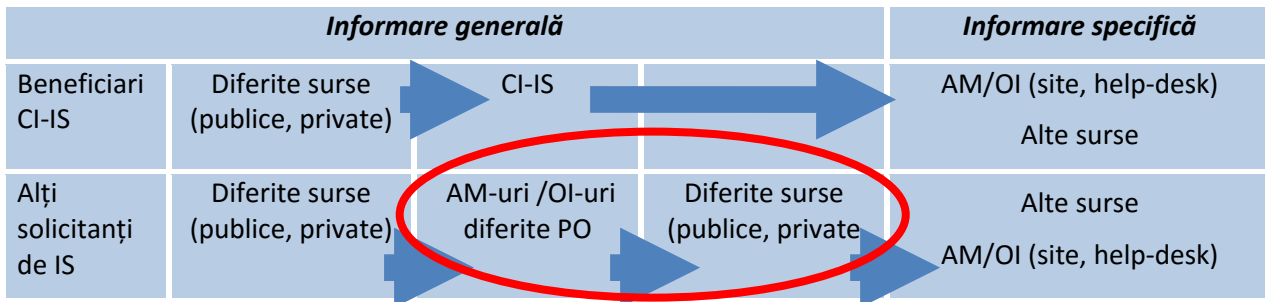
- sunt IMM;
- adresează întrebări cu privire la posibilitățile de finanțare existente;
- în urma răspunsurilor primite se constată că ar putea fi eligibili pentru cel puțin o linie de finanțare deschisă în perioada de funcționare a CI-IS;

[44]. În urma segmentării bazei de date, s-a constatat că aproximativ 60% dintre apelanții care se încadrează în cele trei categorii de mai sus sunt din Regiunea Centru și s-a procedat la aplicarea anchetei pilot la nivelul acestei regiuni, pentru a determina:

- În ce măsură solicitanții de informații (generale, de tip oportunități de finanțare) au apelat la surse oficiale (help-desk/site-uri AM-uri / OI-uri) în urma asistenței din partea CI-IS, pentru obținerea de informații specifice privind procesul de accesare a fondurilor.
- În ce măsură solicitanții de informații (prin aceasta validându-se rolul Centrului de diseminare a informației cu privire la IS și de catalizator al celorlalte canale oficiale) au mai avut nevoie de alte iterații, pentru a găsi informații cu caracter general din alte surse, după primirea informațiilor de la CI-IS.

[45]. Având în vedere multitudinea de surse de informare existente, complexitatea procesului de solicitare a fondurilor, precum și lipsa de experiență a aplicanților în perioada 2007-2013, se presupune că toți cei care au apelat la CI-IS au utilizat și alte surse de informare, inclusiv help-desk AM-uri, site-uri web, consultanți etc. Evaluarea a intenționat să determine care a fost comportamentul lor după ce au apelat la serviciile de help-desk din cadrul CI-IS, prin aceasta validându-se rolul Centrului de diseminare a informației cu privire la IS și de catalizator al celorlalte canale oficiale.

[46]. Cu alte cuvinte, a fost testată ipoteza că beneficiarii care au apelat la CI-IS nu au mai fost nevoiți să consulte alte surse cu caracter general după primirea informațiilor din partea CI-IS și s-au adresat cu prioritate surselor oficiale pentru primirea informațiilor specifice privind apelurile de proiecte.



[47]. În urma sondajului pilot la nivelul beneficiarilor serviciilor de help-desk din categoria IMM, din regiunea Centru, s-au obținut 53 răspunsuri valide<sup>3</sup>. Pentru beneficiarii CI-IS incluși în eșantion, s-a încercat identificarea de "perechi identice", dintre cei care nu au apelat la CI-IS, pe baza următoarelor criterii:

- IMM (de aceleași dimensiuni, domeniu de interes (POSCEE, POSDRU), județ, mediu);
- Au solicitat finanțare în cadrul apelurilor deschise în perioada de funcționare a CI-IS (POSCEE, POSDRU)

[48]. *Limitare metodologică:* Bazele de date disponibile la nivelul AM nu au permis extragerea informațiilor necesare pentru a determina un grup de control în rândul celor care au apelat la help-desk-urile AM-urilor/OI-urilor pentru informații generale privind oportunitățile de finanțare, așa cum se intenționase inițial. Prin urmare, s-a optat pentru apelarea solicitanților de finanțare în

<sup>3</sup> Cf. Raportului de sondaj, vezi Anexa 3



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



cadrul liniilor deschise (POSCCE și POSDRU), pentru identificarea cărora s-au utilizat bazele de date furnizate de către AM POSCCE și AM POSDRU. În urma aplicării chestionarului asupra grupului de control, s-a constatat faptul că IMM-urile din grupul de control nu pot fi considerate corespondenții direcți ai beneficiarilor serviciilor de help-desk, acestea din urmă având un nivel mai mare de interes și de informare, dobândit în urma procesului de depunere a aplicației.

- [49]. Astfel, pentru grupul de control nu au putut fi identificați decât 23 de solicitanți care să corespundă criteriilor stabilite. Aceștia li s-a aplicat chestionarul de control, iar rezultatul se regăsește în detaliu în Anexa 3.

### Q3. Există alte efecte, pozitive și negative, provocate de implementarea AP 3?

- [50]. În privința metodelor și instrumentelor propuse, Q3 este în strânsă legătură cu întrebările anterioare. Analizele realizate au vizat și efectele neintenționate ale măsurilor din cadrul AP 3.
- [51]. Pentru a răspunde de o manieră cât mai completă la această Întrebare de Evaluare, s-au avut în vedere aspectele privind efectele neintenționate ale intervențiilor susținute prin AP3 încă din etapa de reconstrucție a teoriei schimbării, în special în etapa de analiză a factorilor de influență și cea de formulare a ipotezelor de lucru. Recenzia literaturii de specialitate, identificarea și analiza exemplurilor de bună practică identificate în legătură cu abordările de succes pentru atingerea unor rezultate similare celor vizate în cadrul AP3, alături de lecțiile învățate privind intervențiile similare au fost de asemenea la identificarea altor efecte – pozitive sau negative – ale măsurilor de informare și publicitate pentru diseminarea și promovarea IS.

### Q4. În ce măsură acest progres este sustenabil pe termen lung?

- [52]. Menținerea în timp a rezultatelor a fost analizată având în vedere condițiile în care acestea s-au produs, pentru domeniile și grupurile țintă vizate, dar și pe baza schimbărilor preconizate în context economic și social. Alături de măsura în care rezultatele obținute sunt sustenabile în timp, analiza a urmărit și identificarea posibilelor obstacole ale sustenabilității proiectelor.
- [53]. Răspunsul la această întrebare a fost elaborat pe baza rezultatelor la analizele cantitative și calitative prevăzute (analiză documentară și consultări). Focus-grupul și interviurile, alături de exemplele de bune practici și cele privind lecțiile învățate, au furnizat, de asemenea, un input important pentru formularea unui răspuns cât mai complet la această Întrebare de evaluare.

### Q5. Ce mecanisme au fost puse în practică sau sunt necesare pentru facilitarea producerii efectelor și sustenabilitatea lor?

- [54]. Înțelegem această întrebare ca fiind în concordanță cu impactul direct dorit de la intervențiile finanțate și, de asemenea, ca o întrebare orientată cu precădere către identificarea acelor intervenții și mecanisme, care pot contribui de o manieră optimă la asigurarea succesului în timp a acțiunilor preconizate în cadrul POAT 2014-2020.
- [55]. În acest context, au fost analizate aranjamentele instituționale existente privind implementarea intervențiilor AP3 și modul în care acestea satisfac cerințele pentru asigurarea durabilității în timp a rezultatelor. Analiza a avut în vedere, de asemenea, modificările de context survenite de-a lungul perioadei de programare și evoluțiile preconizate.
- [56]. Pentru identificarea acelor mecanisme care pot facilita producerea efectelor și pot asigura sustenabilitatea lor în timp, au fost utilizate ca instrumente analiza documentară și consultările, mai





ales cu principalii factori de decizie din cadrul MFE și AM. Exemplele de bună practică și lecțiile învățate identificate în domeniul informării și comunicării pentru Instrumentele Structurale au constituit un reper important pentru formularea unor propuneri fezabile privind asigurarea sustenabilității rezultatelor intervențiilor.

[57]. Sintetic, instrumentele de cercetare utilizate pentru analiză sunt prezentate în tabelul următor:

**Tabel 2 Instrumente și tehnici de evaluare**

Instrument / Întrebare de evaluare	Întrebarea 1	Întrebarea 2	Întrebarea 3	Întrebarea 4	Întrebarea 5
Cercetare de birou	x	x	x	x	x
Analize cantitative	x	x			
Interviuri	x	x	x	x	x
Atelier de lucru /focus grup*	x	x	x	x	x
Sondaj de opinie	x	x	x		
Analiza contrafactuală		x			

### 2.3. Aspecte privind abordarea acțiunilor de comunicare

[58]. Atât literatura de specialitate<sup>4</sup>, cât și ghidurile elaborate în vederea definirii acțiunilor de comunicare<sup>5</sup> puntează necesitatea abordării activităților de comunicare prin prisma nivelului de informare și implicare în tematica analizată (în cazul de față, cea a Instrumentelor Structurale).

[59]. Această precizare este necesară pentru a delimita conceptul, pe de o parte, scopul urmărit prin acțiunile de informare și comunicare derulate prin POAT 2007-2013 și, pe de altă parte, pentru a defini modul în care acestea au fost abordate în acțiunile implementate prin AP3.

[60]. Mai întâi, considerăm necesară o definire a termenilor de **"comunicare generală"**, respectiv **"comunicare specifică"** în domeniul IS, întrucât acestea stau la bază delimitării stabilite între ACIS (inclusiv CI-IS) și autoritățile de management în ceea ce privește tipul de informație pe care trebuie să îl transmită grupurilor țintă, pentru a fi evitate suprapunerile. Astfel, în urma consultărilor, cei doi termeni se referă la:

- Informațiile cu caracter general** cuprind informații referitoare la: sursele de finanțare disponibile, programele operaționale existente, instituții care gestionează fondurile pentru fiecare PO în parte, rata de absorbție a fondurilor, proceduri general valabile, rolul IS, rezultate obținute, elemente care contribuie la asigurarea transparenței utilizării fondurilor (ex. lista beneficiarilor FSC) etc.
- Informațiile cu caracter specific** cuprind informațiile care permit accesarea finanțării disponibile în cadrul unui anumit PO și includ informații referitoare la: detalii specifice privind

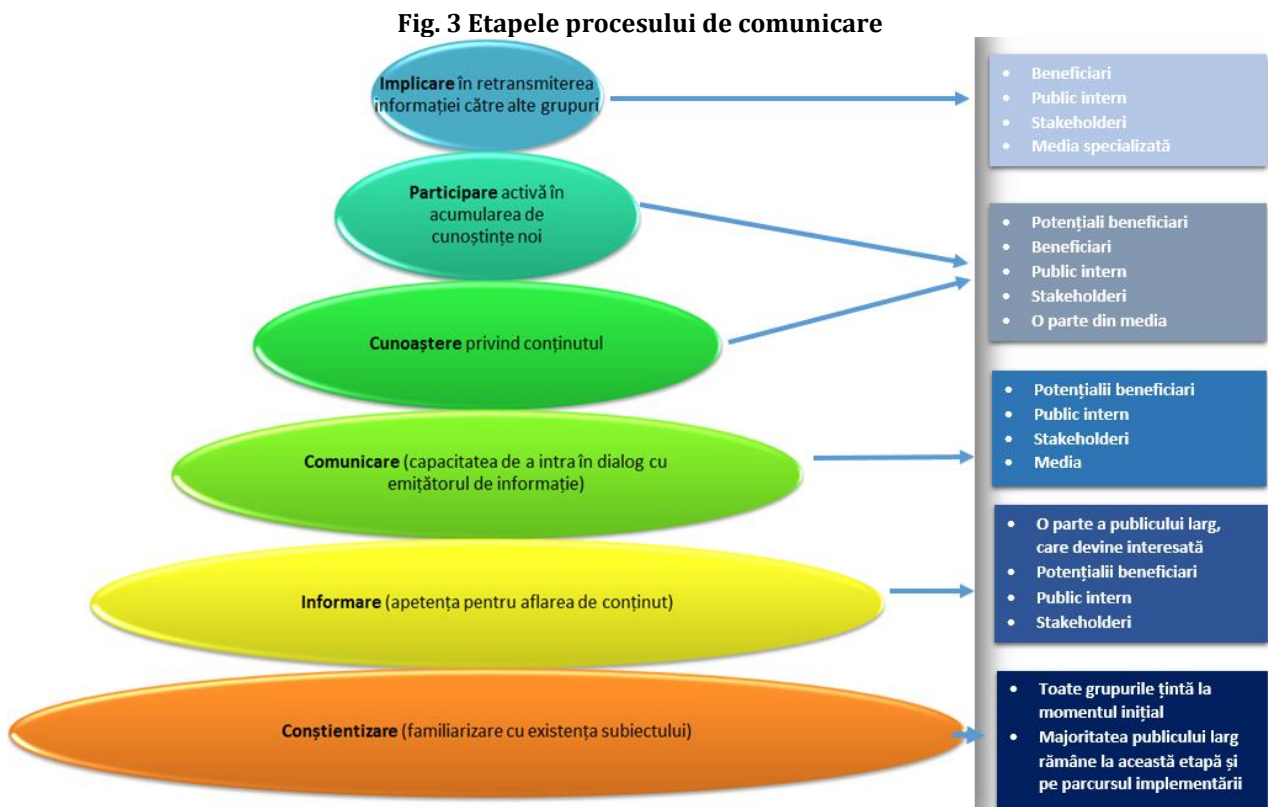
<sup>4</sup> Sursa: Newsom Doug, Scott, Alan, Turk, Vanslike Judy, "This is PR", Waldworth Publishing Company, Belmont, SUA, 1993, citat în Cristina, Coman, "Relațiile publice: principii și strategii", Iași, editura Polirom, 2001, pp. 79)

<sup>5</sup> Toolkit for the evaluation of communication activities, DG Communication, Iulie 2015

[http://www.google.ro/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCAQFjAAahUKEwj4pJDY3ZTJAhVnEXlKHffZAQQ&url=http%3A%2F%2Fec.europa.eu%2Fdocs%2Fcommunication%2Fabout%2Fevaluation%2Fdocuments%2Fcommunication-evaluation-toolkit\\_en.pdf&usq=AFQjCNHwgwshYI5r9xNnu6jwIEcbLu257w&bvm=bv.107467506,d.bGg](http://www.google.ro/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCAQFjAAahUKEwj4pJDY3ZTJAhVnEXlKHffZAQQ&url=http%3A%2F%2Fec.europa.eu%2Fdocs%2Fcommunication%2Fabout%2Fevaluation%2Fdocuments%2Fcommunication-evaluation-toolkit_en.pdf&usq=AFQjCNHwgwshYI5r9xNnu6jwIEcbLu257w&bvm=bv.107467506,d.bGg)

apelurile de proiecte, condițiile de accesare a fondurilor pe fiecare PO în parte, documentațiile aferente unui anumit program operațional.

- [61]. Totodată, este necesară între diferitele tipuri de comunicare realizate, în următoarele categorii:
- Informare cu privire la sursele de finanțare, condițiile de accesare a fondurilor, proceduri etc. Acest tip de informații contribuie la îmbunătățirea cunoștințelor și la o mai bună înțelegere a specificului IS, contribuind în mod direct la pregătirea de proiecte și la implementarea acestora. Pentru a răspunde nevoilor grupurilor țintă, informarea trebuie să fie corectă, să fie furnizată la timp, să fie credibilă și legitimă. Prin urmare, considerăm că este preferabil ca informarea să fie apanajul autorităților implicate direct în gestionarea IS (MFE/AM/OI).
  - Promovarea rezultatelor proiectelor, a rolului IS și a beneficiilor aduse de acestea pentru economie și societate. Nefiind strict legată de pregătirea și implementarea proiectelor, promovarea poate fi abordată prin implicarea mai multor de categorii de stakeholderi (promotori de proiecte, entități private, consultanți etc.)
- [62]. De asemenea, considerăm necesară poziționarea fiecărui grup țintă vizat prin POAT vizavi de etapele procesului de comunicare la începutul implementării, respectiv poziționarea așteptată a grupurilor țintă la finalul acțiunilor, întrucât aceasta determină și acțiunile ce urmează a fi întreprinse. Aceeași abordare a fost urmărită și în cadrul Planului de Comunicare POAT 2009, care menționează, de exemplu, faptul că "un potențial solicitant are nevoie de un minim prealabil de informație pentru a deveni interesat și mai ales pentru a putea structura întrebări utile" [Planul de Comunicare POAT 2009 (pag. 4)].
- [63]. Figura următoare prezintă grafic etapele procesului de comunicare, fiecare dintre acestea fiind ulterior detaliată și explicată prin prisma grupurilor țintă vizate de AP3 a POAT.





UNIUNEA EUROPEANĂ

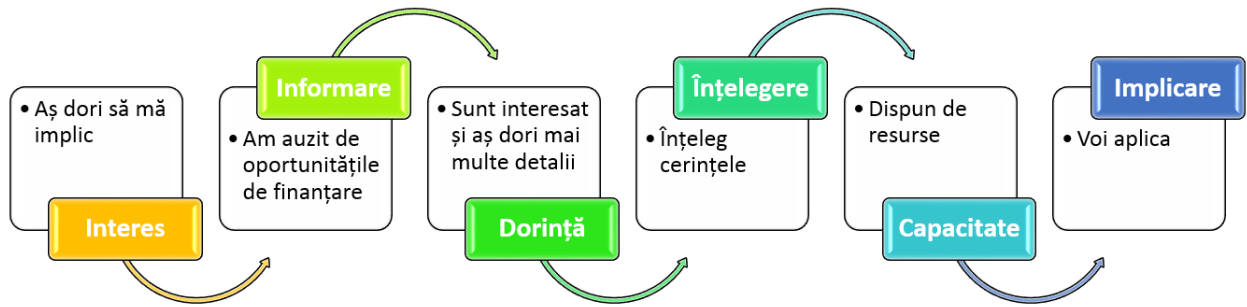


GUVERNUL ROMÂNIEI



- [64]. Primul nivel – **conștientizarea** - vizează cea mai largă categorie de public, cea mai puțin specializată cu un interes scăzut. Acesta nu este interesat să atingă mai mult decât nivelul de conștientizare și familiarizarea cu domeniul de referință. Informațiile relevante pentru această etapă sunt informațiile cu caracter general. Cu cât interesul crește, cu atât diferitele categorii de public sunt mai dispuse și deschise la a face eforturi de cunoaștere pentru a trece la etapa denumită informare. În acea etapă, publicul este atent la informația care circulă în spațiul public sau chiar caută informație în anumite medii pe care le utilizează în mod frecvent și în care are încredere.
- [65]. În orice activitate de comunicare, prima etapă este **conștientizarea / familiarizarea** – persoanele au cunoștință doar că se derulează un proces și pot deveni sau nu interesați de subiect, în funcție de opțiunile fiecăruia. Rezultatul obișnuit al acestei etape este „**notorietatea**” faptului comunicat. Dacă publicul este realmente interesat de subiect și a devenit conștient că se derulează un proces de comunicare, poate apărea **informarea** (furnizare de informații precise, tehnice). Informațiile de interes pentru această etapă sunt atât din categoria informațiilor generale, cât și informații cu caracter specific. De regulă, acțiunile directe de comunicare în cazul categoriilor largi de public includ doar etapele de conștientizare și apoi de informare, celelalte etape rămânând rezervate unor grupuri din ce în ce mai restrânse.
- [66]. **Etapa comunicării** implică un proces cu două sensuri: după ce persoana/grupul vizat a dobândit câteva informații, este pregătit să pună întrebări, să evalueze răspunsurile și să repete procesul. Imediat ce sunt informați, publicul din segmentele identificate sunt pregătiți să pună întrebări, să intre în dialog. Într-un cadru adecvat (întâlniri directe, prezentări), ei pot primi răspunsuri, pot analiza, pot să identifice relevanța temei pentru ei, respectiv există premisele ca ulterior să ajungă la cunoaștere. Această etapă are în vedere comunicarea atât a informațiilor generale, cât și a celor specifice.
- [67]. Aceasta conduce la **cunoaștere**. Când publicul a atins această fază, în mare, procesul de comunicare și-a atins scopul. Pe de altă parte, trecerea de la cunoaștere la **participare** (la acțiune) nu mai este integral determinată de eforturile de comunicare, ci și de alte circumstanțe. Acest moment este, însă, unul de vârf în ceea ce privește comportamentul, dat fiind că publicul este gata să participe la procesul de comunicare, dacă interesul acestora a devenit suficient de mare. Din această etapă, inițiatorul procesului de comunicare ar trebui să ia în considerare „partenerii de comunicare”, care sunt în poziția de a se **implica** în ducerea mai departe a procesului de comunicare. Acest context ar putea fi extrem de benefic și este, de obicei, aplicabil specialiștilor media și liderilor de opinie, în general, care devin dispuși să preia o parte din eforturi (timp, expunere, căutare de alte referințe, costuri etc.). Există, însă, și un potențial dezavantaj: astfel de parteneri ar putea să re-scrie mesajul (conform propriului nivel de înțelegere), eventual să-l distorsioneze sau chiar să preia conducerea spre alte direcții. Cu toate acestea, atingerea unui astfel de nivel ar putea fi gestionat, dat fiind că partenerii de comunicare posedă cunoștințe, iar obiectivul lor de comunicare ar putea fi identificat și relaționat. Similar etapei cunoașterii, această etapă are în vedere comunicarea atât a informațiilor generale, cât și a celor specifice.
- [68]. **Din experiența implementării, constatăm că următoarele niveluri – comunicare, cunoaștere, participare și implicare – sunt specifice beneficiarilor, publicului intern (din instituțiile implicate în gestionarea și implementarea FSC) și altor actori implicați (stakeholderi). Această ultimă categorie include persoane, organizații și autorități implicate în gestionarea Instrumentelor Structurale sau asupra cărora Instrumentele Structurale au impact, dar care nu sunt potențiali beneficiari, media.**
- [69]. La nivelul comunicării specifice, destinate potențialilor beneficiari, procesul de comunicare poate fi exemplificat urmând în general aceleași etape:

**Fig. 4 Etapele comunicării și implicării la nivelul beneficiarilor potențiali**



*Sursa: Toolkit for the evaluation of communication activities, DG Communication, Iulie 2015*



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Instrumente Structurale  
2007 - 2013

### 3. Reconstrucția Teoriei Schimbării pentru AP3

[70]. Această secțiune prezintă elementele Teoriei Schimbării, așa cum au fost acestea identificate la momentul programării POAT, precum și cu prezentarea modificărilor survenite pe parcursul implementării. Scopul analizei este acela de a surprinde nu doar evoluția AP3, ci motivele care explică această evoluție.

#### 3.1. Problemele identificate în domeniul comunicării

- [71]. În perioada 2005-2006 ACIS a întreprins o serie de cercetări sociologice calitative și sondaje de opinie în rândul populației cu privire la fondurile europene. Rezultatele cercetărilor indică un nivel de informare scăzut al populației despre fondurile post-aderare. Opinia predominantă la acel moment era aceea că accesarea finanțării oferite de UE este dificilă atât din cauza birocrăției și a lipsei posibilităților de cofinanțare, cât și din cauza suspiciunilor de corupție care planează asupra instituțiilor publice implicate. Organizațiile care dezvoltă proiecte reale de regulă renunță să depună proiectele pentru finanțare din cauza birocrăției și suspiciunii de corupție.
- [72]. Totodată, din studiile realizate, s-a observat că grupurile de potențiali beneficiari nu făceau diferența între diferite programe, între fondurile de pre și post-aderare: instrumentele structurale erau considerate „fonduri PHARE”. În viziunea celor patru grupuri, accesarea fondurilor presupunea birocrăție, cofinanțare și aplicare prin proiecte.
- [73]. Modalitățile de informare utilizate cu preponderență la momentul programării erau internetul, seminariile, media. S-a mai observat că un potențial solicitant avea nevoie de un minim prealabil de informație pentru a deveni interesat și mai ales pentru a putea structura întrebări utile. Informațiile enunțate ca necesare au avut în vedere elemente precum: cui se adresează aceste fonduri/ care sunt domeniile vizate; ce trebuie făcut pentru a accesa Fondurile Structurale sau care sunt programele adresate fiecărui grup.
- [74]. Rezultatele mai sus prezentate sunt confirmate și la momentul elaborării POAT 2007-2013, conform există o percepție general negativă privind fondurile europene la nivelul întregii populații. Astfel, „românii sunt convingși că alocarea fondurilor Europene este legată de fraudă și corupție. Opinia lor se bazează pe informațiile obținute prin intermediul mass-media și pe experiența personală de zi cu zi legată de corupție. Suspiciunile în privința fraudei în alocarea fondurilor sunt cauzate de faptul că oamenii nu au încredere în instituțiile implicate, cum ar fi ministere, Agențiile SAPARD, primarii, consilii județene, prefecturi și Agenții de Dezvoltare Regională”.
- [75]. Conform aceluiași document, 83% din populația urbană nu avea cunoștințe despre fondurile care urmau să fie disponibile începând cu 2007, deși peste 60% din populație era interesată de informațiile privind proiectele care pot fi cofinanțate din fonduri UE.

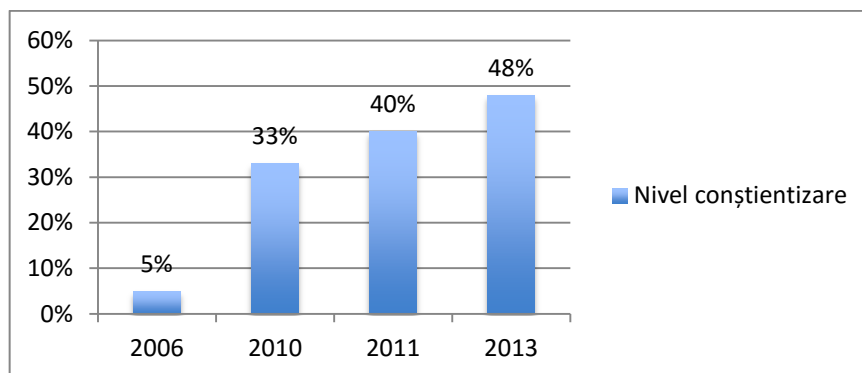
#### Modificări survenite pe parcursul implementării POAT

- [76]. În urma interacțiunilor recente purtate cu diverșii actori implicați în coordonarea informării și publicității de la nivelul AM cu ocazia prezentei evaluări, aceste probleme au rămas valabile și pe parcursul implementării POAT. Ba mai mult, **dificultățile întâmpinate în implementarea programelor operaționale, prezentate și explicate pe larg în evaluările intermediare realizate, au confirmat, cel puțin pentru o parte din public, reținerile inițiale legate de dificultățile de accesare a fondurilor**. Cu alte cuvinte, ceea ce la început era o temere, s-a transformat în certitudine, iar curentul de opinie a fost și rămâne destul de nefavorabil pentru unele programe operaționale (de ex. POSDRU), ceea ce a afectat imaginea IS în ansamblu.



[77]. Totodată, urmărind evoluția în timp a nivelului de conștientizare a populației cu privire la IS, nivelul autodeclarat de informare dar și tipul de informații căutate de către publicul larg<sup>6</sup>, se poate constata faptul că, pe măsură ce programele operaționale au trecut de la etapa apelurilor de proiecte la implementarea propriu-zisă, nevoia de informații cu caracter general a scăzut, fiind înlocuită de nevoia de informații cu caracter specific. Aceste constatări au fost confirmate și în cadrul interviurilor și constatate în teren, la momentul derulării caravelor de informare, când prezența participanților la sesiunile generale era din ce în ce mai scăzută iar sesiunile tematice (pe programe) aveau o audiență crescută.

Fig. 5 Evoluția nivelului de conștientizare al publicului larg privind IS<sup>7</sup>



Sursa: date RAI 2014

[78]. Redăm sintetic evoluția principalelor probleme de comunicare identificate din anul 2006 și până în prezent.

Reconstrucția TS Probleme identificate	
<b>2006-2007</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivelul scăzut de cunoștințe despre fondurile post-aderare</li> <li>• Mentalitatea privind accesarea fondurilor UE (dificil de accesat, atât din cauza birocrăției și a co-finanțării impuse, cât și a suspiciunilor de corupție îndreptate spre instituțiile implicate)</li> </ul>	<b>2008-2015</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivelul scăzut de cunoștințe despre fondurile post-aderare</li> <li>• Mentalitatea privind accesarea fondurilor UE (dificil de accesat, atât din cauza birocrăției și a cofinanțării impuse, cât și a suspiciunilor de corupție îndreptate spre instituțiile implicate)</li> <li>• <b>Diminuarea nevoii de informare generală și creșterea celei de informare specifică privind IS</b></li> </ul>

<sup>6</sup> Pe baza sondajelor derulate între 2007-2015

<sup>7</sup> Date RAI 2014, până la momentul realizării prezentei evaluări. Graficul nu include rezultatele evaluării, prezentate mai departe în textul Raportului de Evaluare.



## 3.2. Nevoile și resursele AMPOAT în ceea ce privește activitățile de comunicare

### 3.2.1. Nevoi

[79]. Analiza SWOT elaborată la momentul pregătirii PO identifică elementele principale care pot influența succesul activităților în domeniul comunicării și gradul de atingere a obiectivelor stabilite la nivelul POAT. În strânsă legătură cu problemele (punctele slabe) identificate și în contextul amenințărilor posibile, la nivelul PO au fost identificate necesitățile, în termeni de nevoi ce determină structura și linia de acțiune a intervențiilor POAT.

**Tabel 3 Corelarea între elementele analizei SWOT și nevoile de intervenție în cadrul POAT**

Puncte tari	Puncte slabe	Necesități
<ul style="list-style-type: none"> <li>Existența unor mecanisme de coordonare, atât la nivel inter-ministerial, cât și la nivel managerial, care au dobândit o experiență semnificativă prin gestionarea programelor Phare și ISPA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deficiențe mari în cunoașterea aspectelor practice legate de implementarea IS</li> <li>Numărul mic de materiale publicate pe tema instrumentelor structurale;</li> <li>Dificultățile în găsirea informațiilor actualizate privind progresul realizat în pregătirea implementării instrumentelor structurale</li> <li>Accesul insuficient la informațiile privitoare la procedurile specifice de implementare a Fondurilor Structurale și de Coeziune (FSC)</li> <li>Capacitatea scăzută și eterogenă pentru managementul IS, în special la nivel regional și local</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instrumente și informare către AM-uri, OI-uri și potențiali beneficiari</li> <li>Identificarea din timp a blocajelor</li> <li>Diseminarea informațiilor către potențialii beneficiari</li> <li>Coordonarea diferitelor AM-uri, instrumente pentru formare și informare AM, OI și potențialilor beneficiari</li> </ul>
Oportunități	Amenințări	Necesități
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dezvoltarea progresivă a societății informaționale și, prin urmare, o receptare mai eficientă a informațiilor cu privire la FSC via internet sau alte canale media</li> <li>Disponibilitatea canalelor media și a companiilor de relații publice (PR) pentru promovarea, informarea și publicarea informațiilor cu privire la IS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gradul ridicat de complexitate al sistemului de implementare a IS</li> <li>Percepția publică despre fondurile UE incorect gestionată și percepția fraudei și corupției în sistem</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicitate și diseminarea informațiilor cu privire la IS către publicul larg</li> </ul>

[80]. Complexitatea ridicată a sistemului de implementare a IS și a procedurilor aplicabile, alături de varietatea grupurilor țintă vizate impun definirea unor mecanisme și instrumente specifice de comunicare, care să răspundă nevoilor publicului vizat și să asigure atingerea obiectivelor propuse.

[81]. Nevoilor identificate li se adaugă cerințele privind informarea și publicitatea IS, așa cum decurg din prevederile Regulamentelor UE. Astfel, conform Art. 69 din Reg. General 1083/2006, acțiunile de informare și publicitate au ca obiectiv furnizarea de informații și asigurarea publicității programelor și operațiunilor cofinanțate, către cetățenii europeni, beneficiari și potențiali beneficiari, astfel încât



să fie evidențiat rolul Comunității și să fie asigurată transparența oportunităților de finanțare nerambursabilă.

### Modificări survenite pe parcursul implementării POAT

- [82]. În urma consultărilor cu stakeholderii, s-a confirmat faptul că nevoile (necesitățile) au fost corect identificate la momentul programării și că acestea s-au menținut și în perioada de implementare. Totodată, fie de o supraevaluare a punctelor tari – respectiv existența mecanismelor de coordonare cu experiență – fie au fost supraevaluate, fie, din diferite cauze, acestea nu s-au menținut sau nu au funcționat optim ulterior.
- [83]. Nevoia de adaptare a informațiilor transmise și mijloacelor de comunicare la nevoile grupurilor țintă vizate, având în vedere complexitatea procedurilor de implementare și varietatea informațiilor în funcție de domeniul de interes, a devenit tot mai stringentă, în condițiile lipsei unei standardizări a procedurilor aplicabile, chiar la nivelul aceluiași PO, a schimbărilor succesive privind regulile și reglementările aplicabile, precum și a criteriilor complexe de demarcare a intervențiilor susținute din diferite PO.
- [84]. Sintetic, nevoile sunt redate mai jos:

Reconstrucția TS Nevoile	
<p><b>2006-2007 - Nevoile</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creșterea gradului de informare a publicului larg privind IS</li> <li>• Coordonarea acțiunilor de comunicare privind IS, pentru a evita suprapunerile sau informațiile contradictorii și pentru a acoperi carențele în comunicare</li> <li>• Nevoia de adaptare a informațiilor și modului de transmitere la caracteristicile diferitelor grupuri țintă vizate</li> </ul>	<p><b>2008-2015 - Nevoile</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creșterea gradului de informare a publicului larg privind IS</li> <li>• Coordonarea acțiunilor de comunicare privind IS, pentru a evita suprapunerile sau informațiile contradictorii și pentru a acoperi carențele în comunicare</li> <li>• <b>Nevoia tot mai stringentă de adaptare a informațiilor și modului de transmitere la caracteristicile diferitelor grupuri țintă vizate</b></li> </ul>

### 3.2.2. Resurse

- [85]. Resursele prevăzute pentru activitatea de comunicare pot fi împărțite în trei categorii principale: resurse financiare, resurse funcționale (cadru și mecanisme instituționale), resurse operaționale (strategii, planuri, platforme, site-uri).
- [86]. Resursele financiare disponibile din FSC pentru realizarea obiectivelor AP3 POAT, așa cum au fost prevăzute în versiunea oficială a PO aprobată de CE în anul 2007, totalizau cca. 20% din alocarea totală a POAT, reflectând importanța acțiunilor de comunicare pentru atingerea obiectivului general al PO.



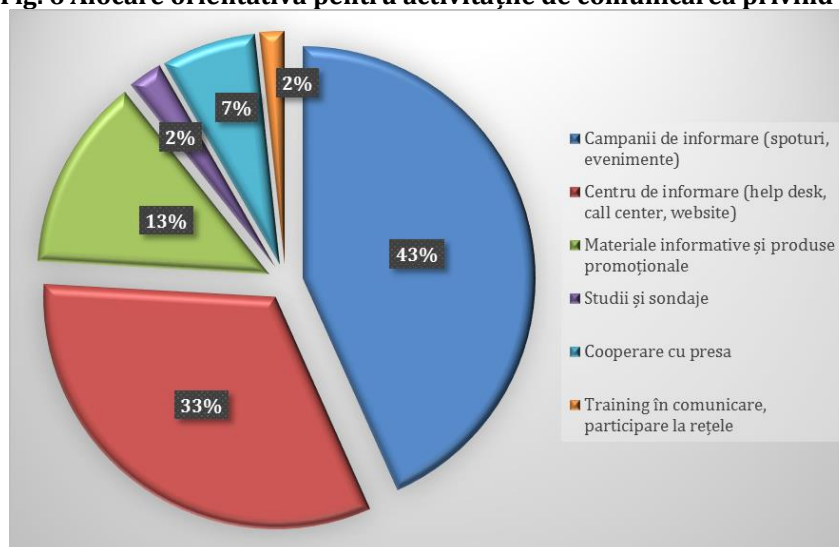


**Tabel 4 Alocări financiare AP 3, versiunea oficială a POAT, ian. 2007**

DMI	Finanțare UE	Buget național	Total
DMI 3.1	23.292.655	5.823.164	29.115.819
DMI 3.2	10.762.161	2.690.540	13.452.701
Total	34.054.816	8.513.704	42.568.520

[87]. Conform Planului de Comunicare POAT 2009, se avea în vedere următoarea distribuție orientativă, pe activități de comunicare:

**Fig. 6 Alocare orientativă pentru activitățile de comunicarea privind IS**



Sursa: Alocări orientative buget IS, conform Planului de Comunicare al ACIS\_2009

[88]. Mecanismele instituționale create pentru implementarea acțiunilor de comunicare finanțate din FSC, precum și pentru coordonarea activităților susținute la nivelul diferitelor PO, au constituit resurse pentru implementare din punct de vedere organizațional și al coordonării. Structurile create la nivelul AM POAT și la nivel inter-instituțional au fost următoarele:

- **Comitetul Național de Coordonare** a procesului de pregătire pentru gestionarea IS, cu reprezentare la nivel de ministru, pentru întărirea coordonării IS
- **Comitetul de Management pentru Coordonarea IS**, creat în subordinea CNC, la nivel de oficiali de conducere din AM, ACP, AA și ACIS, ca principal motor de coordonare și soluționare a problemelor comune
- **Grupul de lucru pentru informare și publicitate**, compus din reprezentanții responsabili de comunicare din cadrul AM și OI, precum și **Grupul de lucru pentru formare profesională**, ambele în subordinea Comitetului de Management pentru Coordonarea IS.
- **Forumul Comunicatorilor**, constituit din comunicatorii instituțiilor cu atribuții în gestionarea FSC (AM, OI, alte instituții cu responsabilități în gestionarea FSC – de exemplu Autoritatea de Certificare și Plată). Responsabilitățile acestui Forum includ asigurarea respectării politicilor și regulilor de comunicare, precum și asigurarea schimbului de informații între structurile care gestionează IS, astfel încât activitățile de comunicare susținute la nivelul diferitelor PO și mesajele transmise să fie coordonate.



- [89]. În plus, la nivelul ACIS a fost creată **Unitatea de Comunicare**, aflată în subordinea Direcției Coordonare de Sistem, cu rol de coordonare a activităților de informare, comunicare și promovare privind IS în România.
- [90]. Implementarea AP3 a beneficiat și de alte tipuri de resurse de tip operațional, care au sprijinit activitatea de comunicare. În acest sens, a momentul pregătirii PO, era în curs de elaborare Strategia Națională de Comunicare pentru IS<sup>8</sup>, care ulterior a definit abordarea generală a comunicării elementelor de interes privind fondurile europene nerambursabile, la nivelul întregului sistem de gestionare și implementare a fondurilor.
- [91]. De asemenea, începând cu anul 2006, ACIS a dezvoltat în cadrul paginii web a MFP o secțiune dedicată fondurilor UE nerambursabile ([www.mfinante.ro/fonduriUE](http://www.mfinante.ro/fonduriUE)), iar începând cu anul 2007 a început să funcționeze pagina de web dedicată IS, [www.fonduri-ue.ro](http://www.fonduri-ue.ro), care includea informații generale și specifice privind cadrul instituțional, legislația în domeniu, descrierea Instrumentelor Structurale, precum și procesul de elaborare al PND, CSNR și al PO.

#### Modificări survenite pe parcursul implementării POAT

- [92]. Pe parcursul perioadei de programare, au avut loc mai multe modificări ale resurselor financiare disponibile la nivel de DMI. O primă modificare a avut loc în 2012, dată fiind reducerea ratei de cofinanțare națională de la 20% la 15%, conform prevederilor Reg. 1311/2011 de modificare a Reg. General 1083/2006 ca o măsură de sprijin pentru statele membre în contextul crizei financiare. Pe de altă parte, în 2014, în contextul progresului lent în implementarea intervențiilor susținute din AP3, dar și a nevoilor crescute și succesului altor intervenții susținute prin POAT (ex. AP1), a fost operată o reducere semnificativă a resurselor disponibile la nivelul DMI 3.1. Astfel, prin decizia CE C(2014) 6346 din septembrie 2014, aproximativ 62% din resursele financiare ale DMI 3.1 au fost realocate către AP1 și 8% către DMI 3.2.
- [93]. În prezent, fondurile alocate celor două DMI se situează la 30% pentru DMI 3.1, respectiv 117% (pentru DMI 3.2) din sumele disponibile la nivelul anului 2006.

**Tabel 5 Alocări financiare AP 3, modificări pe parcursul perioadei de programare**

DMI	Versiune oficială a DCI_Oct 2010 (lei)	Modificare cf. DCI_Aprilie 2013 (lei)	Modificare cf. DCI_Aprilie 2015 (lei)
DMI 3.1	29.115.819	27.403.323	8.835.325
DMI 3.2	13.452.701	12.661.366	15.690.609
Total	42.568.520	40.064.689	24.525.934

*Notă: Realocările s-au realizat efectiv cu un an înainte de menționarea în DCI*

- [94]. O altă modificare se referă la creșterea contribuției proprii a beneficiarului la finanțarea proiectelor. Conform versiunii oficiale a POAT, finanțarea publică pentru proiectele de comunicare este de 100%, finanțare acoperită integral din fonduri comunitare. O schimbare în acest sens apare în DCI-ul din aprilie 2013, prin creșterea contribuției proprii a Beneficiarului la 15%, urmând ca în anul 2015 (conform DCI din aprilie 2015) să se revină la nivelul inițial al finanțării publice.
- [95]. În ceea ce privește modificările intervenite la nivelul structurilor instituționale, acestea s-au concretizat nu atât în schimbări ale mecanismelor prevăzute (GL, Forum, Unitate de Comunicare), care au rămas neschimbate ca structură și atribuții, ci în schimbările repetate intervenite în cadrul

<sup>8</sup> Strategia de Comunicare pentru IS a fost aprobată la finele anului 2007.



instituțional mai larg, prin înființarea Ministerului Afacerilor Europene și, mai apoi, a Ministerului Fondurilor Europene, ceea ce a condus la schimbarea circuitului de aprobare a procedurilor de achiziții publice sau chiar aceea de aprobare a activităților de comunicare, dar și la schimbarea priorităților de acțiune, inclusiv în domeniul comunicării.

[96]. Resursele planificate în 2006-2007, precum și modificările survenite în perioada 2008-2015 sunt prezentate sintetic în cele ce urmează:

Reconstrucția TS Resursele		2					
<p><b>2006-2007 - Resursele</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SNC-IS</li> <li>• Planul de Comunicare POAT 2007-2013</li> <li>• Fondurile disponibile din FSC pentru acțiuni de comunicare: <table style="margin-left: 20px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding-right: 20px;">DMI 3.1</td> <td>29.115.819 lei</td> </tr> <tr> <td>DMI 3.2</td> <td>13.452.701 lei</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>42.568.520 lei</b></td> </tr> </table> </li> <li>• Structura instituțională și mecanismele de implementare și coordonare create <ul style="list-style-type: none"> <li>- ACIS (MFP)</li> <li>- GL Comunicare</li> <li>- Forumul Comunicatorilor</li> </ul> </li> <li>• Mecanismele de coordonare prevăzute: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Extranet</li> <li>- Manual de proceduri</li> </ul> </li> </ul>	DMI 3.1	29.115.819 lei	DMI 3.2	13.452.701 lei	<b>Total</b>	<b>42.568.520 lei</b>	<p><b>2008-2015 - Resursele</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SNC-IS</li> <li>• Planul de Comunicare POAT 2007-2013</li> <li>• Fondurile disponibile din FSC pentru acțiuni de comunicare: <p style="color: red; margin-left: 20px;">DMI 3.1: - 30%</p> <p style="color: red; margin-left: 20px;">DMI 3.2: - 117% din sumele disponibile la nivelul anului 2006</p> </li> <li>• Structura instituțională și mecanismele de implementare și coordonare create <ul style="list-style-type: none"> <li>• ACIS (MFP) / MAEur / MFE</li> <li>• GL Comunicare</li> <li>• Forumul Comunicatorilor</li> </ul> </li> </ul>
DMI 3.1	29.115.819 lei						
DMI 3.2	13.452.701 lei						
<b>Total</b>	<b>42.568.520 lei</b>						

### 3.3. Obiectivele vizate la nivelul AP3 și indicatorii de program

[97]. Conform prevederilor versiunii oficiale a POAT 2007-2013, **Axa prioritară 3 “Diseminarea informației și promovarea instrumentelor structurale”** urmărește o *diseminare coordonată la nivel național a mesajelor generale cu privire IS și implementarea Planului de Acțiuni al MFE pentru comunicare, conform Strategiei Naționale de Comunicare pentru Instrumentele Structurale.*

[98]. Prin implementarea **AP 3** se urmărește așadar realizarea unui dublu obiectiv. Pe de o parte, se are în vedere **asigurarea unei diseminări coordonate la nivel național a mesajelor generale cu privire la IS** și, pe de altă parte, se are în vedere **implementarea Planului de Acțiuni al MFE pentru comunicare** conform Strategiei Naționale de Comunicare pentru Instrumentele Structurale.

[99]. În ceea ce privește primul obiectiv, formularea utilizată duce mai degrabă spre modalitatea de implementare, decât spre stabilirea unui deziderat clar. Cu toate acestea, obiectivul vizat poate fi interpretat ca fiind “asigurarea unei coordonări adecvate a acțiunilor de comunicare” și în acest context el este adecvat.

[100]. În ceea ce privește cea de a doua parte a obiectivului AP3, evaluarea are în vedere obiectivele stabilite la nivelul Planului de Comunicare al ACIS, respectiv:



#### a) Obiective generale - comunicare IS

- Să asigure recunoașterea contribuției UE la modernizarea României, a rolului și rezultatelor atinse prin folosirea Instrumentelor Structurale;
- Să informeze constant și corect toate grupurile țintă despre oportunitățile de finanțare de care poate să beneficieze România prin Instrumentele Structurale, despre motivele pentru care a fost demarat acest proces, despre obiectivele și beneficiile implementării acestora;
- Să asigure transparență, pentru a sprijini absorbția FSC, și, implicit, modernizarea României și fiabilitatea procesului de integrare în UE.

#### b) Obiective generale - comunicare POAT

- Să asigure transparență și recunoașterea contribuției UE la consolidarea sistemului de gestionare a Instrumentelor Structurale, a rolului și rezultatelor atinse prin folosirea acestor fonduri în cadrul POAT;
- Să informeze constant și corect toate grupurile țintă despre oportunitățile de finanțare oferite de POAT, despre obiectivele și beneficiile implementării acestui program.

[101]. Având în vedere cele de mai sus, **obiectivele definite la nivelul Planului de Comunicare al POAT se transpun, printr-un nivel crescut de conștientizare privind rolul și rezultatele IS și respectiv privind rolul și rezultatele POAT și printr-un nivel crescut de informare la nivelul grupurilor țintă vizate de comunicarea POAT.** Activitățile de comunicare vor avea în vedere în primul caz transmiterea de informații cu caracter general, în timp ce în al doilea caz, se are în vedere comunicarea de informații specifice.

[102]. Atingerea obiectivelor definite privind IS, conform Planului de Comunicare al POAT, se va realiza prin acțiunile cumulate ale tuturor PO și nu doar ca efect al implementării acțiunilor finanțate în cadrul AP 3 a POAT. Se au în vedere în acest sens atât acțiunile de comunicare sprijinite la nivelul altor PO, cât și sprijinul direct la nivel sectorial acordat în cadrul acestor PO, care contribuie de o manieră implicită la creșterea gradului de informare și conștientizare privind IS. **În acest context, cuantificarea progresului înregistrat în realizarea obiectivelor AP3, în special în ceea ce privește nivelul de conștientizare privind IS, va avea în vedere progresul cumulat, la nivelul întregului sistem, respectiv la nivelul întregii populații.**

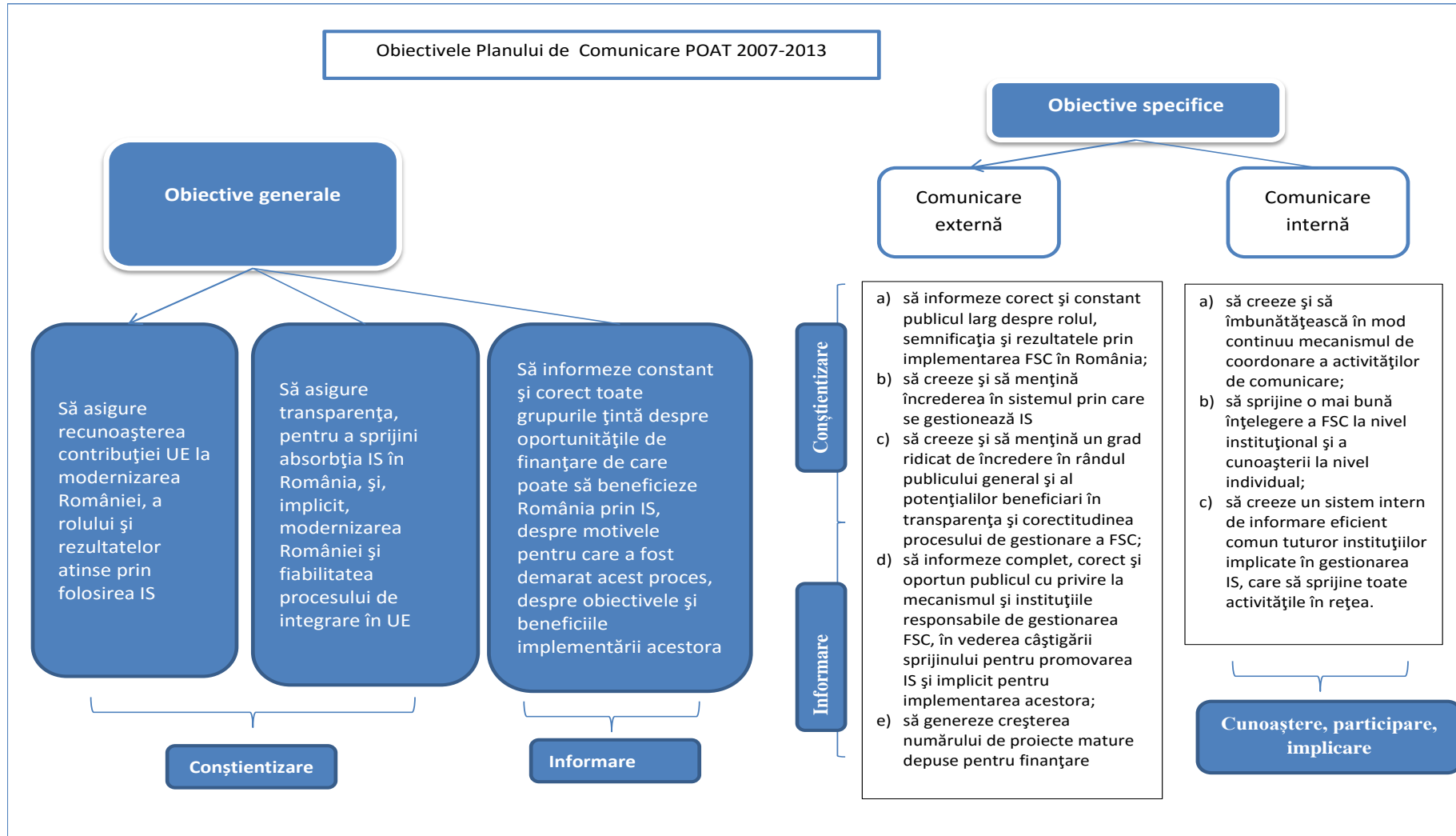
[103]. Abordarea planificată prevedea prezentarea de către MFE a informațiilor caracter general (privind rolul IS pentru dezvoltarea României, transparența acordării fondurilor, aspecte legate de eficiență etc.), MFE fiind văzut ca unic responsabil în acest sens. Informațiile specifice urmau să fie furnizate de AM. Atât ACIS/MFE, cât și AM vizau mai multe categorii de grupuri țintă, descrise în secțiunea 3.5.

[104]. Totodată, conform prevederilor Strategiei de Comunicare, MFE avea rolul de a implementa, Centrul de Informare pentru IS, ca punct central de informare privind IS. CI-IS are în vedere furnizarea atât a informațiilor generale, cât și a informațiilor specifice și va fi implementat de ACIS în colaborare cu AM.

[105]. Sintetic, obiectivele prevăzute în Planul de Comunicare POAT sunt redată mai jos:



Fig. 7 Obiectivele Planului de Comunicare POAT





[106]. În ceea ce privește **comunicarea POAT**, având în vedere specificul programului, activitățile urmărite au vizat un public restrâns, cu un nivel ridicat de cunoaștere a problematicii IS în România. Eforturile de comunicare au fost așadar orientate către atingerea unui nivel mai ridicat de înțelegere a mecanismelor de accesare și implementare și nu creșterea gradului de conștientizare. Promovarea rolului și a rezultatelor PO au fost realizate în cadrul tuturor acțiunilor și au vizat toate categoriile de public.

[107]. Analizând obiectivele generale definite atât la nivelul comunicării IS cât și ale POAT, putem indica mai jos imaginea reconstrucției teoriei schimbării pentru obiectivele stabilite la nivelul AP3.

Reconstrucția TS Obiectivul AP3		3
<p><b>Obiective generale comunicare IS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Să asigure recunoașterea contribuției UE la modernizarea României, a rolului și rezultatelor atinse prin folosirea IS;</li> <li>• Să informeze constant și corect toate grupurile țintă despre oportunitățile de finanțare de care poate să beneficieze România prin IS, despre motivele pentru care a fost demarat acest proces, despre obiectivele și beneficiile implementării acestora;</li> <li>• Să asigure transparența, pentru a sprijini absorbția IS în România, și, implicit, modernizarea României și fiabilitatea procesului de integrare în UE.</li> </ul>	<p><b>Obiective generale comunicare POAT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Să asigure transparența și recunoașterea contribuției UE la consolidarea sistemului de gestionare a IS, a rolului și rezultatelor atinse prin folosirea acestor fonduri în cadrul POAT;</li> <li>• Să informeze constant și corect toate grupurile țintă despre oportunitățile de finanțare oferite de POAT, despre obiectivele și beneficiile implementării acestui program.</li> </ul>	
	<p><b>Obiectivul stabilit al AP 3 se traduce prin:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diseminarea coordonată la nivel național a mesajelor generale cu privire la IS</li> <li>✓ Creșterea gradului de conștientizare privind IS</li> <li>✓ Creșterea gradului de informare privind POAT la nivelul grupurilor țintă vizate în cadrul PO</li> </ul>	

[108]. Pentru cuantificarea progresului în realizarea obiectivelor AP3, la nivelul PO au fost stabiliți o serie de indicatori de program, astfel:

**Tabel 6 Indicatorii de program ai POAT**

Indicator	Tip indicator	POAT inițial
Copii ale tuturor publicațiilor, broșurilor și flyere informative produse in cadrul POAT	output	1.000.000
Evenimente sprijinite (conferințe, seminarii, ateliere) pentru promovarea intervențiilor IS/	output	70
Campanii mass-media	output	14
Sondaje de opinie	output	7
Număr de accesări ale site-ului pentru IS	output	1.000.000
Număr de solicitări primite de CI-IS	output	40.000
Nivelul de conștientizare privind IS	rezultat	+15



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI

Instrumente Structurale  
2007 - 2013

[109]. AP3 are în vedere atât comunicarea generală privind IS, cât și comunicarea specifică privind POAT dar nu există o separare de o manieră explicită a țintelor pentru fiecare tip de comunicare în parte la nivelul indicatorilor.

[110]. IP de rezultat definit "Nivel de conștientizare cu privire la IS" reflectă obiectivul general al AP, însă doar parțial, având în vedere doar nivelul de conștientizare al populației privind IS, nu și nivelul de informare privind POAT. În plus, IP de rezultat reflectă doar de o manieră implicită obiectivul AP privind asigurarea unei diseminări coordonate a mesajelor generale privind IS.

[111]. Totodată, Strategia de Comunicare IS 2007-2013 stabilește ținte pentru următorii indicatori, a căror îndeplinire era partajată între ACIS și AM, fără a exista însă o distribuție clară a țintelor:

**Tabel 7 Ținte conform Strategiei de Comunicare IS 2007-2013**

Indicator	Valoare inițială (2007)	Valoare intermediară (2010)	Valoare vizată (2015)
Numărul de vizitatori pe site-ul <a href="http://www.fonduri-ue.ro">www.fonduri-ue.ro</a>	0	500.000	1.000.000
Numărul evenimentelor organizate	10	50	120
Numărul de publicații editate	2	30	100
Numărul de întrebări la Call Center sau la centrele locale de informare	0	25.000	60.000
Numărul de căutări complete efectuate în sistemul intern de informare comun	0	8.000	15.000
Nivelul general de conștientizare cu privire la IS	5%	15%	25%

### Modificări survenite pe parcursul implementării POAT

[112]. Pe parcursul implementării POAT se constată importante modificări la nivelul indicatorilor de program (IP) și țintelor stabilite pentru aceștia. Există o variație semnificativă în acest sens, caracterizată atât prin introducerea de noi indicatori, cât și prin reduceri/ creșteri ale valorilor țintă pentru aceștia. IP de tip output au suferit mai multe modificări de-a lungul timpului, reflectând progresul direct înregistrat în implementarea programului. Similar indicatorilor de tip output, ținta IP de rezultat a fost modificată în septembrie 2014, prin modificarea PO, acesta fiind majorată semnificativ de la +15% (în condițiile unei valori de bază de 5% pentru anul 2006) la o valoare țintă semnificativ mai mare, de 50%.

**Tabel 8 Evoluții înregistrate la nivelul indicatorilor de program ai POAT**

Indicator	POAT inițial	Ian 2012	Iun 2012	Sep 2014	Noi 2014
Copii ale tuturor publicațiilor, broșurilor informative produse în cadrul POAT*	1.000.000				
Studii, analize, rapoarte, strategii**		28	28	4	4
Evenimente sprijinite (conferințe, seminarii, ateliere) pentru promovarea intervențiilor IS / Evenimente de informare și publicitate**	70	120	120	98	98
Materiale de informare și publicitate**		72	72	36	36
Campanii mass-media	14	10	10	4	4
Sondaje de opinie	7				
Număr de accesări ale site-ului pentru IS	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.763.732	1.763.732
Număr de solicitări primite de CI-IS	40.000	40.000	40.000	40.000	40.000
Nivelul de conștientizare privind IS	+15	+15	+15	50	50

\*Indicatorul a fost eliminat încă de la prima modificare oficială a PO / \*\* Indicatori nou introduși/ Denumire modificată



### 3.4. Factori pozitivi și negativi care afectează implementarea AP3

#### 3.4.1. Factori care au sprijinit implementarea AP3

[113]. O parte din factorii de influență prezentați au fost identificați în etapa de programare a POAT, cu precădere factorii suport, respectiv:

- Acțiunile de comunicare sprijinite la nivelul altor PO. Resursele alocate inițial în cadrul PO sectoriale se ridică la cca. 157 mil. Euro<sup>9</sup>, din care cca. 119 mil. Euro contribuție comunitară;
- Sprijinul disponibil în cadrul AP1 - DMI 1.1 "Sprijin pentru managementul și implementarea IS", privind coordonarea comunicării și sprijinirea sesiunilor de formare;
- Percepția general pozitivă a publicului român vizavi de structurile UE.

[114]. Mecanismele prevăzute la nivelul SNC au urmărit potențarea acestor factori, prin crearea de sinergii și complementarități între diversele acțiuni finanțate. O parte dintre instrumentele prevăzute, în special Centrul de Informare pentru IS, urmau să fie implementate de o manieră colaborativă de către ACIS/MFE și AM-uri. Similar, în cazul imaginii pozitive vizavi de structurile UE, strategia de comunicare IS avea în vedere o valorificare a acestui capital pozitiv, prin transmiterea unor mesaje specifice în cadrul acțiunilor de comunicare.

#### 3.4.2. Factori care au afectat negativ implementarea AP3

[115]. Similar factorilor pozitivi, barierele sau aspectele sensibile care ar putea crea dificultăți în atingerea obiectivelor propuse au fost identificate parțial la momentul elaborării POAT, însă în unele cazuri au fost subestimate. Includem aici aspectele privind complexitatea intervențiilor FSC, un factor care – deși cunoscut la momentul programării – a devenit tot mai important în procesul de implementare, în contextul procedurilor complexe definite la nivel național dar și modificările succesive ale acestora.

#### Modificări survenite pe parcursul implementării POAT

[116]. Dacă, așa cum a fost precizat mai sus, o parte din barierele și dificultățile în calea implementării au fost identificate încă din etapa de programare de către stakeholderi, încercându-se adoptarea unor prevederi și măsuri pentru a răspunde acestor probleme, alți factori au apărut pe parcursul ciclului programatic, afectând întregul proces de implementare, cu efecte negative asupra rezultatelor obținute. Includem aici aspecte precum:

- Dificultăți de coordonare a acțiunilor de comunicare din cauza mecanismelor instituționale (nivel ierarhic ACIS-AM), și anumitor factori externi sistemului (precum procedurile de achiziții publice);
- Sistemul de achiziții publice și disponibilitatea fondurilor, care pot influența negativ implementarea la timp a acțiunilor de comunicare;
- Resurse umane insuficiente;
- Schimbările instituționale foarte dese, care duc la schimbarea abordării strategice, dar și a modului de punere în practică a acțiunilor de comunicare.

[117]. Un factor extern negativ important a fost reprezentat de faptul că ACIS/ MFE, deși avea atribuții de coordonare a sistemului FSC, nu a beneficiat de o poziție ierarhic superioară celorlalte AM sau OI și nu a avut pârghiile necesare pentru coordonarea acțiunilor de comunicare a AM.

<sup>9</sup> Suma include alocările inițiale pentru activitățile de informare și publicitate prevăzute la nivelul PO sectoriale. În cazul POS CCE, alocarea are în vedere atât sprijinul pentru informare și comunicare, cât și alocarea pentru activitățile de evaluare și TI.





[118]. Sistemul greoi de achiziții publice s-a reflectat în dificultatea definirii unor criterii de selecție care să asigure o calitate superioară a serviciilor livrate, durata mare a procesului de achiziții sau numărul mare de contestații.

[119]. În plus, acestor dificultăți li s-a adăugat și numărul redus de persoane implicate efectiv în gestionarea activităților de comunicare, precum și dese schimbări instituționale – trecerea ACIS în subordinea SGG și ulterior a MAEur și, ulterior, înființarea Ministerului Fondurilor Europene, cu impact asupra modului de implementare a întregului PO.

[120]. Perioadele premergătoare alegerilor (locale, parlamentare etc.), schimbările la nivelul guvernului (nu neapărat legate de IS) reprezintă de asemenea factori care pot influența negativ activitatea de comunicare, mesajele putând fi percepute de unele categorii de public (populație, presă) ca promovare politică.

[121]. Sintetizând, factorii care pot influența asupra implementării AP3 sunt prezentați mai jos:

Reconstrucția TS Factori de influență		4
<p><b>2006 - Factori suport</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acțiunile de comunicare sprijinite la nivelul altor PO (aprox. 157 mil. Euro)</li> <li>• Sprijinul disponibil în cadrul AP1 privind coordonarea comunicării și derularea sesiunilor de formare</li> <li>• Existența unor rețele/ resurse pe teme europene (de ex. EuropeDirect, site-u infoeuropa.ro, CI al CE etc., RCE)</li> <li>• Percepția general pozitivă a publicului român vizavi de structurile UE</li> </ul>	<p><b>2008-2015 - Factori suport</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acțiunile de comunicare sprijinite la nivelul altor PO</li> <li>• Sprijinul disponibil în cadrul AP1 privind coordonarea comunicării și derularea sesiunilor de formare</li> <li>• Existența unor rețele/ resurse pe teme europene (de ex. EuropeDirect, site-u infoeuropa.ro, CI al CE etc., RCE)</li> <li>• Percepția general pozitivă a publicului român vizavi de structurile UE</li> </ul>	
<p><b>2006 - Bariere</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eterogenitatea grupurilor țintă, inclusiv din punct de vedere al nivelului de informare</li> <li>• Opinia publicului larg privind finanțările publice (suspiciuni de fraude și lipsa de încredere în instituțiile implicate în gestionarea fondurilor publice)</li> </ul>	<p><b>2008-2015 - Bariere</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eterogenitatea grupurilor țintă, inclusiv din punct de vedere al nivelului de informare</li> <li>• Opinia publicului larg privind finanțările publice (suspiciuni de fraude și lipsa de încredere în instituțiile implicate în gestionarea fondurilor publice)</li> <li>• Dificultățile întâmpinate în implementarea IS</li> <li>• Dificultăți de coordonare din cauza mecanismelor instituționale</li> <li>• Sistemul de achiziții publice</li> <li>• Resurse umane insuficiente</li> <li>• Schimbările instituționale / la nivel politic / de decizie</li> </ul>	

### 3.5. Strategia pentru atingerea obiectivelor AP3

[122]. Conform Teoriei Schimbării, strategia reflectă viziunea și acțiunile propuse pentru implementare la momentul programării (cum anume se are în vedere atingerea obiectivelor). În cazul AP3 POAT, aceasta a fost stabilită prin SNC-IS și Planul de Comunicare POAT 2009. Pentru o imagine completă



a modului în care au fost abordate acțiunile, includem și elemente referitoare la mesajele transmise și grupurile țintă vizate, precum și aspecte ce țin de modalitatea prevăzută de coordonare a activităților de comunicare.

### 3.5.1. Acțiuni

[123]. Obiectivele definite la nivelul AP3 la momentul elaborării POAT urmau să fie atinse prin implementarea activităților corespunzătoare celor două DMI definite, astfel:

- DMI 3.1 “Diseminarea informațiilor generale și derularea activităților de publicitate cu privire la IS alocate României”, care are în vedere oferirea de asistență pentru implementarea Planului de acțiune pentru Comunicare, elaborat de MFE. Această asistență include *campanii de comunicare, sondaje de opinie publică, activități de publicitate, organizarea de evenimente, materiale de informare, evaluarea impactului și analiza celor mai bune instrumente de promovare și publicitate*

și, respectiv:

- DMI 3.2 “Funcționarea Centrului de Informare pentru IS” care vizează *oferirea de resurse pentru dezvoltarea și funcționarea unui Centru de Informare pentru IS, resurse pentru dezvoltarea unei pagini web dedicate (www.fonduri-ue.ro), a unui call center și a unei rețele regionale și locale de puncte de informare.*

[124]. Pentru DMI 3.1. acțiunile de comunicare vizau:

- organizarea campaniilor și evenimentelor (seminarii, conferințe etc.) în vederea promovării unei mai bune înțelegeri a fondurilor UE și a procesului de implementare și monitorizare în România;
- pregătirea, publicarea, traducerea și diseminarea materialelor (publicații, broșuri, dosare, CD-uri și alte formate disponibile) pentru informarea și promovarea FSC;
- acțiuni de publicitate și publicarea și diseminarea materialelor legate de POAT;
- organizarea unor sondaje de opinie;
- organizarea de campanii de informare la nivel național prin intermediul televiziunii, radio-ului și a altor mijloace media;
- analiza impactului și identificarea și analiza celor mai eficiente metode de promovare și de publicitate.

[125]. Pentru DMI 3.2. erau vizate următoarele tipuri de acțiuni:

- remunerarea personalului din cadrul Centrului de Informare;
- achiziționarea cărților și materialelor pentru Centrul de Informare;
- comunicarea cu privire la Centrul de Informare și serviciile sale;
- dezvoltarea și mentenanța paginii web;
- funcționarea și remunerarea personalului punctelor de informare.
- organizarea de evenimente legate de activitatea Centrului de Informare.

[126]. **Centrul de Informare era prevăzut ca fiind elementul central în comunicarea IS în România**, ca principală sursă de informare la nivel național în ce privește Instrumentele Structurale. Conform planificării inițiale, el urma să includă un ghișeu de informații, un centru telefonic și pagina web (situl [www.fonduri-ue.ro](http://www.fonduri-ue.ro), deja funcțional, menționat mai sus). Include operatori special instruiți, care vor răspunde întrebărilor generale cu privire la IS, la cererile de proiecte lansate, și vor redirecționa întrebările specifice către AM, OI și STC cu ajutorul unei linii telefonice speciale. Toate grupurile țintă urmau să găsească aici materiale tipărite și alte materiale informative din surse oficiale. Centrul a fost prevăzut să funcționeze în legătură cu alte surse de informație oficiale (ex.



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



rețeaua Europe Direct, website-urile AM, OI etc.) și urma să fie implementat în comun de ACIS/ MFE și AM-uri. Așadar, CI-IS urma să furnizeze atât informații generale, cât și informații specifice, acestea din urmă urmând să fie acoperite exclusiv cu sprijinul AM-urilor<sup>10</sup>.

[127]. Conform prevederilor PO, implementarea acțiunilor de comunicare urma să se realizeze conform Strategiei Naționale de Comunicare (SNC-IS), care era în curs de elaborare la momentul finalizării PO, fiind finalizată în anul 2008 (sub coordonarea ACIS), înaintea demarării implementării efective a activităților prevăzute în cadrul celor două DMI.

### 3.5.2. Mesaje

[128]. Obiectivele definite ale SNC-IS vizează atât comunicarea externă, cât și comunicarea internă. Astfel, se are în vedere transmiterea următoarelor mesaje generale:

- Asigurarea recunoașterii contribuției UE la modernizarea României, a rolului și rezultatelor atinse prin folosirea Instrumentelor Structurale;
- Informarea constantă și corectă a tuturor grupurilor țintă despre oportunitățile de finanțare de care poate să beneficieze România prin IS, despre motivele pentru care a fost demarat acest proces, despre obiectivele și beneficiile implementării acestora;
- Asigurarea transparenței, pentru a sprijini absorbția FSC în România, și, implicit, modernizarea României și fiabilitatea procesului de integrare în UE.

[129]. Un element esențial al strategiei îl reprezintă **asigurarea coerenței mesajelor**. Aceasta presupune coordonarea și îndrumarea actelor de comunicare și a activității de informare și publicitate ale tuturor structurilor care gestionează FSC, alături de aplicarea unei metodologii de lucru prin care mesajele-cheie să fie transmise către toate instituțiile amintite și multiplicare de acestea. Coerența mesajelor are la bază:

- **Strategia de Comunicare**, prin care s-a stabilit o abordare integrată a aspectelor privind programele de comunicare și conține mesaje generale care vor fi utilizate în planurile de comunicare);
- **Planurile de Comunicare** (stabilesc metode, facilitează implementarea activităților, stabilesc responsabilități;
- **Site-ul “Instrumente Structurale” ([www.fonduri-ue.ro](http://www.fonduri-ue.ro))**, care funcționează ca și centru de informare virtual al FSC și este inter-relaționat cu site-urile Comisiei Europene, Ministerului Finanțelor Publice și cu site-urile instituțiilor cu atribuții în gestionarea FSC;
- **Info-center și call-center**, ca o primă sursă de informare la nivel național privind IS, cu informații despre CSNR, PO, licitații lansate, instituții implicate în implementarea IS și care va direcționa solicitările și întrebările specifice AM, OI și STC relevante;
- **Campaniile media** care trebuie organizate și lansate în mod coordonat, astfel încât campaniile lansate de diverse instituții să fie coerente între ele, să nu se suprapună și să respecte reglementările privind identitatea organizațională.

[130]. Conform SNC, acțiunile de comunicare urmau să aibă în vedere o **abordare proactivă**, inclusiv prin identificarea tendințelor și a zonelor/subiectelor de interes din punctul de vedere al comunicării interne și externe și dirijarea efortului de comunicare către teme de interes pentru mass-media și opinia publică, alături de instruirea personalului și descurajarea atitudinii reactive în furnizarea informațiilor.

<sup>10</sup> În SNC se vorbește de o direcționare a solicitărilor către AM/OI relevante; în procesul de implementare s-a utilizat un sistem pe bază de tichete, prin care CI-IS transmitea întrebările către AM și pe baza răspunsurilor primite, CI-IS răspundea solicitanților.



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



### 3.5.3. Public țintă

[131]. În conformitate și cu Strategia Națională de Comunicare, comunicarea IS (desfășurată de ACIS) vizează în principal următoarele categorii de public-țintă:

- Publicul larg: populația și liderii și formatorii de opinie.
- Potențialii beneficiari: administrația publică, mediul de afaceri, organizațiile non-guvernamentale (ONG), mediul academic/ universitar/ de cercetare.
- Publicul intern (din instituțiile FSC): angajații din AM, OI și din celelalte instituții implicate în managementul și implementarea FSC; angajații din ministerele de linie; instituțiile UE.
- Actori implicați (stakeholders) - persoane, organizații și autorități implicate în gestionarea fondurilor sau asupra cărora fondurile europene au impact, dar care nu sunt potențiali beneficiari: reprezentanți ai mediului de afaceri, ai mediului academic și universitar; autorități publice centrale și locale; promotori de proiecte; reprezentanți ai societății civile; grupuri afectate de rezultatele implementării proiectelor; reprezentanți ai României la diverse instituții europene cu rol consultativ sau decizional; politicieni.

[132]. Media: Audio-vizuală (TV, radio, Internet); scrisă (la nivel național, regional, local) și agenții de știri. Unele grupuri țintă avute în vedere sunt comune pentru toate programele operaționale și pentru ansamblul Instrumentelor Structurale, motiv pentru care cerințele lor de informare sunt asemănătoare. Fiecare grup țintă trebuie să fie abordat ca o parte a publicului general, pentru că informațiile diverse furnizate publicului general construiesc o bază pentru difuzarea de informații sectoriale specifice.

### 3.5.4. Coordonarea activităților de informare și publicitate

[133]. Un element important al abordării strategice definite la nivelul SNC îl reprezintă **coordonarea activităților de informare și publicitate**. Structurile și instrumentele definite în acest sens au în vedere:

- **Forumul Comunicatorilor pentru IS**, care asigură respectarea politicilor și regulilor de comunicare și facilitează schimbul de informații între structurile care gestionează FSC, astfel încât acțiunile de comunicare pe PO și mesajele să fie coordonate.
- **Grupul operativ de comunicatori** (grupul de lucru pentru comunicare), care asigură coordonarea operațională a activităților de comunicare, gestionarea operațională a portalului [fonduri-ue.ro](http://fonduri-ue.ro), CI și call center-ul.
- **Sistemul Intern de informare comun**, respectiv o **pagină de Extranet**, la care au acces toți angajații instituțiilor implicate în gestionarea FSC și care facilitează coordonarea eficientă a fluxului de informații și sprijină activitățile de comunicare internă și externă.
- **Manual de proceduri** pentru facilitarea implementării corecte și coordonate a planurilor de comunicare și sprijinirea procesului de comunicare interinstituțională.

[134]. Structurile definite includ de asemenea **echipa de comunicare dedicată de la nivelul ACIS**, care, alături de implementarea acțiunilor de comunicare ale ACIS, are rolul de a coordona acțiunile de comunicare la nivelul tuturor programelor. Împreună cu sistemul de comunicare interinstituțională, aceasta coordonează din punct de vedere operațional acțiunile de comunicare, gestionează site-ul [www.fonduri-ue.ro](http://www.fonduri-ue.ro) și CI-IS.



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



[135]. Conform SNC, **activitatea de comunicare publică a fost structurată pe trei niveluri**, cu rolul de a canaliza interesul cetățenilor spre dezvoltarea de proiecte, ca o adevărată „pâlnie”, și de a îmbunătăți percepția cetățenilor români asupra transparenței implementării fondurilor UE. Cele trei elemente sunt:

- campanii de informare de spectru larg (prin mass-media);
- punctul central de informare (CI-IS) care va putea fi contactat de către toți potențialii beneficiari interesați de accesarea fondurilor: pagină web și call center (număr unic de apelare);
- diseminarea de informații și asistență pentru potențialii beneficiari de către autoritățile de management și de către organismele intermediare.

[136]. Responsabilitatea implementării Strategiei de Comunicare revine atât AMPOAT, cât și celorlalte AM acțiunile fiind finanțate din AT disponibilă la nivelul diferitelor PO. Conform SNC, ACIS avea responsabilitatea comunicării pe problematica generală a Fondurilor Structurale și de Coeziune și pe teme globale care țin de managementul și implementarea națională a acestor fonduri, iar AM urmau să comunice pe problemele specifice Programului Operațional pe care îl gestionează.

[137]. În urma analizei, rezumăm mai jos strategia de comunicare, ca element în reconstrucția teoriei schimbării.

### Reconstrucția TS Strategia de comunicare

5

#### **Acțiuni:**

#### **DMI 3.1. Diseminarea informațiilor generale și derularea activităților de publicitate cu privire la Instrumentele Structurale alocate României**

- organizarea campaniilor și evenimentelor (seminarii, conferințe etc.) în vederea promovării unei mai bune înțelegeri a fondurilor UE și a procesului de implementare și monitorizare în România;
- pregătirea, publicarea, traducerea și diseminarea materialelor (publicații, broșuri, dosare, CD-uri și alte formate disponibile) pentru informarea și promovarea FSC;
- acțiuni de publicitate și publicarea și diseminarea materialelor legate de POAT;
- organizarea unor sondaje de opinie;
- organizarea de campanii de informare la nivel național prin intermediul televiziunii, radio-ului și a altor mijloace media;
- analiza impactului și identificarea și analiza celor mai eficiente metode de promovare și de

#### **Coordonarea activităților de informare și publicitate**

- Forumul Comunicatorilor pentru IS;
- Grupul operativ de comunicatori (grupul de lucru pentru comunicare);
- Sistemul Intern de informare comun;
- Manual de proceduri.

#### **Mesaje**

- Mesaje cu caracter general



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



publicitate.

### DMI 3.2. Crearea și susținerea funcționării Centrului de Informare pentru Instrumentele Structurale

- remunerarea personalului din cadrul Centrului de Informare;
- achiziționarea cărților și materialelor pentru Centrul de Informare;
- comunicarea cu privire la Centrul de Informare și serviciile sale;
- dezvoltarea și mentenanța paginii web;
- funcționarea și remunerarea personalului punctelor de informare;
- organizarea de evenimente legate de activitatea Centrului de Informare.

### Grupuri țintă

- Publicul larg
- Potențialii beneficiari:
- Publicul intern (din instituțiile FSC)
- Actori implicați (stakeholders)
- Media

### 3.6. Ipoteze formulate

- [138]. Pe baza Teoriei Schimbării reconstruită, au fost formulate o serie de ipoteze, care au fost testate de evaluatori pentru a stabili modul în care strategia definită a condus de o manieră eficientă la atingerea rezultatelor propuse, cu considerarea factorilor de influență identificați.
- [139]. Ipotezele identificate fac legătura între elementele cheie ale TS și au fost utilizate pentru a testa modul în care intervențiile definite (strategia) au contribuit la obținerea schimbării așteptate (rezultatele dorite), în condițiile date și caracterizate prin factorii de influență. Ele vizează toate categoriile de acțiuni sprijinite în cadrul AP3.
- [140]. **Rezultatele testării acestor ipoteze sunt prezentate pe larg în Capitolul 5 - Interogarea Teoriei Schimbării, furnizând astfel un răspuns cu privire la efectul net al intervențiilor susținute din POAT, diferențiat față de intervențiile în domeniul comunicării susținute în cadrul PO sectoriale, sau din alte inițiative publice sau private.**

### Reconstrucția TS Ipoteze

6

1. Instrumentele de comunicare utilizate au fost corect alese, bine realizate (inclusiv pentru asigurarea complementarității cu alte mesaje), în concordanță cu nevoile identificate și scopul definit.
2. Instrumentele de comunicare utilizate au fost implementate la timp pentru diferitele categorii de grupuri țintă și conform scopului definit (public larg, promotori de proiecte)
3. Realizarea sondajelor de opinie este comparabilă în timp și reflectă corect evoluția nivelului de informare privind FSC.
4. Realizarea unei pagini web oficiale, cu legături către alte surse oficiale de informare, a contribuit la creșterea gradului de informare și creșterea transparenței privind utilizarea FSC.
5. Serviciul de help-desk din cadrul Centrului de Informare a fost eficient și a dus la



creșterea gradului de informare la nivelul potențialilor solicitanți de fonduri nerambursabile

6. Campaniile publicitare realizate au fost eficiente și au condus la creșterea gradului de informare la nivelul potențialilor solicitanți de fonduri nerambursabile
7. Acțiunile și mecanismele instituționale selectate (organizarea de acțiuni proprii/ coordonarea acțiunilor implementate de alte entități/ abordare catalitică – finanțarea unor factori de multiplicare) au contribuit în mod optim la realizarea obiectivelor propuse
8. Implicarea directă a MFE în activitățile de comunicare către public a dat legitimitate și credibilitate informației

[141]. Ipotezele 1-6 vizează modul în care au fost utilizate instrumentele de comunicare create pentru creșterea gradului de informare și conștientizare a grupurilor țintă vizate, în timp ce ipotezele 7-8 au în vedere cu precădere aspectele privind coordonarea diseminării mesajelor cu caracter general privind IS.

[142]. Teoria Schimbării reconstruită, este prezentată în cele ce urmează.



Fig. 8 Teoria Schimbării reconstruită pentru AP3 a POAT

Strategie

5

**DMI 3.1. Diseminarea informațiilor generale și derularea activităților de publicitate cu privire la Instrumentele Structurale alocate României**

- ✓ organizarea campaniilor și evenimentelor (seminarii, conferințe etc.) în vederea promovării unei mai bune înțelegeri a fondurilor UE și a procesului de implementare și monitorizare în România;
- ✓ pregătirea, publicarea, traducerea și diseminarea materialelor (publicații, broșuri, dosare, CD-uri și alte formate disponibile) pentru informarea și promovarea FSC;
- ✓ acțiuni de publicitate și publicarea și diseminarea materialelor legate de POAT;
- ✓ organizarea unor sondaje de opinie;
- ✓ organizarea de campanii de informare la nivel național prin intermediul televiziunii, radio-ului și a altor mijloace media;
- ✓ analiza impactului și identificarea și analiza celor mai eficiente metode de promovare și de publicitate

**DMI 3.2. Crearea și susținerea funcționării Centrului de Informare pentru Instrumentele Structurale**

- ✓ remunerarea personalului din cadrul Centrului de Informare;
- ✓ achiziționarea cărților și materialelor pentru Centrul de Informare;
- ✓ comunicarea cu privire la Centrul de Informare și serviciile sale;
- ✓ dezvoltarea și mentenanța paginii web;
- ✓ funcționarea și remunerarea personalului punctelor de informare;
- ✓ organizarea de evenimente legate de activitatea CI

**Coordonarea activităților de informare și publicitate**

- Forumul Comunicatorilor pentru IS;
- Grupul operativ de comunicatori (grupul de lucru pentru comunicare);
- Sistemul Intern de informare comun;
- Manual de proceduri.

**Grupuri țintă**

- a) Publicul larg
- b) Potențialii beneficiari:
- c) Publicul intern (din instituțiile FSC)
- d) Actori implicați (stakeholders)
- e) Media

**Mesaje**

- Mesaje cu caracter general

Ipoteze

6

- 1) Instrumentele de comunicare utilizate au fost corect alese, bine realizate (inclusiv pentru asigurarea complementarității cu alte mesaje), în concordanță cu nevoile identificate și scopul definit.
- 2) Instrumentele de comunicare utilizate au fost implementate la timp pentru diferitele categorii de grupuri țintă și conform scopului definit (public larg, promotori de proiecte)
- 3) Realizarea sondajelor de opinie este comparabilă în timp și reflectă corect evoluția nivelului de informare privind FSC.
- 4) Realizarea unei pagini web oficiale, cu legături către alte surse oficiale de informare, a contribuit la creșterea gradului de informare și creșterea transparenței privind utilizarea FSC.
- 5) Serviciul de help-desk din cadrul Centrului de Informare a fost eficient și a dus la creșterea gradului de informare la nivelul potențialilor solicitanți de fonduri nerambursabile
- 6) Campaniile publicitare realizate au fost eficiente și au condus la creșterea gradului de informare la nivelul potențialilor solicitanți de fonduri nerambursabile
- 7) Acțiunile și mecanismele instituționale selectate (organizarea de acțiuni proprii/ coordonarea acțiunilor implementate de alte entități/ abordare catalitică – finanțarea unor factori de multiplicare) au contribuit în mod optim la realizarea obiectivelor propuse
- 8) Implicarea directă a MFE în activitățile de comunicare către public a dat legitimitate și credibilitate informației





UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Instrumente Structurale  
2007 - 2013

#### Factori de influență

4

##### Bariere

- ✓ Eterogenitatea grupului țintă (potențiali beneficiari, instituții, publicul larg), inclusiv din punct de vedere al nivelului de informare
- ✓ Opinia publicului larg privind finanțările publice (suspiciuni de fraude și lipsa de încredere în instituțiile implicate în gestionarea fondurilor publice)
- ✓ Complexitatea intervențiilor și procedurilor legate de FSC (calitatea informațiilor necesare, importanța transmiterii unor informații tehnice, necesitatea adaptării informațiilor în funcție de grupul țintă)
- ✓ Dificultăți de coordonare a acțiunilor de comunicare din cauza mecanismelor instituționale (nivel ierarhic ACIS-AM), dar și unor factori externi sistemului (precum procedurile de achiziții publice)
- ✓ Sistemul de achiziții publice și

##### Factori suport

- ✓ Acțiunile de comunicare sprijinite la nivelul altor Programe Operaționale
- ✓ inițiative private de comunicare (ex. [www.fonduri-structurale.ro](http://www.fonduri-structurale.ro))
- ✓ Sprijinul disponibil în cadrul AP1 privind coordonarea comunicării și sprijinirea sesiunilor de formare
- ✓ Percepția general pozitivă a publicului român vizavi de structurile UE

#### Probleme identificate

1

- Nivelul de cunoștințe despre fondurile post-aderare este scăzut
- Mentalitatea privind accesarea fondurilor UE (dificil de accesat, atât din cauza birocrăției și a cofinanțării impuse, cât și a suspiciunilor de corupție îndreptate spre instituțiile implicate)

#### Rezultate așteptate

3

**Obiectiv AP 3:** de a asigura o diseminare coordonată la nivel național a mesajelor generale cu privire la instrumentele structurale și implementarea Planului de Acțiuni al ACIS pentru comunicare conform Strategiei Naționale de Comunicare pentru Instrumentele Structurale

##### Scop:

- ✓ informarea potențialilor solicitanți cu privire la oportunitățile existente de cofinanțare a proiectelor din fonduri europene;
- ✓ sprijinirea promotorilor de proiecte în vederea pregătirii și implementării unor proiecte de calitate;
- ✓ promovarea informării publicului larg cu privire la obiectivele și realizările în domeniul Instrumentelor structurale și privind PND și asigurarea recunoașterii rolului IS ale UE.

##### Indicatori de output<sup>11</sup>

- 1 mil. publicații, broșuri și pliante
- 70 evenimente sprijinite

<sup>11</sup> Indicatorii de output au suferit mai multe modificări pe parcursul perioadei de programare. Modificările subsecvente au vizat în principal valorile țintă stabilite pentru IP și reflectă progresul fizic deja înregistrat în implementarea PO. Valorile prezentate reprezintă țintele stabilite la nivelul transmiterii oficiale a PO AT.



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Instrumente Structurale  
2007 - 2013

disponibilitatea fondurilor, care pot influența negativ implementarea la timp a acțiunilor de comunicare

- ✓ Schimbările instituționale foarte dese, care duc la schimbarea abordării strategice, dar și a modului de punere în practică a acțiunilor de comunicare

### Nevoi / avantaje

2

- Creșterea gradului de informare a publicului larg privind Instrumentele Structurale (IS), pentru a răspunde obligațiilor de informare și publicitate din Regulamente și pentru a contribui la creșterea la un grad cât mai mare de absorbție a FSC.
  - Necesitatea coordonării acțiunilor de comunicare privind IS, pentru a evita suprapunerile sau informațiile contradictorii și pentru a acoperi carențele în comunicare
  - Nevoia de adaptare a informațiilor și modului de transmitere la caracteristicile diferitelor grupuri țintă vizate
- ✓ Strategia de Comunicare / Planul de Comunicare
  - ✓ Fondurile disponibile din FSC pentru acțiuni de comunicare
  - ✓ Structura instituțională: Grup de lucru pentru coordonare

- 14 campanii
- 7 sondaje de opinie
- 1 mil. accesări pagină web
- 40.000 solicitări primite la Centrul de informare

### Indicatori de rezultat:

Creștere de 15% a nivelului de conștientizare privind IS (nivel 2006 = 5%)



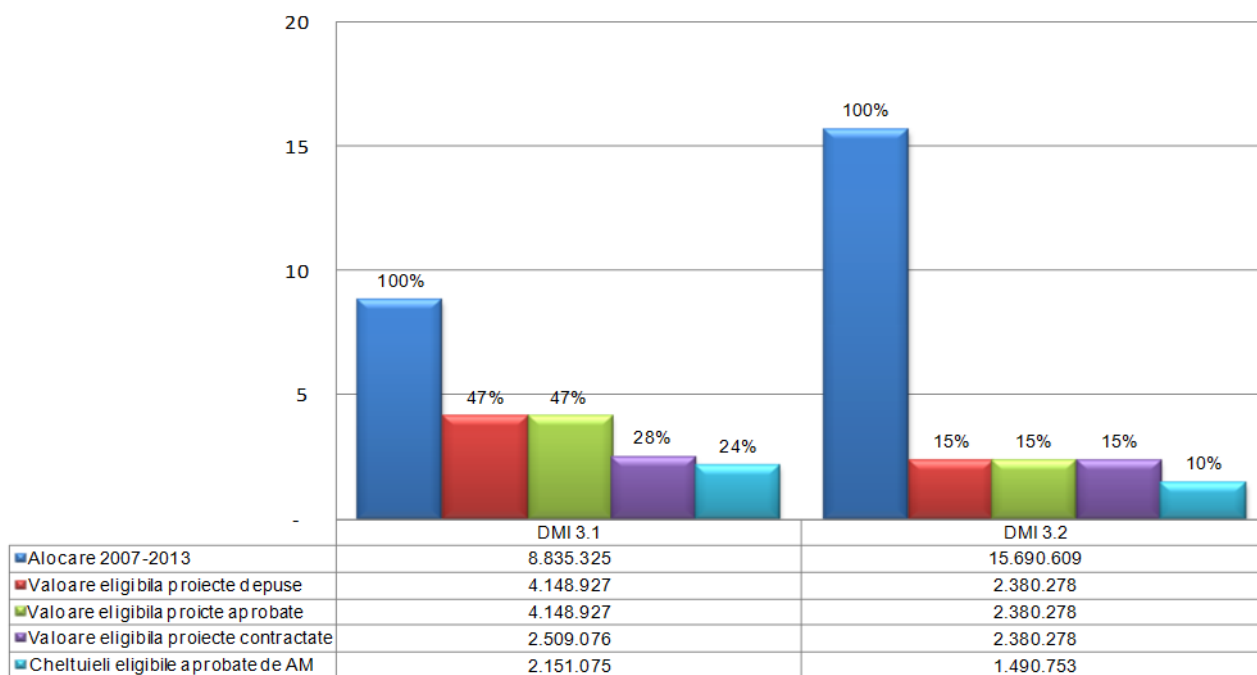
## 4. Analiza privind progresul în implementarea AP3

### 4.1. Transformarea resurselor disponibile în rezultate imediate (outputs)

[143]. Această secțiune prezintă progresul în ceea ce privește implementarea AP3, din perspectiva absorbției fondurilor disponibile, al rezultatelor obținute în cadrul proiectelor contractate și implementate și din perspectiva atingerii țintelor stabilite pentru indicatorul de rezultat.

[144]. În termeni financiari, stadiul absorbției AP3 se reduce la numai 24% din alocarea pentru DMI 3.1. și 10% din alocarea pentru DMI 3.2.. Aceste valori scăzute ale absorbției fondurilor disponibile sunt calculate pentru alocările reduse în urma redistribuirii a aproape 70% din resursele financiare ale DMI 3.1 către AP1 (62%), respectiv DMI 3.2(8%) efectuată în anul 2014.

**Fig. 9 Stadiul absorbției AP3 POAT, 31.12.2014 (euro)**



\*Diferențele valorice față de RAI 2013 se datorează cursului de schimb la care s-a efectuat transformarea în euro (decembrie 2013 – curs 4,4361 lei/euro, decembrie 2014 – curs 4,4205 lei/euro).

Sursa: RAI POAT 2014

[145]. În ceea ce privește contractele finanțate, prin AP3 POAT au fost derulate două proiecte de valori mari, ambele având ca beneficiar Unitatea de Comunicare Publică și Informare privind Instrumentele Structurale. În afara acestora, în cadrul POAT a fost depusă și o cerere de finanțare (cod MySMIS 5424), în vederea derulării de activități de comunicare în perioada 2014-2015.



**Tabel 9 Contracte finanțate prin AP3 POAT**

	Numărul de proiecte/cereri de rambursare/solicitări de plată			Valoare eligibilă		
	Realizat în 2013	Realizat în 2014	Cumulat până la 31 dec. 2014	Realizat în 2013	Realizat în 2014	Cumulat până la 31 dec. 2014
Proiecte depuse	-	-	2	-	-	6.529.206
Proiecte aprobate	-	-	2	-	-	6.529.206
Proiecte contractate	-	-	2	-	-	4.889.354
Cereri de rambursare aprobate	7	2	23	2.482.714	268.543	3.641.828
Plăți efectuate către beneficiari <sup>5</sup>	N/A	N/A	N/A	1.978.952	379.009	3.070.418
Cheltuieli eligibile declarate la CE	N/A	N/A	N/A	2.846.562	269.183	3.819.537

Sursa: RAI POAT 2014

[146]. Având în vedere că, la nivelul proiectelor, resursele au fost utilizate și pentru implementarea unor activități care au condus indirect la realizarea indicatorilor de program, cuantificarea resurselor utilizate pentru realizarea IP per ansamblu la nivelul POAT nu ar reflecta de o manieră adecvată eforturile întreprinse în implementarea activităților necesare la nivelul POAT. În acest context, rezultatele obținute și resursele utilizate sunt prezentate mai jos, la nivelul fiecărui proiect în parte.

[147]. Proiectul SMIS 1173 a avut ca obiectiv sprijinirea procesului de implementare a Planului de Comunicare al ACIS, vizând o paletă largă de acțiuni (de ex. conferințe de presă, campanii de informare, elaborare și distribuție de materiale de promovare, cursuri de instruire, panotaj etc.)

[148]. Toate aceste acțiuni au ajutat la organizarea unor evenimente importante de promovare a IS precum "Ziua Europei", realizarea de spoturi TV și radio, banner internet, diseminarea de broșuri informative către CE, AM și alte evenimente relevante, sesiuni de informare cu reprezentanți mass-media, dar și realizarea de sondaje de opinie privind nivelul de informare al publicului larg despre IS.

**Tabel 10 Realizări și resurse utilizate la nivelul proiectului SMIS 1173**

Indicator	Valori la începutul perioadei	Valori realizate la finalul contractului (total incl. valoarea inițială) – nr.	Grad de realizare	Valoare eligibilă solicitată cumulată (lei)
Accesări pagina web	240.000	1.020.571	204%	133.369
Afișe distribuite	0	6.000	100%	189.750
Ateliere de lucru pentru jurnaliști	0	5	100%	81.664
Campanii mass-media	0	2	100%	7.416.512
Ev de comunicare și promovare	11	31	100%	155.118
Exemplare de produse promoționale cu sigla IS distribuite	0	22.175	100%	363.983
Materiale de informare și publicitate	3	12	100%	533.350
Monitorizare presă (nr. luni)	0	4	100%	60.500
Panouri publicitate statice outdoor postate	0	115	100%	651.819

Sursa: Rapoarte de progres la nivelul proiectelor



- [149]. Proiectul SMIS 38416 a vizat “Dezvoltarea Centrului de Informare pentru Instrumentele Structurale”, pentru o diseminare cât mai eficientă în rândul publicului larg și a segmentelor de public țintă, la nivel național, a informațiilor referitoare la Instrumentele Structurale și orientarea potențialilor beneficiari pentru elaborarea/promovarea de proiecte viabile.
- [150]. Principalele activități previzionate pentru îndeplinirea obiectivului acestui proiect au vizat operaționalizarea CI (închirierea sediului și dotarea acestuia cu mobilier și echipamente, material informativ, selectarea, angajarea și remunerarea unui personalului format din 12 experți), realizarea acțiunilor de comunicare, informare și comunicare, asigurarea funcției de help-desk, precum și administrarea și actualizarea cu informații a site-ului [www.fonduri-ue.ro](http://www.fonduri-ue.ro).
- [151]. Activitatea Centrului de Informare a demarat abia în anul 2012, după un proces îndelungat de contractare datorat în principal procesului de achiziție. Deși efectele așteptate de la centru de informare au vizat o cunoaștere cât mai răspândită în rândul populației despre Instrumentele Structurale au existat limitări cu privire la producerea acestor efecte.
- [152]. Unul dintre factorii consumatori de timp în cadrul proiectului a fost dedicat reconstrucției paginii web, care ar fi avut un rol important în facilitarea accesării de către publicul vizat a informațiilor despre IS și a răspunsurilor la solicitările primite prin CI. Cu toate acestea, după cum se poate observa din tabelul de mai jos, indicatorii de realizare ai proiectului sugerează că au fost asigurate condițiile de operaționalizare a CI, iar evenimentele de comunicare/promovare și răspunsul la solicitările de informație au fost realizați parțial.

**Tabel 11 Realizări și resurse utilizate la nivelul proiectului SMIS 38416**

Indicator	Val. la începutul perioadei	Valoarea înregistrată la finalul contractului	Grad de realizare	Val eligibilă solicitata cumulată
Accesări pagina web	235.000	1.207.796	382%	
Solicitări de informații primite la CI	0	5.647	25,61%	
Nr. experți plătiți lunar	0	11	91,66%	5.510.450
Nr. m <sup>2</sup> sediu închiriat	0	320	106,60%	3.079.444
Nr. materiale achiziționate sau tipărite	0	82	100%	2.785
Evenimente de comunicare și promovare	0	6	60%	8.178
Materiale de informare și publicitate	0	17	106,25%	464.662
Planuri de comunicare pt CI		2	100%	785.818
Campanii mass-media		1		86.855

Sursa: Rapoarte de progres la nivelul proiectelor

- [153]. Alte activități care au sprijinit activitatea de comunicare au fost derulate în cadrul contractelor finanțate prin AP1. Un exemplu în acest sens este Contractul nr. 6126/144/29.11.2013 “Sprijin pentru MAEur în realizarea funcțiilor de coordonare a instrumentelor structurale și de gestionare a Programului Operațional Asistență Tehnică” și care cuprinde un număr de 720 zile expertiză<sup>12</sup> dedicate furnizării de sprijin pentru Compartimentul de Comunicare pentru Instrumentele

<sup>12</sup> La data elaborării prezentului Raport, un număr de 544 zile fusese deja utilizate pentru derularea activităților.



Structurale din cadrul Direcției Asistență Tehnică, în special cu privire la următoarele tipuri de activități:

- alegerea celor mai adecvate metode de publicitate și comunicare cu privire la instrumentele structurale pentru atingerea obiectivelor strategiei naționale de comunicare în domeniul Instrumentelor Structurale și planului de comunicare ACIS și AM POAT;
- definirea rezultatelor, reperelor cheie și grupurilor țintă aferente Planului de comunicare ACIS;
- identificarea de tipuri de materiale informative și a modului lor de distribuție, precum și în definirea conținutului acestora;
- identificarea și dezvoltarea de parteneriate în scopul atingerii obiectivelor planului de comunicare ACIS și a Strategiei Naționale de Comunicare;
- coordonarea lucrărilor grupurilor de lucru privind comunicarea cu privire la instrumente structurale, grupuri formate din reprezentanții autorităților de management și ai organismelor intermediare;
- coordonarea activității Centrului de Informare pentru Instrumente Structurale;
- elaborarea de propuneri de proiecte de asistență tehnică pentru Compartimentul de Comunicare și elaborarea documentațiilor de licitație aferente acestora.
- managementul tehnic al proiectelor care țin de obiectul de activitate al Compartimentului
- elaborarea proiectelor de strategie de comunicare cu privire la instrumentele structurale pentru perioada 2014-2020;

[154]. Activitățile de informare și publicitate prevăzute în cadrul POAT au fost implementate conform Strategiei Naționale de Comunicare (pag.14-15) și Planului de Comunicare POAT 2013 (pag.10-13) și au avut în vedere două linii de acțiune: comunicarea IS și comunicarea POAT.

[155]. Progresul fizic la nivelul AP3 POAT se reflectă în următoarele valori ale indicatorilor de program:

**Tabel 12 Progresul înregistrat în realizarea IP ai POAT 2007-2013**

Indicatori de program conform ultimei versiuni a POAT	Tinta POAT*	Val realizate 2015 (incl. valoarea de baza)	% realizare din ținta 2015
Studii, analize, rapoarte, strategii	4	4	100%
Evenimente sprijinite (conferințe, seminarii, ateliere) pt promovarea intervențiilor IS/ Evenimente de informare și publicitate	98	36	37%
Materiale de informare și publicitate	36	29	81%
Campanii mass-media	4	3	75%
Numar de accesări ale site-ului pt IS/ Accesări pagina de web	1.763.732	2.128.313	121%
Numar de solicitări primite de CI-IS	40.000	5.647	14%
Nivelul de conștientizare privind IS	50	53**	106%

\*versiune oficială POAT, transmisă CE în luna noiembrie 2014

\*\* Conform RAI POAT 2014. Conform sondajului reprezentativ la nivel național realizat în cadrul proiectului de evaluare, nivelul de conștientizare se situează la 51%. Chiar și în acest caz, ținta stabilită a fost depășită.

[156]. După cum se poate observa din tabelul de mai sus, progresul privind atingerea indicatorilor de realizare variază semnificativ, de la 121% în cazul numărului de accesări ale paginii web, la 14% în cazul numărului de solicitări primite de CI-IS.



[157]. Dacă în cazul numărului de solicitări primite la CI-IS se pot identifica o serie de cauze obiective prin care progresul redus poate fi explicat și justificat, în ceea ce privește numărul de evenimente organizate, materialele de informare pregătite și campaniile difuzate, cauzele pentru progresul redus țin atât de capacitatea internă de implementare de la nivelul ACIS, cât și de factori externi (derularea procedurilor de achiziție publică, implicarea factorilor de decizie etc.)

## 4.2. Aspecte privind progresul în realizarea obiectivelor AP3

### Progresul înregistrat în realizarea obiectivului privind creșterea gradului de conștientizare a IS

[158]. În ceea ce privește atingerea nivelului de conștientizare privind IS, ținta inițială de 20% a fost depășită încă din prima parte a perioadei de programare, ajungând la 33% în 2010. Conștientizarea publicului vizavi de existența IS se află pe un trend ascendent. Dacă în anii 2010-2011 doar 33%-40% din populație declara că a auzit de FSC, în 2013, 48% dintre respondenți recunosc că au auzit de acestea. În 2014, potrivit RAI, nivelul de conștientizare al populației vizavi de Instrumentele Structurale depășise ținta stabilită, de 50% iar la sfârșitul anului 2015, conform rezultatului sondajului de opinie derulat prin proiectul de evaluare, nivelul de conștientizare a ajuns la 51%.

Fig. 10 Nivelul de conștientizare a populației privind IS



Sursa: Sondaje de opinie derulate la nivelul populației României

[159]. În ceea ce privește nivelul de informare și percepția publicului referitoare la diferite aspecte legate de Instrumentele Structurale, în 2011 deja se manifestă o stratificare a în funcție de gradul de interes la nivelul publicului larg<sup>13</sup>, ceea ce demonstrează că eforturile de conștientizare au produs rezultate și că informația trebuie furnizată de o manieră din ce în ce mai adaptată nevoilor specifice ale diferitelor categorii de public.

[160]. Mai mult decât atât, dacă urmărim modul în care se manifestă interesul respondenților pentru FSC, dacă în 2010 dominau aspecte generale ca “doar ca informare generală” și “mă interesează cum pot ajuta România, de la un an la altul se cristalizează mai bine opiniile și apar elemente mai variate și, în același timp, specifice, care demonstrează creșterea nivelului de informare și de interes pentru FSC<sup>14</sup>.

<sup>13</sup> Raport de analiză comparativă a rezultatelor celor două sondaje de opinie “Gradul de informare a publicului despre Instrumentele Structurale în România”, TNS CSOP Romania, 2011

<sup>14</sup> Idem 13



[161]. În acest context progresul înregistrat în atingerea obiectivului POAT de creștere a nivelului de conștientizare privind IS este unul bun.

#### Progresul în realizarea obiectivului privind informarea POAT la nivelul grupurilor țintă

[162]. Creșterea nivelului de informare privind POAT a avut ca scop creșterea nivelului de accesare a finanțării POAT. Concret, acțiunile de informare s-au adresat cu precădere beneficiarilor și potențialilor beneficiari ai POAT, aceștia fiind reprezentați în cea mai mare parte de instituții publice (inclusiv instituții parte a MFE/ACIS, instituții cu responsabilități în domeniul gestionării și auditului IS).

[163]. Informarea s-a constituit așadar într-un drum cu două sensuri, fiind generată și de interesul (potențialilor) beneficiari pentru cunoașterea detaliilor specifice necesare formulării aplicațiilor și obținerii de finanțare POAT.

[164]. Datorită acestei specificități a comunicării privind POAT: progresul în realizarea acestui obiectiv este semnificativ, reflectat de nivelul bun de cunoaștere al beneficiarilor și potențialilor beneficiari privind finanțările disponibile prin POAT și modalitatea de accesare a fondurilor.

#### Progresul în realizarea obiectivului privind asigurarea unei diseminări coordonate a mesajelor generale privind IS

[165]. Așa cum au fost prezentate în detaliu în Capitolul 3 privind reconstrucția teoriei schimbării, mecanismele prevăzute pentru coordonarea activităților de informare și publicitate conform Strategiei de Comunicare IS 2007-2013<sup>15</sup> au inclus:

- Forumul Comunicatorilor
- Grupul de lucru pentru comunicare
- Extranet
- Manualul de proceduri

[166]. Modul în care au funcționat aceste mecanisme, comparativ cu cele prevăzute la nivelul Strategiei Naționale de Comunicare și Planului de Comunicare al POAT, este prezentat mai jos:

Mecanism prevăzut	Implementare efectivă
<b>Forumul comunicatorilor</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- constituit din comunicatorii instituțiilor cu atribuții în gestionarea FSC</li> <li>- (AM, OI, alte instituții cu responsabilități în gestionarea FSC – de exemplu Autoritatea de Certificare și Plată);</li> <li>- asigură respectarea politicilor de comunicare stabilite;</li> <li>- facilitează schimbul de informații între structurile care gestionează FSC prin sistemul intern de informare comun;</li> <li>- contribuie la crearea unei culturi organizaționale;</li> <li>- contribuie la coordonarea activităților de</li> </ul>	<p><b>În teorie, se întâlnește de două ori pe an.</b> Cf. RAI 2010, între 2007-2010 au avut loc 4 întâlniri. Între 2011-2014, în RAI POAT există o singură mențiune cu privire la o Forum, și anume o întâlnire în 2011, fără detalii cu privire la subiectul acesteia.</p> <p>La o simplă interogare Google, în primele două pagini nu apare nicio informație cu privire la activitatea Forumului.</p> <p>Activitatea Forumului a fost redusă ca intensitate, acesta nefiind un instrument eficace în coordonarea comunicării.</p> <p>Reprezentanții AM au considerat că acesta ar fi fost un mediu excelent pentru schimbul de bune practici și alinierea eforturilor de comunicare, dar că activitățile derulate au fost insuficiente.</p> <p><b>Exemple de bună practică:</b></p>

<sup>15</sup> Strategia de Comunicare IS 2007-2013 pag. 9





UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Instrumente Structurale  
2007 - 2013

Mecanism prevăzut	Implementare efectivă
<p>comunicare la nivel național</p>	<p><b>Forumul Comunicatorilor Regio</b> reunește în fiecare an membri ai rețelei de comunicatori, create de AMPOR în anul 2010 pentru a conștientiza potențialii beneficiari, beneficiarii și publicul larg asupra fondurilor disponibile prin Programul Operațional Regional 2007-2013 și pentru a crește transparența cheltuirii acestor fonduri.</p> <p>Rețeaua este formată, pe de o parte, din reprezentanți ai autorităților centrale cu atribuții în domeniul gestionării fondurilor structurale: AMPOR, OI pentru POR, ACIS, iar pe de altă parte, din reprezentanți ai autorităților publice locale, ai societății civile, ai mediului de afaceri și ai presei centrale și locale: personalul specializat din cadrul departamentelor pentru integrare europeană din instituțiile publice locale - prefecturi, consilii județene, centre EUROPE DIRECT, universități, centre de formare profesională continuă, Camere de Comerț și Industrie, firme de consultanță, parcuri industriale, incubatoare de afaceri, societăți comerciale, primării, ONG cu scop de dezvoltare comunitară, biblioteci județene, inspectorate școlare, jurnaliști etc.</p> <p><b>Rețeaua Națională pentru Dezvoltare Rurală</b> este un alt exemplu de bună practică, reunind actorii relevanți (inclusiv beneficiari de proiecte), inclusiv o strategie de comunicare aliniată cu PNDR.</p>
<b>Grupul operativ de comunicatori (grupul de lucru)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- constituit din responsabilii de comunicare ai AM;</li> <li>- facilitează comunicarea rapidă între Autoritățile de Management;</li> <li>- facilitează operativitatea procesului decizional cu privire la aspecte punctuale de comunicare.</li> <li>- este baza unei coordonări optime a activităților de comunicare la nivel național.</li> </ul>	<p>Coordonarea acțiunilor de comunicare între ACIS și autoritățile de management s-a realizat în cadrul întâlnirilor grupului de lucru. Se discutau atât documentele (de ex. planurile de comunicare, în perioada de început), cât și planificările de evenimente și acțiuni, astfel încât să nu existe suprapuneri, nici din punct de vedere al conținutului, nici din punct de vedere al momentului derulării.</p> <p>GL ar fi constituit un mecanism eficace de colaborare între AM/ACIS dacă ar fi existat pârghiile necesare pentru ca deciziile luate la nivel tehnic în cadrul GL să fie puse în practică la nivelul ministerelor AM. Au existat numeroase cazuri când acest lucru nu s-a întâmplat, din cauze care țin mai ales de nivelul ierarhic al persoanelor implicate în GL (personal de execuție) și de abordarea diferită de la nivelul ministerelor.</p>
<b>Sistemul intern de informare comun (Extranet)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- pagină de Extranet la care au acces toți angajații instituțiilor implicate în gestionarea FSC;</li> <li>- instrument pentru coordonarea eficientă a fluxului de informații și a schimbului de informații dintre responsabilii de comunicare din cadrul tuturor instituțiilor implicate în gestionarea FSC;</li> <li>- sprijină activitățile de comunicare internă și externă, inter-relaționarea și alte activități de consolidare a capacității</li> </ul>	<p>Nu s-a realizat</p>



Mecanism prevăzut	Implementare efectivă
<p>instituționale;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- instrument pentru coordonarea eficientă a mesajelor între structurile responsabile de gestionarea fondurilor europene și pentru transmiterea către toți utilizatorii a mesajelor-cheie, a temelor, subiectelor de discutat, întrebărilor și răspunsurilor actualizate etc.</li> <li>- informațiile relevante distribuite prin acest sistem vor fi retransmise ulterior de comunicatori în instituțiile proprii, pentru accelerarea diseminării și pentru diversificarea informațiilor comunicate personalului.</li> </ul>	
<b>Manualul de proceduri</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- definește procedurile care trebuie respectate și implementate de fiecare AM, OI pentru a implementa coerent și coordonat planurile de comunicare;</li> <li>- conține reguli generale de colaborare între echipele de comunicare;</li> <li>- asigură coerența și coordonarea acțiunilor de informare și publicitate la nivel național;</li> <li>- sprijină sistemul de comunicare inter-instituțională, sporind eficiența comunicării între instituțiile care gestionează Instrumente Structurale;</li> <li>- sprijină rolul ACIS de coordonator național al Instrumentelor Structurale;</li> <li>- asigură transparența și coerența întregului proces de comunicare;</li> <li>- asigură baza unei evaluări operative a activităților de comunicare</li> </ul>	<p>A fost elaborat Manualul de Identitate Vizuală dar nu și un manual de proceduri.</p> <p>Un exemplu de bună practică în acest sens este Ghidul Comunicare Regio<sup>16</sup></p>

[167]. Așa cum a fost precizat în Cap. 3 privind Reconstrucția Teoriei Schimbării, unul din factorii importanți care au afectat negativ implementarea AP3 îl reprezintă faptul că ACIS/ MFE, deși avea atribuții de coordonare a sistemului FSC, nu beneficia de o poziție ierarhic superioară celorlalte AM sau OI și nu avea pârghiile necesare pentru coordonarea în practică a acțiunilor cu celelalte AM. Astfel, pe parcursul ciclului de implementare, putem vorbi doar de o coordonare din punct de vedere tehnic, pentru corelarea activităților implementate. Această coordonare s-a realizat cu precădere în cadrul Grupului de Lucru pentru Comunicare.

[168]. În lipsa unei coordonări din punct de vedere decizional – în contextul influenței factorilor politici și a elementelor ce decurg din nevoia de independența organizațională – nu s-a putut asigura o abordare

<sup>16</sup> [http://www.inforegio.ro/images/info-publicitate/publicatii/Ghid%20de%20comunicare\\_Ro\\_final%2013%20feb.pdf](http://www.inforegio.ro/images/info-publicitate/publicatii/Ghid%20de%20comunicare_Ro_final%2013%20feb.pdf)



unitară la nivelul diferitelor PO din punct de vedere al procedurilor aplicabile sau al tipului de acțiuni implementate.

- [169]. Coordonarea acțiunilor a fost îngreunată și de sistemul dificil de achiziții publice, care a dus la întâzieri importante în implementarea activităților de comunicare, dar și la imposibilitatea coordonării acțiunilor susținute din mai multe surse (la nivelul diferitelor PO).
- [170]. Aceste dificultăți li s-a adăugat și disponibilitatea unui număr redus de persoane implicate efectiv în gestionarea activităților de comunicare au generat o abordare preponderant reactivă a MFE la reacțiile și percepția, uneori negative, a publicului larg și a actorilor economici față de IS, cu impact asupra succesului acțiunilor de comunicare implementate.
- [171]. În plus, resursele disponibile prin proiectele de AT implementate în cadrul AP1 au putut fi folosite doar parțial, acest sprijin fiind greu de gestionat și asimilat (în contextul multor experți implicați sau a unei cunoașteri limitate a problemelor și abordării sistemului etc.).
- [172]. Problemele identificate în etapa de programare, respectiv mentalitatea față de accesarea fondurilor UE (dificil de accesat, atât din cauza birocrăției și a co-finanțării impuse, cât și a suspiciunilor de corupție îndreptate spre instituțiile implicate) impuneau o abordare proactivă a comunicării din partea instituțiilor care gestionează IS, tocmai pentru a contracara efectele potențial negative a unei astfel de atitudini.
- [173]. Schimbările instituționale – trecerea ACIS în subordinea SGG și ulterior a MAEur și, ulterior, înființarea Ministerului Fondurilor Europene – au influențat de asemenea modul de implementare al PO, prin redefinirea abordării strategice, și cu impact asupra resurselor disponibile pentru implementarea activităților de comunicare.
- [174]. Pe parcursul implementării, au fost adoptate o serie de măsuri pentru a răspunde barierelor întâmpinate, atât la nivel orizontal, cât și la nivelul fiecărui PO în parte, însă în unele cazuri și efectele transpunerii în practică ale acestor măsuri nu au dus la contracararea efectelor negative ale acestora. În secțiunea privind Interogarea Teoriei Schimbării, în etapa de testare a ipotezelor, se regăsește analiza influenței acestor factori asupra implementării diferitelor activități de informare și comunicare susținute.

**[175]. Date fiind cele de mai sus, se poate vorbi de un progres modest în realizarea obiectivului POAT de asigurare a unei diseminări coordonate a mesajelor generale privind IS.**

### 4.3 Perspective ale comunicării și publicității în cadrul FESI 2014-2020

- [176]. Acțiunile de comunicare vor fi continuate și în perioada de programare 2014-2020, cu finanțare atât din POAT 2014-2020, cât și prin AP de Asistență Tehnică aferente PO.
- [177]. O schimbare importantă față de perioada 2007-2013 este reprezentată de faptul că, în perioada 2014-2020, MFE va acționa atât în calitate de Autoritate de Management pentru o serie de Programe Operaționale, cât și în calitate de coordonator pe anumite aspecte orizontale ce țin de gestionarea și implementarea fondurilor FESI.
- [178]. Astfel, POAT 2014-2020 a fost proiectat ținând cont de noua arhitectură a sistemului de coordonare, gestionare și control al FESI, respectiv cu patru autorități de management în cadrul MFE (POIM, POC, POAT și PO Capital Uman) și își propune să sprijine cu asistență tehnică aspectele orizontale pentru toate PO finanțate din FESI, iar pentru cele trei programe finanțate din FEDR/FC aflate în directă gestionare a MFE (POIM, POC și POAT), să acorde asistență tehnică pentru aspecte specifice implementării acestora.



[179]. Unul din obiectivele specifice ale POAT 2014-2020 (OS 1.2) vizează “asigurarea transparenței și credibilității FESI și a rolului Politicii de Coeziune a UE”, fiind avute în vedere următoarele acțiuni:

- Diseminarea informațiilor și derularea activităților de informare și publicitate cu privire la FESI și la POAT, POIM și POC. Totodată, sunt finanțate acțiunile de informare și promovare pentru lansarea perioadei de programare post 2020 atât pentru Acordul de Parteneriat, cât și pentru viitoarele programele operaționale aferente domeniilor vizate de POIM și POC. Totodată se va acorda sprijin Centrului de Informare privind FESI și rețelei teritoriale formată din 41 de puncte de informare (câte unul la nivelul fiecărui județ). Rețeaua de informare va fi utilizată pentru operaționalizarea mecanismului “ghișeu unic” pentru IMM-uri care va oferi informații comprehensive și accesibile privind posibilitățile de finanțare din FESI și alte fonduri, precum și consiliere întreprinzătorilor.
- Dezvoltarea culturii parteneriale pentru coordonarea și gestionarea FESI, consolidarea capacității instituționale a partenerilor implicați în acest proces. Sprijinul va viza organizarea și funcționarea mecanismului de coordonare instituțională pentru Acordul de Parteneriat (Comitetul de Coordonare pentru Managementul Acordului de Parteneriat, Subcomitetele de coordonare tematice și Grupurile de lucru funcționale), precum și pentru alte comitete, grupuri de lucru, rețele care vor fi înființate pentru tematici cu impact asupra FESI sau coordonării instrumentelor de finanțare europene și naționale

[180]. Acțiunile vor fi implementate în conformitate cu prevederile Strategiei de comunicare pentru perioada 2014-2020, acest document fiind încă în proces de elaborare la momentul redactării acestui Raport de Evaluare.



## 5. Interogarea Teoriei Schimbării pentru AP3 (constatările evaluării)

### 5.1. Realizarea sondajelor de opinie

**Ipoteza 1 - Realizarea sondajelor de opinie este comparabilă în timp și reflectă corect evoluția nivelului de informare privind FSC.**

- [181]. Progresul înregistrat în atingerea obiectivelor AP3 POAT se reflectă, din punct de vedere al indicatorilor de rezultat, în nivelul de conștientizare vizavi de Instrumentele Structurale, monitorizat prin sondaje de opinie.
- [182]. Testarea comparabilității acestora dar și investigarea rezultatelor obținute are un dublu rol: pe de o parte, furnizează informațiile necesare pentru formularea răspunsului la întrebarea de evaluare 1, referitoare la progresul AP3 în atingerea obiectivelor și, pe de altă parte, susține formularea constatărilor pentru ipoteza 2, referitoare la instrumentele utilizate în comunicare.
- [183]. În ceea ce privește urmărirea evoluției gradului de conștientizare, în cursul anului 2006, ACIS (MFP) a realizat o cercetare cantitativă (sondaj de opinie) în rândul populației generale și a patru grupuri majore de potențiali beneficiari de finanțări: administrația publică, organizațiile non-guvernamentale, mediul de afaceri, mediul de cercetare/academic. În baza acesteia, a fost determinată valoarea de bază de 5% pentru indicatorul de rezultat al AP3 POAT, respectiv nivelul de conștientizare a populației vizavi de FSC<sup>17</sup>.
- [184]. Aceeași cercetare a arătat faptul că, deși percepția asupra utilității fondurilor europene este în general una pozitivă, **mai mult de jumătate din populație consideră că fondurile europene nu sunt distribuite în mod transparent și că există fraude în gestionarea și utilizarea acestora, mai ales în administrația publică**<sup>18</sup>.
- [185]. Totodată, sondajul în rândul potențialilor beneficiari a arătat faptul că prioritățile de finanțare pentru România sunt cel mai bine cunoscute de către administrația publică și de către ONG-uri, spre deosebire de mediul de afaceri și cel de cercetare/academic. La momentul inițial al programării, grupurile de potențiali beneficiari nu făceau diferența între diferite programe, între fondurile de pre și post-aderare: instrumentele structurale erau considerate „fonduri PHARE”. În viziunea celor patru grupuri, accesarea fondurilor presupunea birocrație, cofinanțare și aplicare prin proiecte.
- [186]. În perioada de programare 2007-2013, acțiunile de comunicare au pornit de la premisele stabilite prin sondajul de opinie derulat în 2006, prin care s-au stabilit valorile de bază cu privire la nivelul de conștientizare. În baza acestuia au fost stabilite și țintele inițiale pentru indicatorii DMI 3.1.
- [187]. DCI POAT prevede ca operațiuni eligibile atât organizarea de sondaje de opinie, cât și analiza impactului și identificarea și analiza celor mai eficiente metode de promovare și de publicitate. (pag. 47). În conformitate cu această prevedere, pe parcursul perioadei de programare 2007-2013, testarea și monitorizarea gradului de conștientizare cu privire la FSC au fost asigurate prin următoarele instrumente:
- a. **5 – 16 Mai 2010 – Cercetare sociologică la nivel național, populația cu vârste cuprinse între 18 și 70 de ani din România, 1.235 respondenți.**
- Marja de eroare de maxim 2,8% la un nivel de încredere de 95%.

<sup>17</sup> DCI, versiunea Oct. 2010

<sup>18</sup> Sursa: Planului de Comunicare POAT 2009 (pag. 4)



- Tipul eșantionului: Eșantioane probabiliste, stratificat după regiune de dezvoltare și rezidență, folosind 154 de puncte de eșantionare în 60 de localități rurale și 57 de orașe plus Municipiul București.
- Metodologia de culegere a datelor: Interviuri față în față pe bază de chestionar cu întrebări predefinite administrate de operatorii instruiți de către CSOP la domiciliul respondenților.
- Întrebare de referință: "**Ați auzit vorbindu-se vreodată despre Fondurile Structurale și de Coeziune?**"

**b. 14 ianuarie – 3 februarie 2011 - Cercetare sociologică la nivel național, populația cu vârste cuprinse între 18 și 70 de ani din România, 2.449 de respondenți.**

- Marja de eroare de maxim 2,8% la un nivel de încredere de 95%;
- Tipul eșantionului: Eșantioane probabiliste, stratificat după regiune de dezvoltare și rezidență, folosind 308 de puncte de eșantionare în 120 de localități rurale și 79 de orașe plus municipiul București. Eșantionul a inclus 600 de respondenți comuni cu cercetarea din 2010;
- Metodologia de culegere a datelor: Interviuri față în față pe bază de chestionar cu întrebări predefinite administrate de operatorii instruiți de către CSOP la domiciliul respondenților;
- Întrebare de referință: "**Ați auzit vorbindu-se vreodată despre Fondurile Structurale și de Coeziune?**"

**c. Septembrie 2013 – Cercetare sociologică la nivel național, populația adultă, neinstituționalizată din România, 2.400 interviuri.**

- Tipul eșantionului : Eșantion multistadial cluster, cu selecția probabilistică a persoanelor;
- Metodologia de culegere a datelor: CATI;
- Întrebare de referință: "**Ați auzit vorbindu-se vreodată despre Fondurile Structurale și de Coeziune?**"

[188]. În anul 2014, RAI POAT menționează nivelul de conștientizare la 53%, preluat din cercetarea sociologică la nivel european Eurobarometru Flash<sup>19</sup>, referitoare la politica regională a UE. Acest nivel de conștientizare a fost, așadar, determinat indirect.

[189]. Ținând seama de faptul că ultima cercetare sociologică la nivelul populației derulată în România cu scopul specific de a măsura nivelul de conștientizare vizavi de FSC s-a derulat în 2013, pentru furnizarea unui răspuns direct (și din surse indirecte) **la întrebarea de evaluare 1 s-a considerat necesară derularea unei cercetări sociologice comparabile cu cele realizate în 2010-2013, în cadrul proiectului de evaluare, în urma căruia nivelul de conștientizare a fost determinat la 51%:**

**d. Octombrie – noiembrie 2015 - Cercetare sociologică reprezentativă la nivel național, populația adultă din România, 1200 respondenți**

- Tipul eșantionului : Eșantion multistadial cluster, cu selecția probabilistică a persoanelor;
- Metodologia de culegere a datelor: CATI;
- Întrebare de referință: "**Ați auzit vorbindu-se vreodată despre Fondurile Structurale și de Coeziune?**"

[190]. Următorul sondaj reprezentativ la nivelul populației urmează a se derula în anul 2016. Prin urmare, se poate observa că testarea opiniei publice vizavi de IS a fost realizată în perioada 2010-2013, perioadele 2007-2009 și 2014-2015 nefiind acoperite (dacă nu s-ar fi derulat sondajul în cadrul procesului de evaluare).

<sup>19</sup> Raportul Comisiei Europene *Citizens' awareness and perceptions of EU regional policy*, octombrie 2010.



[191]. În ceea ce privește testarea și monitorizarea nivelului de informare și percepția publicului referitoare la diferite aspecte legate de Instrumentele Structurale, aceasta s-a realizat prin aceleași cercetări menționate mai sus și s-au referit la următoarele teme:

- Percepții și atitudini privind situația social-economică din România;
- Încrederea în diferite instituții ale statului, inclusiv instituțiile responsabile cu fondurile europene;
- Participarea României la Uniunea Europeană;
- Nivelul general de informare față de FSC și sursele utilizate pentru informare;
- Interesul și nivelul de cunoaștere al FSC: beneficiari eligibili, domenii eligibile;
- Utilizarea FSC;
- Preferințe privind informarea despre FSC.

[192]. Cercetări sociologice având ca temă derularea activităților de comunicare au fost derulate și de către AM POR, atât la nivelul populației, cât și la nivelul altor grupuri țintă (beneficiari, media etc.). Acestea au însă un caracter specific, referindu-se la FEDR, POR (REGIO) și elementele specifice acestora.

[193]. În ceea ce privește testarea și monitorizarea nivelului de informare și percepția diferitelor categorii de grup țintă, prin POAT nu s-au finanțat cercetări specifice în perioada 2007-2015 (beneficiari potențiali, public intern (din instituțiile implicate în gestionarea și implementarea FSC); actori implicați (stakeholders) – persoane, organizații și autorități implicate în gestionarea Instrumentelor Structurale sau asupra cărora Instrumentele Structurale au impact, dar care nu sunt potențiali beneficiari; media).

[194]. Pe de altă parte, în perioada 2007-2013 s-au derulat sondaje de opinie la nivelul beneficiarilor, la inițiativa mediului privat/ONG, cum sunt de ex. cele derulate prin intermediul [www.fonduri-structurale.ro](http://www.fonduri-structurale.ro) sau cel derulat în perioada 5 noiembrie – 5 decembrie 2011 de către Data Research în rândul beneficiarilor de proiecte finanțate prin FSC (reprezentativ la nivel național pe trei grupuri țintă: 150 de autorități locale, 300 de firme și 240 de ONG-uri).<sup>20</sup>

[195]. Derularea sondajelor a fost asociată cu desfășurarea campaniilor de informare, astfel încât prin cercetare să se determine și impactul acțiunilor de comunicare efectuate în cadrul acestora. Mediatizarea FSC a fost inclusă în sondajele derulate în 2010, 2011 și 2013. Evaluarea campaniei de informare derulată prin POAT în 2011 a fost realizată prin cercetarea sociologică derulată în 2013.

[196]. Sondajele au furnizat și elemente relevante pentru pregătirea viitoarelor acțiuni de comunicare. De exemplu cercetarea sociologică realizată în 2011 la nivelul populației generale menționa faptul că "Efortul de comunicare și creșterea a vizibilității FSC trebuie concentrat pe grupa de vârstă sub 35 de ani și la persoanele cu nivel redus de educație" sau "Pentru a crește nivelul de înțelegere, trebuie făcute, în continuare, eforturi de comunicare (pe toate canalele media: TV, dar și radio, presă tipărită și online, site-uri web, plus evenimente etc.), iar informațiile trebuie să fie cât mai clare și accesibile publicului larg.". Totodată, rezultatele analizelor arată "Necesitatea creșterii nivelului de informare a populației: nu este suficient ca aceasta să audă de FSC, ci trebuie să fie și informată într-un mod clar și cât mai accesibil, pe toate mijloacele de comunicare, despre concepte (pentru a se putea opera adecvat cu termeni ca "Instrumente Structurale" sau "Fonduri Structurale și de Coeziune" etc.), domenii eligibile și beneficiari care pot accesa FSC. S-au făcut câțiva pași înainte, dar eforturile de comunicare și informare a publicului trebuie continuate."

<sup>20</sup> <http://www.cries.ro/comunitate/sondaj-de-opinie-perceptii-beneficiari-fonduri-structurale/>



**[197]. În urma testării Ipotezei 1, au rezultat următoarele constatări principale:**

- **Realizarea sondajelor de opinie este comparabilă în timp și reflectă corect evoluția nivelului de conștientizare privind FSC în ceea ce privește publicul larg.** Acestea se opresc însă la nivelul anului 2013 iar următorul sondaj este planificat pentru 2016. Datele pentru 2014 au fost obținute din surse indirecte iar **pentru 2015 sondajul a fost realizat în cadrul prezentului demers de evaluare, din necesitatea colectării datelor pentru analiză.**
- **Pentru celelalte categorii de grup țintă vizate de AP3 POAT nu s-au derulat cercetări sociologice în perioada 2007-2013.**
- Sondajele derulate la nivelul populației furnizează, de asemenea, informații cu privire la nivelul de informare a respondenților cu privire la IS.
- Sondajele derulate în 2010, 2011, 2013 furnizează informații și recomandări concrete cu privire la modul în care trebuie abordate acțiunile de comunicare.

## 5.2. Realizarea și implementarea instrumentelor de comunicare

**Ipoteza 2 - Instrumentele de comunicare utilizate au fost corect alese, bine realizate (inclusiv pentru asigurarea complementarității cu alte mesaje), în concordanță cu nevoile identificate și scopul definit.**

[198]. Atât Strategia Națională de Comunicare cât și Planul de Comunicare POAT 2009 prevăd că atingerea obiectivelor de comunicare propuse pentru activitatea de comunicare și relații publice (informare și publicitate) este condiționată de abordarea pro-activă, respectând principiul coerenței mesajelor la nivel național. "Activitatea de comunicare publică este principala componentă și vizează publicul larg și potențialii beneficiari. Ea va fi structurată pe trei segmente, cu rol principal să atragă interesul de la faza de intenție către realizarea efectivă de proiecte, stimulând absorbția acestor fonduri."<sup>21</sup>

[199]. Cele trei segmente sunt, în fapt, cele trei niveluri ale structurii de comunicare prevăzute în Strategia Națională de Comunicare pentru IS:

- a) **Campanii de informare de spectru larg** (la nivel național și/ sau regional –sectorial);
- b) **Centrul de informare** care furnizează informații generale despre instrumentele structurale, instituțiile implicate în gestionarea FSC, licitații lansate, asistență pentru public (la nivel național);
- c) **Diseminarea de informații tematice și asistență pentru potențialii beneficiari** (la nivel local).

[200]. Cf. DCI POAT (2013), "Campaniile de informare pentru publicul larg vor fi realizate pe baza rezultatelor studiilor sociologice (incluzând informații esențiale necesare, mesajele principale, în funcție de identificarea canalelor mediatiche optime, planul de implementare și de evaluare a campaniei). Un element important al campaniei este promovarea paginii web și a numărului de apelare unic al Centrului de Informare pentru Instrumentele Structurale." (Pag. 47)

[201]. Instrumentele de comunicare utilizate în cadrul POAT au fost implementate conform Strategiei Naționale de Comunicare și Planului de Comunicare al POAT. Responsabilitatea pentru realizarea acestor activități este partajată între ACIS și AM pentru PO sectoriale. Analiza detaliată cu privire la implementarea acestora este prezentată în cele ce urmează.

<sup>21</sup> Planul de Comunicare POAT 2009, pag. 7-8



**Tabel 13 - Activități implementate în cadrul POAT privind comunicarea IS**

Activitate	Descriere inițială	Grup țintă vizat	Responsabil
Elaborarea paginii de Internet <a href="http://www.fonduriue.ro">www.fonduriue.ro</a>	Toate tipurile de informații publice furnizate de AM-uri și OI.	Toate grupurile țintă	ACIS AM
<p>[202]. Inițial ACIS a dezvoltat în cadrul paginii web a Ministerului Finanțelor Publice o secțiune dedicată fondurilor UE nerambursabile (<a href="http://www.mfinante.ro/fonduriUE">www.mfinante.ro/fonduriUE</a>) – cu informații generale și specifice privind cadrul instituțional, legislația în domeniu, descrierea IS, procesul de elaborare al PND, CSNR și PO. Pagina <a href="http://www.fonduri-ue.ro">www.fonduri-ue.ro</a> a fost dezvoltată cu finanțare PHARE înaintea demarării implementării POAT. A fost asigurată mentenanța și traducerea în limba engleză din proiectul SMIS 1173 și ulterior a fost modificată. În cadrul proiectului SMIS 38416 <i>Organizarea și susținerea funcționării Centrului de Informare pentru IS</i>, a fost dezvoltat site-ul “Instrumente Structurale” (<a href="http://www.fonduri-ue.ro">www.fonduri-ue.ro</a>)</p> <p>Analiza detaliată cu privire la funcționarea site-ului <a href="http://www.fonduri-ue.ro">www.fonduri-ue.ro</a> și utilitatea acestuia se regăsesc în secțiunea dedicată Ipotezei 4.</p>			
Call Center Central	Operatori special instruiți care să răspundă în limba română întrebărilor generale cu privire la FSC, la licitațiile lansate, și care să redirectioneze întrebările specifice către AM, OI și STC.	Publicul larg, potențialii beneficiari	ACIS
<p>[203]. CI-IS reprezintă, alături de campaniile de informare de spectru larg, principalul instrument pentru realizarea activităților de comunicare IS. CI-IS a fost dezvoltat și operaționalizat în cadrul proiectului SMIS 38416 devenind complet funcțional în data de 20.01.2012. Pe durata celor 8 trimestre de funcționare în cadrul proiectului SMIS, cele trei componente help-desk ale CI-IS au fost de tip „față în față”, „call center” și „solicitări electronice”, fiecare cu câte doi ofițeri de informare. În perioada 27.12.2011 – 27.12.2013, gradul de satisfacție, calculat pe baza formularelor de satisfacție completate de utilizatorii serviciilor CI-IS, este de peste 98%.<sup>22</sup></p> <p>[204]. Operaționalizarea CI-IS s-a făcut târziu în raport cu nevoile de informare (primele apeluri de proiecte au fost lansate în 2008, majoritatea între 2009-2011 – în 2012, nevoia de informații generale era deja mai scăzută, canalele de comunicare directă cu AM-urile fuseseră stabilite de către beneficiari/aplicanți iar sursele de informare private erau deja un punct de referință, în lipsa unui punct de contact oficial). Ulterior finalizării proiectului SMIS 38416, activitatea CI-IS a fost în mare parte sistată.</p> <p>Analiza detaliată cu privire la funcționarea CI-IS și utilitatea acestuia se regăsește în secțiunea dedicată Ipotezei 5.</p>			
Un sistem de Informare intern comun (extranet)	O bază de date comună care să sprijine fluxul de informații externe și interne, comunicarea și activitățile de informare, crearea de rețele și implementarea programelor.	Angajații instituțiilor din cadrul sistemului de implementare a FSC	ACIS AM
<p>[205]. Sistemul de informare intern comun (extranet) nu a fost operaționalizat în perioada de programare 2007-2013.</p>			
Manual de identitate vizuală	Folosirea logo-ului Instrumentelor Structurale în România Elaborarea și respectarea manualului de identitate vizuală	Toate grupurile țintă	ACIS AM, OI, STC
<p>[206]. Manualul de identitate vizuală pentru Instrumentele Structurale 2007-2013 a fost publicat în versiune finală în anul 2010 și a fost utilizat ca bază pentru dezvoltarea manualelor de identitate vizuală specific fiecărui PO.</p>			

<sup>22</sup> Cf. Raport final de implementare Contract de Servicii Nr.: 49/27.12.2011



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI

Instrumente Structurale  
2007 - 2013

Activitate	Descriere inițială	Grup țintă vizat	Responsabil
	<p>[207]. Scopul acestui manual este acela de a prezenta elementele care trebuie folosite în vederea promovării identității vizuale a UE și a IS în România, inclusiv exemple grafice; regulile de utilizare a acestor elemente; situațiile în care sunt permise excepții de la aceste reguli.</p> <p>[208]. Manualul de Identitate Vizuală pentru Instrumentele Structurale se aplică tuturor programelor operaționale și proiectelor finanțate din IS. Prevederile MIV sunt parte integrantă a contractelor de finanțare încheiate între AM/OI și beneficiari.</p> <p>[209]. Deși inițial recomandările CE și ale consultanților implicați în programare au fost ca să existe o singură identitate vizuală pentru toate IS, la nivelul AM s-a luat decizia ca fiecare OP să dezvolte, la rândul său, propriile elemente de identitate vizuală și, implicit propriul MIV, în ciuda riscului de "disipare a mesajului" către public.</p> <p>[210]. Această situație s-a datorat, pe de o parte, faptului că, la momentul finalizării MIV pentru IS unele autorități de management elaboraseră deja propriile manuale și elemente de identitate (sigle), așa cum este cazul POR. Pe de altă parte, fiecare minister cu rol de AM a considerat necesară și oportună diferențierea între programe, pentru a putea evidenția mai bine rezultatele și beneficiile obținute în rândul implementării, unul dintre argumentele utilizate frecvent fiind acela al eterogenității domeniilor finanțate și al beneficiarilor potențiali.</p> <p>[211]. Această abordare a condus la conturarea unor imagini diferite la nivelul programelor în percepția generală, la evidențierea mai clară a identității unora (în speță a POR). Pe parcursul evaluării nu au fost identificate elemente care să confirme explicit temerile inițiale legate de disiparea mesajelor transmise, ci dimpotrivă, opiniile exprimate de stakeholderi conduc mai degrabă la ideea că au existat elemente identitare comune și toate au sprijinit popularizarea IS.</p> <p>[212]. Mai mult decât atât, identitatea diferită construită pentru fiecare PO a făcut ca problemele de imagine asociate cu unele programe (de ex. POSDRU) să nu fie transferate automat către toate celelalte.</p>		
<b>Crearea de rețele</b>	<b>Coordonatorii activităților de comunicare își împărtășesc experiențele, bunele practici, insuccesele și alte informații relevante cu privire la implementarea programului și a măsurilor de informare și publicitate (atât la nivel național, cât și la nivel internațional):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>întâlniri periodice (grupuri de lucru);</b></li> <li>- <b>cursuri de instruire comune;</b></li> <li>- <b>folosirea sistemului intern de informare comun (extranet-ul)</b></li> </ul>	<b>Instituții din cadrul sistemului de implementare a FSC (responsabilii de comunicare și publicitate)</b>	<b>ACIS AM OI STC</b>
	<p>[213]. Crearea de rețele la nivelul coordonatorilor activităților de comunicare s-a concretizat în special prin Grupul de Lucru Comunicare și Forumul Comunicatorilor IS. Aceste două structuri sunt parte a mecanismelor de coordonare a IS, iar funcționarea lor este detaliată în cadrul Ipotezei 7.</p> <p>[214]. În afara de acestea, dezvoltarea de rețele s-a concretizat în colaborarea cu Europe Direct și birourile din cadrul consiliilor județene, materializată prin transmiterea de materiale de informare sau participare la evenimente comune. Aceste colaborări nu au avut însă un caracter formalizat și statornic, fiind adesea influențate de elemente conjuncturale, precum încărcarea personalului, subiectul sau locația evenimentelor.</p> <p>[215]. În ceea ce privește celelalte instrumente avute în vedere inițial pentru dezvoltarea de rețele, nu s-au derulat cursuri de instruire comune, iar Extranet-ul nu a fost operaționalizat.</p>		
<b>Campanii Media</b>	<b>Pentru a crește nivelul de conștientizare despre FSC din România, despre diferitele PO și despre oportunitățile de finanțare, la începutul perioadei de programare. Comunicarea de informații cu privire la rezultate și impactul FSC asupra dezvoltării</b>	<b>Public larg Potențiali beneficiari</b>	<b>ACIS AM</b>



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI

Instrumente Structurale  
2007 - 2013

Activitate	Descriere inițială	Grup țintă vizat	Responsabil
	<b>socio-economice a României.</b>		
<p>[216]. Campaniile de informare au constituit unul dintre elementele centrale ale comunicării în domeniul IS. În perioada 2007-2015, prin intermediul AP3 POAT s-au finanțat și derulat trei campanii de comunicare, adresate publicului larg și potențialilor beneficiari, care au utilizat un mix de instrumente și au transmis mesajele generale referitoare la IS.</p> <p>Analiza detaliată cu privire la derularea campaniilor se regăsește în secțiunea dedicată Ipotezei 6</p>			
<b>Publicitate Outdoor</b>	<b>panotaj (panouri publicitare în diverse locuri); reclame luminoase.</b>	<b>Publicul larg</b>	<b>ACIS AM, OI, STC (unde este relevant) Beneficiari</b>
<p>[217]. Acest instrument a fost utilizat ca parte a campaniilor integrate de comunicare. Astfel, în cadrul proiectului SMIS 1173 au fost prevăzute și realizate 15 panouri publicitare în București și 100 în provincie, precum și 10 reclame luminoase în București și 20 în teritoriu.</p> <p>[218]. În ciuda faptului că panourile nu se numără printre mijloacele de informare preferate de către publicul larg (doar 14-16% preferă acest instrument de informare iar campaniile au fost percepute prin intermediul lor doar de 6-8% dintre persoanele intervievate<sup>23</sup>), stakeholderii intervievați în cadrul exercițiului de evaluare au fost îndeobște de acord că acest instrument a fost util și că, alături de celelalte instrumente, contribuie la activitatea de comunicare.</p>			
<b>Relații cu presa, cooperare cu mass-media</b>	<p><b>Jurnaliștii pot juca rolul de „diseminatori de informație” între instituțiile din cadrul sistemului de implementare a IS și diferitele grupuri țintă. Fluxul continuu de informații și instruirea continuă a jurnaliștilor pot fi asigurate prin:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- cursuri de instruire și ateliere de lucru tematice pentru jurnaliști;</li> <li>- comunicate de presă;</li> <li>- conferințe de presă;</li> <li>- programe speciale de cooperare (pagini sau rubrici special dedicate în cadrul ziarelor și revistelor, parteneriate media)</li> </ul>	<b>Publicul larg Media</b>	<b>ACIS AM OI STC</b>

<sup>23</sup> Raport de sondaj și raport comparativ privind sondajele derulate în 2010-2011.



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI

ROMANIA  
MINISTERUL FONDURILOR EUROPENEInstrumente Structurale  
2007 - 2013

Activitate	Descriere inițială	Grup țintă vizat	Responsabil
	<p>[219]. Gestionarea relației cu presa a vizat cu prioritate menținerea unei colaborări apropiate cu jurnaliștii specializați în domeniul finanțărilor europene (sau a temelor europene în general), astfel încât să se asigure înțelegerea mesajelor și transmiterea corectă a informațiilor prin intermediul acestora.</p> <p>[220]. În cadrul SMIS 1173 - DF 3.1.008/30.09.2009 au fost organizate activități specifice –cursuri de instruire și 5 ateliere de lucru tematice / seminarii de informare pentru jurnaliști – reprezentanți mass-media la nivel național cu privire la Instrumentele Structurale (20.06.2011-30.06.2013).</p> <p>[221]. Comunicatele și conferințele de presă au fost în mare măsură influențate de relația pe care persoanele în funcții de decizie o aveau cu reprezentanții presei (o abordare mai deschisă către presă însemna punerea la dispoziție a mai multor informații).</p> <p>[222]. De asemenea, uneori au existat dificultăți în transmiterea mesajelor, mai ales în perioadele premergătoare alegerilor, când presa a fost rezervată în ceea ce privește promovarea IS, pentru a nu fi asociată cu o linie politică (de ex. PRO TV a refuzat să difuzeze spoturi).</p> <p>[223]. Pe parcursul perioadei de programare au fost puse în discuție o serie de parteneriate (de ex. cu Euractiv) dar acestea nu s-au materializat.</p> <p>[224]. Comunicarea cu presa putea fi intensificată prin stabilirea unei relații de colaborare directă între responsabilii cu comunicarea din cadrul ACIS/AM/OI și birourile de presă de la nivelul ministerelor, consilierii miniștrilor și departamentele de comunicare, evitându-se astfel ca, uneori, AM să afle din presă despre evenimentele care beneficiau de participarea miniștrilor, având ca temă proiectele finanțate din IS. Mai mult decât atât, în unele cazuri, birourile de presă respingeau inițiativele de comunicare ale AM, chiar dacă acestea erau obligatorii prin regulamente sau fuseseră agreeate în cadrul GL împreună cu ACIS.</p>		
<b>Materiale Promoționale</b>	<b>Pixuri, consumabile birou, genți, suporturi mobile, etc. pe care să fie inscripționat logo-ul IS în România</b>	<b>Publicul larg</b>	<b>ACIS AM OI STC</b>
	<p>[225]. Materialele promoționale au fost realizate în cadrul ambelor proiecte finanțate prin POAT. Astfel, în cadrul proiectului SMIS 1173 au fost realizate 12.500 buc materiale promoționale (sacoșe, tricouri, pixuri, baloane, brelocuri) pentru evenimentul organizat de ACIS cu ocazia zilei Europei, precum și materiale pentru promovarea FSC și POAT în România între 2011-2012 (pixuri, genți, căni, ecusoane, blocnotes-uri, seturi pix și creion, brelocuri, plannere, pungă de hârtie, suporturi de cărți de vizită. Aceste materiale au fost distribuite în cadrul evenimentelor organizate de către ACIS sau la care acesta a participat.</p> <p>[226]. La fel ca și în cazul panourilor outdoor, stakeholderii au fost de acord că materialele au fost utile, au contribuit la creșterea vizibilității IS și PO, opiniile exprimate fiind îndeobște pozitive.</p>		
<b>Publicații, materiale pe suport hârtie sau electronic</b>	<b>Descrierea generală a CSNR, a PO;</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• proceduri, manuale, rapoarte (anuale);</li> <li>• studii, analize;</li> <li>• bune practici, povești de succes;</li> <li>• buletine informative;</li> <li>• postere și pliante diverse, etc.</li> </ul>	<b>Publicul larg Potențialii beneficiari Instituțiile din cadrul sistemului de implementare a FSC Promotorii de proiecte</b>	<b>ACIS AM OI STC</b>
	<p>[227]. La nivelul ACIS, numărul publicațiilor elaborate a fost relativ redus. Nu au fost elaborate proceduri sau manuale de comunicare (cu excepția MIV), studiile și analizele sunt strict legate de derularea sondajelor de opinie și a campaniilor. Autoritățile de management au elaborat propriile proceduri de comunicare și, în unele cazuri, manuale de comunicare (de ex. POR).</p> <p>[228]. În ceea ce privește prezentarea poveștilor de succes, au existat materiale elaborate, acestea fiind apreciate pozitiv</p>		



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI

Instrumente Structurale  
2007 - 2013

Activitate	Descriere inițială	Grup țintă vizat	Responsabil
de stakeholderi, care însă le-au considerat insuficiente.			
[229]. Postere și pliante diverse, au fost elaborate în cadrul celor două proiecte, acestea fiind apreciate pozitiv de către stakeholderi.			
<b>Buletin Informativ</b>	<b>Elaborarea și editarea periodică a unui buletin informativ care să cuprindă mai ales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- date statistice de ultimă oră cu privire la FSC deja folosite;</li> <li>- informații de ultimă oră cu privire la implementare, descrierea (oricărui) schimbări(lor) cu privire la procesul de programare, selecție, implementare, plată, etc.</li> <li>- deciziile Comitetelor de Monitorizare;</li> <li>- datele și informații despre evenimente/ campanii de comunicare.</li> </ul>	<b>Potențialii beneficiari</b> <b>Publicul intern</b> <b>Actorii implicați</b> <b>Media</b>	<b>ACIS</b> <b>AM</b>
[230]. Buletinul informativ a fost considerat de către stakeholderi un exemplu pozitiv de inițiativă din partea ACIS, întrucât a fost un instrument util pentru diseminarea bunelor practici și de schimb de experiență. În perioada de funcționare a CI-IS au fost editate opt buletine informative, număr considerat insuficient de către stakeholderi.			
<b>Sondaje de opinie</b>	<b>Sondaje cu privire la calitatea și ușurința cu care se pot găsi informații (care vor fi baza activităților de I&amp;P, a activităților de evaluare și a viitoarelor activități de informare):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sondaje ale opiniei publice, studii în focus grupuri;</li> <li>• studii pe bază de chestionare;</li> <li>• chestionare;</li> <li>• studii, analize și evaluări</li> </ul>	<b>Toate grupurile țintă</b>	<b>ACIS</b> <b>AM</b>
[231]. Prin AP3 POAT s-au derulat 4 sondaje de opinie, la nivelul populației generale. În afara sondajului din 2006, nu au fost realizate cercetări sociologice la nivelul altor grupuri țintă. Analiza privind derularea sondajelor se regăsește în cadrul Ipotezei 1.			
<b>Media în format digital (CD, DVD)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• colecții și rezumate ale informațiilor publicate;</li> <li>• prezentări ale proiectelor finalizate cu succes, rapoarte, etc.</li> </ul>	<b>Toate grupurile țintă</b>	<b>ACIS</b> <b>AM</b>
[232]. Materialele în format digital au fost realizate în cadrul celor două proiecte finanțate și distribuite în cadrul evenimentelor organizate.			
<b>Evenimente</b>	<b>Pregătirea și organizarea de diferite evenimente publice și târguri în conformitate cu necesitățile (curente ale) grupurilor țintă:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• seminarii, ateliere de lucru, conferințe;</li> <li>• cursuri de instruire speciale;</li> <li>• târguri, caravane, etc.</li> </ul>	<b>Publicul larg</b> <b>Media</b> <b>Principalii actori</b> <b>Potențialii beneficiari</b> <b>Publicul intern</b>	<b>ACIS</b> <b>AM</b> <b>OI</b> <b>STC</b>
[233]. În perioada 2007-2013, în cadrul proiectelor finanțate prin AP3 POAT s-au derulat în total 36 de evenimente (conferințe, seminarii, ateliere) pentru promovarea intervențiilor din Instrumente Structurale, acestea fiind apreciate pozitiv de stakeholderi, dar insuficiente.			
[234]. În ceea ce privește tematica evenimentelor, deosebit de apreciate de către stakeholderi au fost evenimentele organizate în cadrul caravelor de informare din prima parte a perioadei de programare. Dincolo de faptul că au furnizat informații relevante pentru beneficiari, participarea mai multor AM a fost considerată un bun prilej pentru			

Activitate	Descriere inițială	Grup țintă vizat	Responsabil
------------	--------------------	------------------	-------------

a afla mai multe informații și de a înțelege oportunitățile de finanțare și specificul programelor, chiar de către reprezentanții acestora.

[235]. Pe măsură ce implementarea PO a avansat, interesul publicului pentru evenimentele/sesiunile de informare generală a scăzut, acesta fiind mai degrabă interesat de informații cu caracter specific.

<b>Educație și instruire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cursuri de instruire pe tema managementului ciclului de proiect și I&amp;P pentru personalul implicat în implementarea CSNR și a PO;</li> <li>• coordonarea activităților de instruire pentru potențialii beneficiari și câștigători de finanțare pe tema cerințelor cu privire la managementul ciclului de proiect și a I&amp;P.</li> <li>• activități de instruire pentru reprezentanții media, pentru parteneri, etc.</li> </ul>	Angajații instituțiilor din cadrul sistemului de implementare a FSC Potențialii beneficiari	ACIS AM OI STC
------------------------------	--	--	-------------------------

[236]. Activitățile de instruire pe tema managementului ciclului de proiect nu s-au finanțat din AP3 POAT. În ceea ce privește instruirile pe teme de informare și comunicare, acestea au fost limitate ca număr și apreciate ca fiind "la un nivel de bază".

<b>Cooperarea cu RCE</b>	<p>ACIS va colabora îndeaproape cu RCE prin:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• participarea la rețele comune de informare</li> <li>• organizarea de activități comune de informare</li> <li>• furnizarea de informații și materiale de promovare</li> <li>• încurajarea AM să organizeze acțiuni comune de publicitate cu Reprezentanța CE la București</li> </ul>	Toate grupurile țintă	ACIS
--------------------------	---	-----------------------	------

[237]. Cooperarea cu RCE s-a realizat pe mai multe paliere și a constat în furnizarea de informații și materiale de informare, participare la evenimente comune, colaborarea în contextul rețelei Europe Direct. Și la nivelul AM-urilor această colaborare s-a realizat prin evenimente comune.

[238]. Implementarea instrumentelor de comunicare descrise mai sus a fost evaluată în baza criteriilor din tabelul următor. Evaluarea are la bază atât constatările directe ale evaluatorilor, cât și opiniile exprimate de stakeholderi în interviuri:

**Tabel 14 Evaluarea multicriterială a instrumentelor de comunicare pentru IS**

Instrument / Criteriu	Corectitudinea alegerii	Calitatea realizării	Utilitatea	Cantitatea	Punctaj mediu
Elaborarea paginii de Internet	5	3	5	5	4.5
Call Center Central	5	3	2	2	3
Extranet	0	0	0	0	0
Manual de identitate vizuală	5	5	5	5	5
Crearea de rețele	5	3	3	3	3.5
Campanii media	5	5	5	3	4.75
Publicitate outdoor	5	5	5	5	5
Relații cu presa, cooperare cu mass-media	5	4	5	3	4.25
Materiale Promoționale	5	5	5	5	5



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Instrument / Criteriu	Corectitudinea alegerii	Calitatea realizării	Utilitatea	Cantitatea	Punctaj mediu
Publicații	5	5	5	3	4.5
Buletin Informativ	5	5	5	3	4.5
Sondaje de opinie	5	5	5	3	4.5
Media în format digital	5	5	5	5	5
Evenimente	5	5	5	3	4.5
Educație și instruire	5	2	2	2	2.75
Cooperare cu RCE	5	4	5	4	4.5

[239]. Activitățile de informare și publicitate planificate conform documentelor strategice menționate în ceea ce privește **comunicarea POAT** sunt prezentate în Tabelul de mai jos. Responsabil pentru realizarea acestor activități este ACIS, în colaborare cu AM pentru PO sectoriale:

**Tabel 15 Activități implementate în cadrul POAT privind comunicarea POAT**

Activitate	Descriere	Observații
Pagina de Internet	Elaborarea și realizarea unei pagini de Internet specifice POAT, cu informații referitoare la POAT. De asemenea, AM POAT va colabora cu ACIS în completarea și actualizarea paginii web <a href="http://www.fonduri-ue.ro">www.fonduri-ue.ro</a>	Pagina de internet <a href="http://www.ampoat.ro">www.ampoat.ro</a> a fost realizată și actualizată furnizând informații relevante pentru beneficiari și pentru publicul larg. AM POAT a colaborat cu ACIS pentru completarea și actualizarea paginii web <a href="http://www.fonduri-ue.ro">www.fonduri-ue.ro</a>
Centru de Informare și Call Center	AM POAT va colabora cu CI-IS în vederea furnizării de informații complete și corecte despre POAT și despre celelalte puncte menționate ca și conținut la pagina de web	Colaborarea dintre AM POAT și CI-IS s-a derulat în bune condiții.
Manual de identitate vizuala	Folosirea logo-ului IS în România. Contribuția la actualizarea și respectarea manualului de identitate vizuală	Logo-ul IS a fost realizat și utilizat în condițiile prevăzute de regulamentele UE și MIV.
Participare la rețele	Participarea la rețelele de comunicatori pentru a înlesni schimbul de experiențe, bune practici, și alte informații relevante cu privire la implementarea fondurilor și la măsurile de informare și publicitate (atât la nivel național, cât și la nivel internațional)	Responsabilul AM POAT a participat în cadrul GL Comunicare și în cadrul Forumului Comunicatorilor IS. De asemenea, reprezentanții POAT au participat la evenimente sau au contribuit cu materiale și informații ori de câte ori s-a considerat oportun. Participarea la evenimente internaționale a fost redusă.
Centre și punct de informare la nivel local	Participarea cu informații și materiale publicitare la centrele și punctele de informare pentru a facilita contactul direct cu cetățenii, cu potențialii beneficiari și cu promotorii de proiecte.	Reprezentanții POAT au participat la evenimente sau au contribuit cu materiale și informații ori de câte ori s-a considerat oportun.
Cooperarea cu reprezentanța CE la București	AM POAT va colabora îndeaproape cu Reprezentanța CE la București prin: <ul style="list-style-type: none"> <li>furnizarea Reprezentanței CE la București de informații și materiale de promovare</li> <li>încurajarea beneficiarilor să organizeze acțiuni comune de publicitate cu Reprezentanța CE la București</li> </ul>	Reprezentanții POAT au participat la evenimente sau au contribuit cu materiale și informații ori de câte ori s-a considerat oportun.
Relații cu presa, cooperare cu mass-	Jurnaliștii pot juca rolul de „diseminatori de informație”, ca urmare va fi asigurat fluxul	AM POAT a menținut o legătură constantă cu

<b>media</b>	<p>continuu de informații cu presa, prin:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• comunicate de presă</li> <li>• cooperare cu presa pe probleme punctuale</li> </ul>	<p>reprezentanții media prin comunicate de presă, invitarea jurnaliștilor la evenimente și furnizarea de informații.</p>
<b>Materiale promoționale</b>	<p>Pixuri, consumabile birou, genți, suporturi mobile, etc. [SEP] pe care să fie inscripționat logo-ul IS în România și numele PO</p>	<p>În cadrul celor două proiecte finanțate prin POAT au fost realizate materiale de promovare, care au fost distribuite diferiților stakeholderi (AM, RCE, direcțiilor din cadrul ACIS) sau în cadrul evenimentelor</p>
<b>Media în format digital (CV, DVD)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• colecții și rezumate ale informațiilor publicate</li> <li>• prezentări ale proiectelor finalizate cu succes, [SEP] rapoarte, etc.</li> </ul>	<p>Materialele elaborate în cadrul proiectelor finanțate au inclus și informații cu privire la POAT.</p>
<b>Evenimente</b>	<p>Organizarea și participarea la diferite evenimente publice și târguri în conformitate cu necesitățile grupurilor țintă:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• seminarii, ateliere de lucru, conferințe</li> <li>• cursuri de instruire speciale</li> <li>• târguri, caravane, etc. [SEP]</li> </ul> <p>De asemenea, în fiecare an la 9 mai steagul UE va fi arborat timp de o săptămână în fața AM POAT. [SEP] Ziua de 9 mai va fi marcată și prin organizarea în comun de evenimente împreună cu RCE și cu partenerii sociali relevanți. [SEP] Anual, un eveniment major va fi organizat pentru a pune în evidență contribuția POAT și a UE la dezvoltarea și modernizarea României.</p>	<p>Evenimentele organizate inclus și informații / secțiuni / materiale cu privire la POAT.</p> <p>Nu s-au organizat cursuri de instruire speciale.</p> <p>Evenimentele de 9 mai au fost organizate în cadrul proiectelor finanțate, incluzând atât componente de comunicare IS, cât și POAT.</p>
<b>Educație și instruire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• organizarea și coordonarea activităților de instruire pe tema managementului ciclului de proiect și cerințelor de informare și publicitate</li> </ul>	<p>Nu s-au organizat acțiuni de instruire finanțate prin AP3 pe cele două teme vizate.</p>

[240]. Implementarea instrumentelor de comunicare descrise mai sus a fost evaluată în baza criteriilor de mai jos, atât în urma constatărilor directe ale evaluatorilor, cât și prin prisma opiniilor exprimate de stakeholderi:

**Tabel 16 Evaluarea multicriterială a instrumentelor de comunicare pentru POAT**

Instrument / Criteriu	Corectitudinea alegerii	Calitatea realizării	Utilitatea	Cantitatea	Punctaj mediu
Pagina de Internet	5	5	5	5	5
Centru de Informare și Call Center	5	4	3	4	3.75
Manual de identitate vizuala	5	5	5	5	5
Participare la rețele	5	4	3	3	3.75
Centre și punct de informare la nivel local	3	3	2	5	3.25
Cooperarea cu reprezentanța CE la București	5	5	4	4	4.5
Relații cu presa, cooperare cu mass-media	5	5	4	4	4.5
Materiale promoționale	5	5	5	4	4.75
Media în format digital (CV, DVD)	5	5	5	5	5
Evenimente	5	5	5	4	4.75
Educație și instruire	5	2	5	2	3.5



**[241]. În urma testării Ipotezei 2, au rezultat următoarele constatări principale:**

- 
- În general, instrumentele de comunicare au fost bine alese din punct de vedere al nevoilor și scopului propus, atât în ceea ce privește comunicarea IS, cât și comunicarea POAT;
- Mai mult, varietatea instrumentelor a oferit paleta largă de opțiuni în implementare, neexistând niciun obstacol din această perspectivă, pentru îndeplinirea obiectivelor în conformitate cu planificarea inițială.
- Instrumentele au fost realizate corect, în cea mai mare parte. În ceea ce privește comunicarea IS, principalele provocări au fost legate de operaționalizarea CI-IS și de pagina de internet ([www.fonduri-ue.ro](http://www.fonduri-ue.ro)). De asemenea, rețeaua Extranet nu a fost realizată.
- Conform opiniilor exprimate de stakeholderi, numărul acțiunilor a fost insuficient. Astfel, din 16 acțiuni propuse pentru comunicarea IS, un număr de cinci acțiuni au fost considerate suficiente (punctaj maxim).
- Rețele de comunicare existente la momentul programării (de ex. EuropeDirect) nu au putut fi utilizate la potențialul maxim. Educația și instruirea, deși atât de necesare, nu a fost realizată în parametri prevăzuți.
- Utilitatea practică a instrumentelor de comunicare are în general legătură cu modul în care acestea au fost realizate, astfel încât principalele provocări sunt legate de acțiunile care nu au fost operaționalizate la nivel optim. În ceea ce privește comunicarea POAT, evaluarea constată faptul că centrele și punctele de informare la nivel local nu au avut o utilitate practică ridicată, dat fiind specificul PO.
- **În general, deși majoritatea instrumentelor au fost corect alese și bine implementate, în numeroase cazuri, numărul acțiunilor implementate a fost insuficient.**

### 5.3. Implementarea la timp a instrumentelor de comunicare

**Ipoteza 3 - Instrumentele de comunicare utilizate au fost implementate la timp pentru diferitele categorii de grupuri țintă și conform scopului definit (public larg, promotori de proiecte).**

[242]. Alături de mesajul transmis și de instrumentul utilizat, *momentul* în care este comunicată informația către public reprezintă un element important pentru succesul comunicării.

[243]. Din acest punct de vedere, în perioada 2007-2013, instrumentele de comunicare au fost implementate după cum urmează:

Instrument / Criteriu	Lansare/ utilizare	Explicații/ Cauze
<b>Elaborarea paginii de Internet</b>	Pagina a funcționat permanent dar a devenit utilă târziu, odată cu modificările aduse în cadrul proiectului SMIS 38416	Pagina de internet a suferit modificări repetate, atât din punct de vedere al formei, cât și conținutului. La momentul în care aceasta a devenit cu adevărat un portal de informații utile pentru categoriile de public țintă (în special potențiali beneficiari), alte site-uri erau deja consacrate pentru informare.
<b>Call Center Central</b>	CI-IS a fost operaționalizat în 2012 și a funcționat până în 2014	CI-IS a fost lansat foarte târziu în raport cu nevoile de informare iar funcționarea sa a fost întreruptă abrupt, la finalizarea contractului de servicii cu prestatorul.



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI

Instrumente Structurale  
2007 - 2013

Instrument / Criteriu	Lansare/ utilizare	Explicații/ Cauze
		Principala cauză a întârzierilor se datorează derulării greoaie a procedurilor de achiziții.
<b>Extranet</b>	Nu a fost operaționalizat	Nu se cunosc.
<b>Manual de identitate vizuală</b>	2008 în prima versiune, 2010 în versiune actualizată	Elaborarea MIV a urmat procesul de ansamblu în ceea ce privește comunicarea. La momentul finalizării Strategiei de Comunicare IS și a MIV-IS, autoritățile de management (mai ales cele care aveau experiență în programele de pre-aderare, cum a fost cazul AMPOR), aveau deja elaborate în diferite forme propriile MIV. Chiar dacă acestea au fost aliniate, acțiunea "în viteze diferite" între AM/ACIS a contribuit la conturarea încă de timpuriu a identităților specifice fiecărui PO.
<b>Crearea de rețele</b>	Rețelele au existat încă din perioada de pre-aderare	Nu au fost înregistrate dificultăți în acest caz.
<b>Campanii media</b>	2011 / 2013	Lansarea și derularea campaniilor a fost influențată semnificativ de derularea greoaie a procedurilor de achiziții, de suprapunerea în raport cu perioadele electorale, de opțiunile factorilor de decizie din cadrul MFE.
<b>Publicitate outdoor</b>	În cadrul campaniilor	Elaborarea și distribuția lor a depins de derularea procedurilor de achiziții și de aprobarea factorilor de decizie din cadrul MFE
<b>Relații cu presa, cooperare cu mass-media</b>	Au existat încă din perioada de pre-aderare	Nu au fost înregistrate dificultăți în acest caz.
<b>Materiale Promoționale</b>	În cadrul proiectelor	Elaborarea și distribuția lor a depins de derularea procedurilor de achiziții și de aprobarea factorilor de decizie din cadrul MFE
<b>Publicații</b>	În cadrul proiectelor	Elaborarea și distribuția lor a depins de derularea procedurilor de achiziții și de aprobarea factorilor de decizie din cadrul MFE
<b>Buletin Informativ</b>	În cadrul proiectelor	Elaborarea și distribuția lor a depins de derularea procedurilor de achiziții și de aprobarea factorilor de decizie din cadrul MFE
<b>Sondaje de opinie</b>	În cadrul proiectelor	Elaborarea și distribuția lor a depins de derularea procedurilor de achiziții
<b>Media în format digital</b>	În cadrul proiectelor	Elaborarea și distribuția lor a depins de derularea procedurilor de achiziții și de aprobarea factorilor de decizie din cadrul MFE
<b>Evenimente</b>	În cadrul proiectelor	Organizarea lor a depins de derularea procedurilor de achiziții și de aprobarea factorilor de decizie din cadrul MFE
<b>Educație și instruire</b>	În cadrul proiectelor	Nu au fost înregistrate dificultăți în acest caz.
<b>Cooperare cu RCE</b>	Cooperarea cu RCE a existat încă din perioada de pre-aderare	Nu au fost înregistrate dificultăți în acest caz.



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Instrumente Structurale  
2007 - 2013

[244]. În urma testării acestei ipoteze, se pot extrage următoarele **constatări principale**:

- **Doar o parte din instrumentele de comunicare prevăzute au fost implementate la timp**, astfel:
  - în cazul CI-IS au fost înregistrate întârzieri majore în implementarea acțiunilor , fapt ce a afectat semnificativ utilitatea acestuia;
  - alături de acesta, alte două elemente esențiale – **pagina de internet și campaniile de informare** – au fost influențate de diferiți factori externi, care au afectat momentul transmiterii informațiilor;
- Procedurile de achiziții publice sunt principalul factor care a afectat negativ implementarea acțiunilor de comunicare;
- Implicarea factorilor de decizie de la nivelul MFE a influențat semnificativ momentul implementării acțiunilor de comunicare.
- **Întârzierile în implementarea instrumentelor de comunicare au afectat atât beneficiarii și potențialii beneficiari** (în cazul întârzierilor privind CI-IS și privind dezvoltarea paginii web), **cât și publicul larg**, date fiind întârzierile în pregătirea și lansarea campaniilor și întârzierile în dezvoltarea paginii web.

#### 5.4. Eficacitatea paginii web [www.fonduri-ue.ro](http://www.fonduri-ue.ro)

**Ipoteza 4 - Realizarea unei pagini web oficiale, cu legături către alte surse oficiale de informare, a contribuit la creșterea gradului de informare și creșterea transparenței privind utilizarea FSC.**

##### Crearea și modificarea paginii web [www.fonduri-ue.ro](http://www.fonduri-ue.ro)

[245]. Conform prevederilor POAT 2007-2013, în baza Strategiei Naționale de Comunicare pentru IS (SNC-IS) pentru perioada de programare 2007-2013, elementul central al procesului de informare publică îl reprezintă **Centrul de Informare pentru IS**, ca un punct central către care se vor adresa persoanele interesate, inclusiv în urma derulării campaniilor. Alături de un ghișeu unic de informare și de un centru de informare telefonic, în cadrul Centrului a fost prevăzută și operaționalizarea unei pagini web cu acoperire națională.

[246]. Conform prevederilor documentelor programatice relevante<sup>24</sup>, site-ul [www.fonduri-ue.ro](http://www.fonduri-ue.ro) se constituie într-un instrument important pentru asigurarea coerenței mesajelor transmise. Astfel, site-ul a fost prevăzut ca pagina principală de internet a FSC și ca sursă principală de informare și funcționează ca un centru de informare virtual al FSC. Site-ul furnizează permanent informații detaliate despre finanțările nerambursabile și este inter-relaționat cu site-urile Comisiei Europene, Ministerului Finanțelor Publice și cu ale instituțiilor cu atribuții în gestionarea FSC. Gestionarea portalului web revine, conform SNC, ACIS și Grupului de lucru pentru Comunicare.

[247]. Conform prevederilor SNC-IS, pagina de Internet a ACIS urma să cuprindă cel puțin următoarele informații:

- scurtă descriere în limba română a fondurilor și instituțiilor UE;
- documentele de programare (CSNR, OP-urile);
- reglementări UE și legislație națională în domeniu;
- anunțuri de licitații;

<sup>24</sup> POAT 2007-2013, Strategia Națională de Comunicare pentru IS, Planul de Comunicare POAT 2007-2013



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Instrumente Structurale  
2007 - 2013

- rapoarte anuale și finale;
- anunțuri despre evenimente (seminarii și conferințe);
- prezentări de studii de caz, bune practici și povești de succes;
- informații de ultimă oră și buletine informative;
- secțiune pentru întrebări frecvente;
- listă a proiectelor finanțate;
- link-uri către paginile de Internet ale AM-urilor (Programelor Operaționale), OI, STC și ale altor surse de informare;
- logo și manual de identitate organizațională;
- date de contact (ale call-center-ului, centrului de informare, adrese, e-mail-uri, etc.)

[248]. Conform prevederilor aceluiași document, responsabilitatea administrării și furnizării de informații revine ACIS și AM, urmând să fie furnizate informații privind toate categoriile de grupuri țintă vizate la nivelul POAT.

[249]. Deși prevăzută inițial ca parte a CI-IS, pagina de web [www.fonduri-ue.ro](http://www.fonduri-ue.ro) dedicată IS a devenit operațională începând cu anul 2007 și a fost lansată sub coordonarea Autorității pentru Coordonarea Instrumentelor Structurale (ACIS). Pagina lansată a fost finanțată din fonduri de preaderare și a fost lansată ca o platformă pentru IS, cuprinzând informații generale și specifice privind cadrul instituțional, legislația în domeniu, descrierea Instrumentelor Structurale, precum și informații detaliate privind PND, CSNR și privind toate Programele Operaționale. Pentru o perioadă scurtă, pagina [www.fonduri-ue.ro](http://www.fonduri-ue.ro) a funcționat în paralel cu sub-pagina de informare creată pe site-ul Ministerului Finanțelor ([www.mfinanțe.ro/fonduri-ue](http://www.mfinanțe.ro/fonduri-ue)).

[250]. În prima parte a perioadei de implementare a PO, înaintea demarării operațiunii privind organizarea și funcționarea CI-IS, activitățile de întreținere și traducere în engleză a paginii de web [www.fonduri-ue.ro](http://www.fonduri-ue.ro) au fost finanțate în cadrul proiectului SMIS 1173 “Sprijin pentru implementarea planului de comunicare al ACIS”. Prin activitățile implementate în perioada 2008-2012, proiectul a condus la creșterea numărului de vizitatori atât ai paginii [www.fonduri-ue.ro](http://www.fonduri-ue.ro), cât și ai paginii [www.poat.ro](http://www.poat.ro) cu un total de 780.517 accesări, ajungând la un total de 1.020.517 de vizitatori (și depășind de aproape patru ori ținta propusă de 260.000 de vizite pe perioada derulării proiectului). Proiectul a continuat până la finele lunii martie 2014, ulterior activitățile necesare mentenanței și funcționării site-ului fiind susținute de personalul MFE, la un nivel minimal.

[251]. Odată cu aprobarea și demararea proiectului SMIS 38416 privind “Organizarea și susținerea funcționării CI pentru IS” (finanțat în cadrul DMI 3.2 al POAT), activitățile de dezvoltare și mentenanță a paginii web [www.fonduri-ue.ro](http://www.fonduri-ue.ro) au fost implementate în cadrul acestui proiect. Proiectul a avut o valoare totală de cca 13 mil. Lei și a fost implementat pe o perioadă de 30 de luni, începând cu finele lunii decembrie 2011.

[252]. Una din cele cinci componente ale proiectului SMIS 38416 a vizat asigurarea administrării și actualizării [www.fonduri-ue.ro](http://www.fonduri-ue.ro), având un dublu caracter: tehnic, inclusiv prin întreținerea din punct de vedere al conținutului, și de promovare. Astfel, în cadrul proiectului a fost realizat un nou website [www.fonduri-ue.ro](http://www.fonduri-ue.ro), un site web cu o interfață prietenoasă, bazat pe un framework de tip CMS (Content Management System) care permitea o mare flexibilitate în tehnoredactarea, previzualizarea și publicitatea conținutului de orice tip și în același timp permitea adăugarea cu ușurință de noi funcționalități. Totodată, a fost creat un mecanism de actualizare în timp real a datelor (realizându-se o adresă de e-mail dedicată), prin preluarea acestora de la AM responsabile de către ofițerii de proiect și procesarea rapidă în vederea publicării pe site.



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Instrumente Structurale  
2007 - 2013

[253]. Website-ul fost lansat cu ocazia primei conferințe regionale “Creșterea absorbției fondurilor structurale” de la Brașov din data de 6 Aprilie 2012 și a înregistrat un număr de accesări considerabil încă din prima zi. Această “revitalizare” a site-ului [www.fonduri-ue.ro](http://www.fonduri-ue.ro), prin modificarea acestuia în cadrul proiectului privind funcționarea CI-IS, s-a concretizat într-un total de cca. 970.000 accesări ale paginii web pe parcursul implementării proiectului de Asistență Tehnică pentru înființarea și funcționarea CI-IS, ajungând la o valoare finală de cca. 1,2 milioane accesări la finalul implementării contractului. Procentul de vizite noi a fost de cca. 52%.

[254]. Ulterior, în martie 2013, pagina web [www.fonduri-ue.ro](http://www.fonduri-ue.ro) a devenit site-ul oficial al MFE, ceea ce a dus la o limitare a obiectivelor site-ului, fiind vizată cu precădere furnizarea de informații privind activitatea și programele aflate în responsabilitatea MFE.

[255]. O nouă modificare a site-ului a avut loc în anul 2014, când pagina [www.fonduri-ue.ro](http://www.fonduri-ue.ro) și-a reluat rolul de platformă pentru toate Programele Operaționale, cu prezentarea – într-un format accesibil – a documentelor relevante, condițiilor de accesare și rezultatelor înregistrate atât pentru PO aferente perioadei 2007-2013, cât și pentru finanțările disponibile în noua perioadă de programare (2014-2020).

#### Aspecte privind eficacitatea site-ului [www.fonduri-ue.ro](http://www.fonduri-ue.ro)

[256]. Opinia generală privind eficacitatea site-ului este una pozitivă, percepția generală la nivelul autorităților responsabile cu managementul și implementarea IS fiind aceea că pagina web [www.fonduri-ue.ro](http://www.fonduri-ue.ro) și-a îndeplinit rolul, reușind să furnizeze informații suficiente și coerente privind IS.

[257]. Cu toate acestea, de-a lungul timpului, reprezentanții autorităților publice consultate consideră că se poate observa o scădere a interesului privind informațiile cu caracter general privind IS, așa cum rezultă din solicitările primite prin intermediul site-ului web.

[258]. Eficacitatea per ansamblu a paginii web a fost evaluate în funcție de următoarele criterii:

- Vizibilitatea și notorietatea site-ului;
- Relevanța informațiilor (pentru diverse categorii de grupuri țintă);
- Asigurarea transparenței informațiilor privind IS;
- Structura site-ului (modul de prezentare a informațiilor, ușurința identificării informațiilor dorite);
- Furnizarea de informații actualizate privind IS.

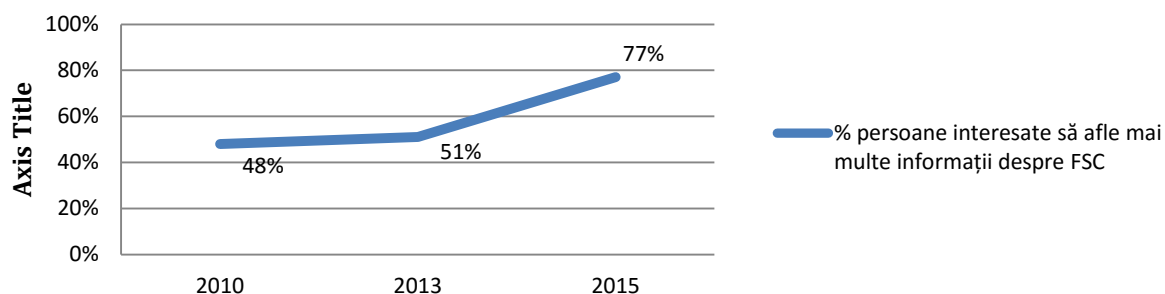
#### **Vizibilitatea și notorietatea site-ului**

[259]. Atât vizibilitatea, cât și notorietatea site-ului depind de gradul de utilizare a Internetului la nivelul grupurilor țintă vizate în cadrul activităților de comunicare privind IS. Datele la nivel național (2010) indică faptul că doar 38% dintre români folosesc Internetul, procentul celor care îl folosesc zilnic fiind chiar mai redus (20%). Principalele tipuri de site-uri utilizate sunt cele de e-mail (60%<sup>25</sup>), pe locul al doilea situându-se site-urile ziarelor și televiziunilor (39%).

[260]. Un alt element care influențează vizibilitatea și notorietatea site-ului este interesul publicului față de FSC. La nivelul anului 2013, 51% dintre români se declarau interesați să afle mai multe informații despre FSC, cu 3% mai mulți decât în 2010. Rezultatele studiilor realizate indică un interes în creștere, astfel că, la nivelul lunii noiembrie 2015, 55% dintre români se arătau foarte interesați sau interesați să fie informați despre proiectele finanțate din FSC, iar 22% se declarau oarecum interesați.

<sup>25</sup> din totalul celor care folosesc Internetul

Fig. 11 Evoluția numărului de persoane interesate să afle mai multe informații privind FSC



Sursa: prelucrare proprie a datelor din sondaje

[261]. Cu toate acestea, rezultatele sondajului realizat în octombrie 2015 privind gradul de vizibilitate și notorietate al site-ului [www.fonduri-ue.ro](http://www.fonduri-ue.ro) nu sunt foarte optimiste, cu doar 7% dintre respondenții declarând că utilizează site-ul UE ca sursă de informare privind IS. Prin comparație, la nivelul lunii septembrie 2013, ponderea celor care vizitaseră site-ul se ridica la 13% (în creștere față de anul 2010<sup>26</sup>). Aceste rezultate sunt cu atât mai puțin încurajatoare dacă se are în vedere faptul că 78% dintre cei intervievați s-au declarat interesați să caute informații despre FSC (2015).

[262]. Cele mai accesate site-uri de informare privind IS sunt site-urile de știri (15%), urmate de alte pagini de internet (9%)<sup>27</sup>. Aceste date reflectă atât interesul pentru IS în general și gradul de utilizare a Internetului, cât și preferințele privind mediul de informare despre FSC.

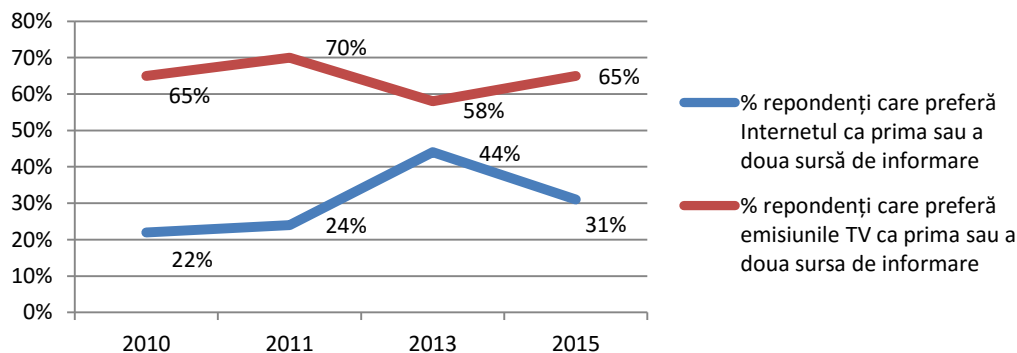
[263]. Astfel, la nivelul sondajului din 2015, 65% dintre respondenții declarau că preferă să se informeze de la posturile TV, procentul celor care preferă internetul ca sursă de informare fiind de 31%. Pe de altă parte, 19% dintre respondenții preferă să se informeze din discuții cu alte persoane, 16% din presa scrisă și 13% de la radio. Comparativ cu situația înregistrată în cercetările anterioare, avem următoarele:

- Rolul Internetului este în scădere având în vedere că în 2013, 44% dintre respondenți declarau că ar utiliza Internetul ca prima (37%) sau a doua (7%) sursă de informare privind FSC. Prin comparație, la nivelul anului 2010, ponderea celor care preferau Internetul era de 22%, mult sub nivelul înregistrat în anul 2013.
- Procentul celor care ar prefera să se informeze din emisiunile TV revine în 2015 la nivelul de 65% înregistrat în 2010, de la 58% în 2013 (când scăderea ponderii în preferințe este însoțită și de o scădere semnificativă a ponderii emisiunilor TV ca primă sursă de informare – de la 52% în 2011 la numai 15% în septembrie 2013).

<sup>26</sup> când se înregistra un procent similar însă raportat la numărul respondenților care utilizau Internetul

<sup>27</sup> date conform sondajului realizat în luna noiembrie 2015

Fig. 12. Preferințe privind sursa de informare cu privire la FSC



Sursa: prelucrare proprie a datelor din sondaje

[264]. În ceea ce privește organizațiile care au informat populația privind fondurile UE, pe primul lor se regăsesc firmele de consultanță (45%), urmate de MFE (25%) și de autoritățile locale (14%). AM-urile ocupă doar un loc marginal (7%), rezultatul indicând posibile confuzii la nivelul respondenților privind statutul instituțiilor consultate.

[265]. De remarcat locul ocupat de autoritățile locale în topul surselor de informare, corelat cu locul acestora în preferințele de informare privind FSC, care – deși în scădere (de la 33% în 2010 și 35% în 2011, la 22% în 2013) – indică totuși un potențial important de utilizare a acestor actori instituționali ca multiplicatori ai informației. O astfel de abordare este cu atât mai justificată, având în vedere că atunci când sunt întrebați despre instituțiile care ar putea să informeze cel mai bine despre FSC, 36% dintre respondenți<sup>28</sup> declară că preferă să fie informați de administrația locală (preferință care rămâne relativ constantă în timp), în timp ce doar 15% dintre aceștia indică Guvernul, prin intermediul ministerelor.

[266]. Datele privind sursa informării despre site-ul [www.fonduri-ue.ro](http://www.fonduri-ue.ro), deși mai vechi, pot fi relevante pentru o mai bună promovare a acestuia. 43% dintre cei care au vizitat site-ul (2010) au aflat despre el de la prieteni, 17% pe baza căutării de informații pe Internet și doar 6% de la specialiști.

#### Relevanța informațiilor (pentru diverse categorii de grupuri țintă)

[267]. Eficacitatea paginii web din punct de vedere al relevanței informațiilor trebuie interpretată în funcție de grupurile țintă vizate. Instrumentele de comunicare și informațiile transmise trebuie adaptate în funcție de grupul țintă, pentru rezultate îmbunătățite.

[268]. Aspecte precum asigurarea unui limbaj accesibil, înțelegerea informațiilor transmise fără a fi necesare cunoștințe preliminare privind fondurile europene sunt esențiale în comunicarea către publicul larg. De asemenea, publicarea informațiilor privind proiectele de succes implementate, rezultatele și beneficiile pentru comunitățile vizate sau la nivelul întregii țări, sunt importante pentru creșterea conștientizării privind IS și rolul lor pentru România.

[269]. Pe de altă parte, comunicarea către beneficiari sau potențialii beneficiari trebuie să fie mult mai specifică, prin furnizarea unor informații clare și în timp real privind domeniile de interes pentru aceștia și privind aspectele legate de eligibilitatea anumitor investiții. Prezentarea unor modele de

<sup>28</sup> Date sondaj septembrie 2013



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Instrumente Structurale  
2007 - 2013

proiecte, a unor exemple de bune practici și a lecțiilor învățate din implementarea IS sunt elemente utile în creșterea eficacității comunicării cu acest grup țintă. Includerea unor instrumente de sprijin pentru verificarea eligibilității pentru anumite investiții și orientarea potențialilor beneficiari către programele/ liniile de finanțare de interes reprezintă un element de valoare adăugată important, care poate crește semnificativ utilizarea site-ului prin furnizarea unui instrument de lucru foarte util. O parte dintre aceste aspecte (ex. prezentarea unor modele de proiecte) au fost menționate și de beneficiari, ca elemente care pot contribui la îmbunătățirea utilității site-ului.

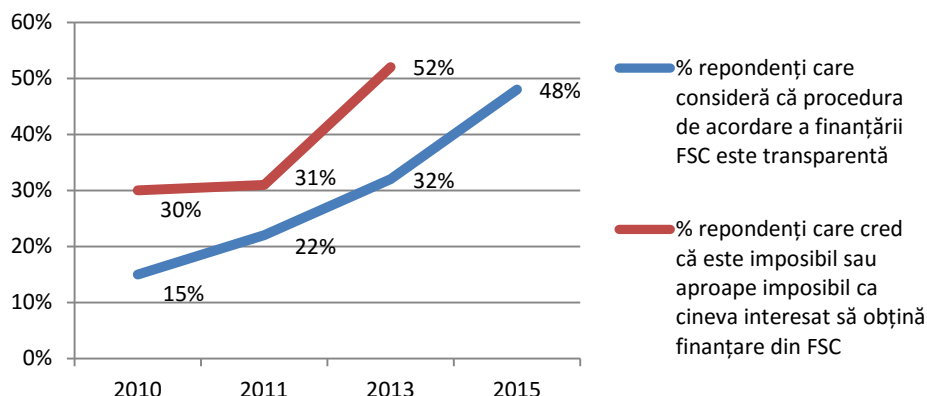
- [270]. Furnizarea unor informații specifice pentru alte grupuri țintă – ex. reprezentanții mass-media sau ai sectorului de consultanță etc. – pot contribui la susținerea unei abordări catalitice, prin valorificarea factorilor de multiplicare a informației.
- [271]. În prezent, site-ul nu are în vedere o abordare diferențiată pe grupuri țintă, informațiile prezentate fiind destul de specializate și necesitând într-o anumită măsură cunoștințe specializate privind fondurile pentru a înțelege informațiile comunicate. Așa cum este structurată în prezent pagina de web [www.fonduri-ue.ro](http://www.fonduri-ue.ro), acestea este orientată cu precădere către beneficiarii și potențialii beneficiari de fonduri.

#### **Asigurarea transparenței informațiilor privind IS**

- [272]. Deși nu există informații specifice privind rolul site-ului în asigurarea transparenței informațiilor, acesta poate fi interpretat prin corelarea informațiilor privind percepția asupra ușurinței obținerii informațiilor despre IS în general și privind transparența procesului de accesare a IS și a celor privind utilizarea site-ului [www.fonduri-ue.ro](http://www.fonduri-ue.ro)
- [273]. Astfel, datele disponibile indică faptul că, la nivelul anului 2013, cca. 40% dintre români considerau că informațiile despre FSC pot fi obținute foarte ușor (7%) sau destul de ușor (33%). Analiza la un nivel mai detaliat, cu privire la lista beneficiarilor IS relevă însă un grad mai mare de scepticism, doar 15% dintre români considerând că o astfel de listă este publică și poate fi obținută direct sau dacă este solicitată în mod expres. Aproape 2/3 dintre cei chestionați nu au știut să răspundă la această întrebare, în timp ce 20% dintre cei chestionați consideră că lista beneficiarilor este confidențială.
- [274]. Ponderea celor care consideră că procedura de acordare a finanțării prin FSC este transparentă rămâne modestă, rezultatele înregistrate fiind următoarele: 48% (2015), în creștere continuă față de anii anteriori, cu un nivel de bază de 15% înregistrat în 2010. Aceste rezultate sunt cu atât mai încurajatoare, dacă sunt corelate cu datele privind ponderea românilor care consideră că există fraudă în gestionarea fondurilor europene (63% în 2015, procent în creștere față de percepția înregistrată la nivelul anului 2006) și cu cele privind ponderea în creștere a românilor care cred că este imposibil sau aproape imposibil ca cineva interesat să obțină finanțare din FSC.



**Fig. 13. Percepția privind transparența acordării finanțării din FSC și posibilitatea de a obține o astfel de finanțare**



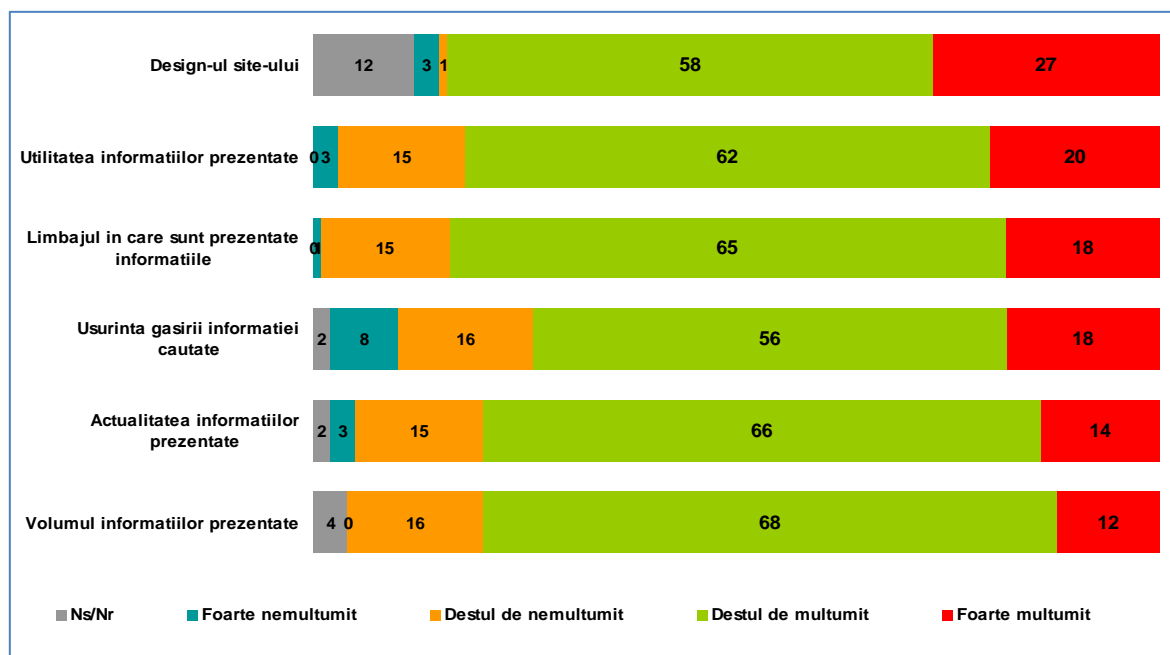
Sursa: prelucrare proprie a datelor din sondaje

#### ✚ Structura paginii web (modul de prezentare a informațiilor, claritatea informațiilor)

- [275]. În ceea ce privește modul de prezentare a informațiilor pe site, 70% dintre cei care au vizitat site-ul în ultimele 3 luni înaintea realizării sondajului din septembrie 2013 sunt de părere că informațiile sunt prezentate oarecum structurat, dar trebuie să ai cunoștințe despre fondurile europene, pentru a putea înțelege. Doar 13% dintre cei intervievați consideră că informațiile sunt prezentate structurat și pe înțelesul tuturor, în timp ce 16% sunt de părere că informațiile nu sunt prezentate deloc structurat.
- [276]. Cu toate acestea, 84% dintre respondenți se declară destul de mulțumiți (77%) sau foarte mulțumiți (7%) de pagina [www.fonduri-ue.ro](http://www.fonduri-ue.ro). Prin comparație, la nivelul anului 2010, această pondere se ridică la doar 71% (cu doar 3% din respondenți declarându-se foarte mulțumiți de site).
- [277]. Analizând matricea importantă - performanță a site-ului web<sup>29</sup>, se constată că elementul cu cel mai mare impact asupra satisfacției este **limbajul accesibil de prezentare a informației**. În acest sens, performanța paginii [www.fonduri-ue.ro](http://www.fonduri-ue.ro) este la un nivel mediu, cu doar 18% dintre respondenți care se declară mulțumiți, în timp ce 65% sunt destul de mulțumiți. De asemenea, actualitatea informațiilor, ușurința găsirii acestora și utilitatea lor sunt lucruri de bază care sunt așteptate de la o pagină de internet, ele fiind importante însă fără mare contribuție la creșterea satisfacției. Designul site-ului este considerat un element fără mare importanță și cu impact redus asupra satisfacției vizitatorilor. Pe de altă parte, volumul informațiilor prezentate este văzut ca un factor important și cu impact mediu asupra satisfacției.

<sup>29</sup> Date sondaj septembrie 2013, MFE

Fig. 14 Gradul de mulțumire față de site-ul web [www.fonduri-ue.ro](http://www.fonduri-ue.ro)



Sursa: Analiză comparativă OR, 2014

#### Furnizarea de informații actualizate privind IS

[278]. Prin proiectul SMIS 38416 s-a încercat definirea site-ului [www.fonduri-ue.ro](http://www.fonduri-ue.ro) ca site de referință în domeniul IS. Relevanța informațiilor publicitate pe site și momentul în care acestea sunt publicate, în raport cu postările competitorilor privați (spre exemplu, site-ul [www.fonduri-structurale.ro](http://www.fonduri-structurale.ro) este foarte prompt în publicarea noutăților, iar actualizarea sa se face în timp real și într-un format ușor accesibil) reprezintă condiții esențiale pentru realizarea acestui deziderat. În cadrul proiectului SMIS 38416, pentru actualizarea în timp real a informațiilor, s-a creat o adresă de email la care sunt primite actualizări în timp real de la AM POSCCE, AM POST și AM POS Mediu. Totodată, au fost create o serie de mecanisme – ex. posibilitatea conectării directe la RSS Feed-ul AM-urilor și OI-urilor – pentru obținerea informațiilor în timp real, însă acestea depindeau în mare măsură de disponibilitatea unor resurse umane dedicate, care să realizeze preluarea și publicarea informațiilor pe site.

[279]. După modificarea site-ului în 2014, acesta a revenit la formatul de platformă pentru toate PO. În contextul modificărilor instituționale din perioada 2014-2015 și trecerii mai multor PO în responsabilitatea MFE, actualizarea informațiilor privind aceste PO este mai simplă. Pe de altă parte, actualizarea informațiilor privind POR și POCA sau privind PO finanțate din FEADR și FEPAM rămâne mai dificilă, nefiind operațional un sistem de colaborare între AM relevante și date fiind dificultățile Unității de Comunicare și Informare Publică din MFE, în termeni de personal disponibil pentru realizarea acestui tip de activități.

[280]. În acest context, este necesară operaționalizarea unui mecanism care să permită actualizarea în timp real a informațiilor de pe site-ul [www.fonduri-ue.ro](http://www.fonduri-ue.ro), pentru a spori eficacitatea acestui instrument, și consolidarea poziției sale ca sursă de informare, în raport cu site-urile concurente, prin furnizarea în timp real, pe cale oficială, a unor informații corecte și utile beneficiarilor.



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Instrumente Structurale  
2007 - 2013

[281]. În baza analizei de mai sus, se pot extrage următoarele **constatări principale**:

- **Gradul de vizibilitate și notorietate** al site-ului [www.fonduri-ue.ro](http://www.fonduri-ue.ro) s-a îmbunătățit constant, fapt reflectat atât prin sondaje, cât și în interviurile cu stakeholderii.
- În ceea ce privește **relevanța informațiilor prezentate pe site pe categorii de grupuri țintă**, pagina web nu are în vedere o abordare clar diferențiată pe grupuri țintă, modul de prezentare a informațiilor fiind adaptat mai degrabă beneficiarilor și potențialilor beneficiari.
- Contribuția paginii web la **asigurarea transparenței privind FSC** este strâns legată de modul în care publicul larg și potențialii beneficiari percep procesul de acordare a FSC, inclusiv privind beneficiarii fondurilor. Aceasta este la un nivel mediu.
- **Structura paginii web este adecvată**, deși limbajul utilizat pare uneori dificil de înțeles fără cunoștințe preliminare privind fondurile UE. Gradul de adecvare al paginii web trebuie interpretat în legătură cu adecvarea paginii pentru diferite categorii de grup țintă.
- **Actualizarea datelor în timp real** necesită dezvoltarea și operaționalizarea unui mecanism care să poată funcționa inclusiv în condițiile unor limitări date de numărul redus de personal disponibil pentru astfel de activități.

## 5.5. Constatări privind eficacitatea Serviciului de help-desk din cadrul CI-IS

**Ipoteza 5 - Serviciul de help-desk din cadrul Centrului de Informare a fost eficace și a dus la creșterea gradului de informare la nivelul potențialilor solicitanți de fonduri nerambursabile.**

[282]. Conform POAT 2007-2013 și Strategiei Naționale de Comunicare pentru IS pentru perioada de programare 2007-2013, elementul central al procesului de informare publică este reprezentat de Centrul de Informare pentru Instrumentele Structurale. **CI-IS a fost prevăzut să reprezinte punctul central către care se vor îndrepta persoanele interesate inclusiv în urma derulării campaniilor și locul în care se pot obține răspunsuri la întrebări generale, precum și îndrumare către organismele specializate, respectiv AM, OI, STC relevante**, în funcție de interesul lor particular.

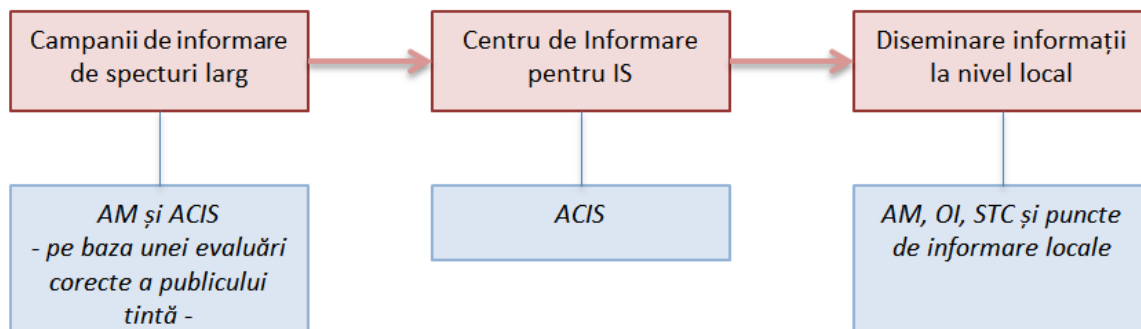
[283]. Conform planificării, CI-IS urma să dispună de un website unic precum și de un centru de informare telefonic (call center) în cadrul ACIS, ambele cu acoperire națională. Pe lângă rolul de punct central de dirijare a informațiilor, Centrul a fost proiectat să funcționeze ca un centru de resurse și să ofere date asupra situației înregistrate în domeniu, inclusiv privind eventualele disfuncționalități sau exemple de bune practici.

[284]. Totodată, conform prevederilor SNC și Planului de Comunicare al ACIS, CI-IS era proiectat să includă o serie de centre și puncte de informare la nivel local, care urmau să fie administrate de AM, OI și STC. Pe lângă informațiile generale privind FSC în România, acestea urmau să furnizeze informații despre licitații lansate, generarea de proiecte, formularul de cerere de finanțare, procedurile de implementare și plată. Prin aceste centre și puncte de informare urmau să fie diseminate informații cu privire la materialele publicate de AM, OI, STC, și să fie organizate evenimente, târguri, inclusiv prin utilizarea sistemului intern de informare comun (extranet-ul). Fiecare Centru trebuia să dispună de linie telefonică directă și adresă de e-mail dedicată comunicării cu publicul.

[285]. Înființarea și funcționarea CI-IS au fost finanțate prin proiectul SMIS 38416 "Organizarea și susținerea funcționării Centrului de Informare pentru IS", în cadrul DMI 3.2 "Funcționarea Centrului de Informare pentru IS", cu o durată de 30 de luni (începând cu 1 noiembrie 2011). CI-IS a început să funcționeze în ianuarie 2012 și a fost lansat oficial în luna februarie 2012. Centrul avea câteva componente care asigurau distribuția informației privind IS: un front-desk, un Call center și o adresă de email unde oricine poate solicita informații cu privire la accesarea și implementarea IS.

[286]. Abordarea pe cele trei niveluri ale comunicării IS, conform prevederilor SNC, are în vedere canalizarea interesului cetățenilor spre dezvoltarea de proiecte, ca o adevărată „pâlnie” (vezi Fig. 15 de mai jos). Pentru ca fluxul informării să funcționeze corect, el nu trebuie întrerupt în nici un punct. Astfel, unul din mesajele prevăzute a fi transmise în cadrul campaniilor și evenimentelor de comunicare organizate vizează tocmai rolul și disponibilitatea paginii web și a liniei verzi cu specific (call-center).

**Fig. 15. Abordarea strategică a comunicării**



[287]. Activitățile sprijinite în cadrul proiectului au inclus:

- asigurarea înființării și funcționarea propriu-zisă a Centrului
- realizarea acțiunilor de comunicare, informare și publicitate
- asigurare funcționare help-desk, inclusiv organizarea și operarea serviciului call-center, pregătirea continuă a operatorilor și personalului și preluarea rapidă a întrebărilor
- asigurarea administrării și actualizării cu informații a site-ului [www.fonduri-ue.ro](http://www.fonduri-ue.ro), prin actualizarea permanentă a paginii de web și asigurarea intervențiilor pe forumuri de discuții online, bloguri specializate în finanțări europene și rețele sociale.

[288]. Proiectul SMIS 38416 privind înființarea și funcționarea CI-IS s-a finalizat în luna aprilie 2014, însă contractul de asistență tehnică prin care a fost implementat acest proiect s-a finalizat în luna decembrie 2013. Din anul 2014, activitățile specifice Centrului de Informare nu au mai fost susținute din FSC. Ele au fost preluate de personalul de comunicare al MFE, până la semnarea unui nou contract de asistență tehnică și operaționalizarea Centrului la parterul MFE.

[289]. Centrele regionale/locale proiectate nu au fost înființate, beneficiarii și potențialii beneficiari din regiuni adresându-se fie direct AM/OI, fie CI-IS central. În 2013, s-a încercat lansarea unei scheme de grant pentru susținerea funcționării centrelor regionale existente (care țineau de Consiliile județene, ADR sau centrele EuropeDirect ale RCE în România) însă acest proiect nu a fost aprobat la nivel de ministru.

[290]. Una dintre opțiunile privind funcționarea viitoare a CI-IS este și la nivel regional, urmând ca în acest sens să fie folosite Camerele de Comerț și Industrie județene. Acestea ar urma să asigure atât servicii pentru publicul larg (informare generală, legătura cu AM, accesarea și interogarea bazei de date), cât și o informare specializată de tip one-stop-shop pentru firme. Avantajele acestei opțiuni sunt legate de faptul că s-ar putea utiliza infrastructura existentă și ar putea fi implicate resursele umane care deja cunoaște în domeniul FSC.



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Instrumente Structurale  
2007 - 2013

## Rezultatele obținute în cadrul CI-IS

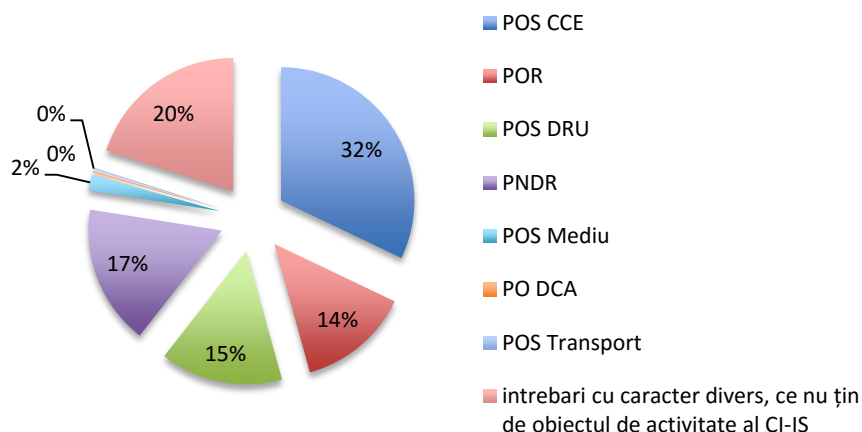
- [291]. În cea mai mare parte, indicatorii previzionați ai proiectului au fost atinși în proporție de peste 90%, ajungând chiar la 382%, în cazul IP "Accesări pagina web". Performanțe mult mai reduse se înregistrează în ceea ce privește indicatorul "Solicitări de informații primite la CI", a cărui țintă a fost atinsă doar în proporție de 25.6%, precum și pentru indicatorul "Evenimente de comunicare și promovare", atins în proporție de 60%.
- [292]. Cauzele acestei evoluții includ, pe de o parte, lansarea cu întârziere a CI-IS, în contextul dificultăților de achiziții publice, care au dus la atribuirea cu întârziere a contractului pentru organizarea și funcționarea Centrului. Pe de altă parte, organizarea evenimentelor nu s-a realizat conform planificării, în contextul unor nevoi și priorități schimbate ale Beneficiarului.
- [293]. Pentru autoritățile implicate (MFE/ACIS), CI-IS a reprezentat un instrument util, inclusiv având în vedere posibilitatea de a finanța activități de comunicare mult mai facil și mai rapid (fără a mai fi necesară lansarea și derularea unor licitații dedicate pentru implementarea fiecărei activități în parte).
- [294]. Cu toate acestea, din consultările realizate rezultă faptul că CI-IS nu a avut foarte mare vizibilitate, el fiind cunoscut în special prin prisma site-ului [www.fonduri-ue.ro](http://www.fonduri-ue.ro) dezvoltat în cadrul proiectului. Impactul CI-IS este perceput ca fiind unul redus.
- [295]. Vizibilitatea CI-IS la nivel regional a fost de asemenea redusă, deși la acest nivel a fost semnalată nevoia suplimentară de informare, atât în ceea ce privește informarea generală, cât și informarea specifică. Așa cum a rezultat din consultările efectuate, organismele regionale și acțiunile organizate de acestea se constituie în surse importante de informare, în condițiile în care cei interesați nu beneficiază de un punct centralizator (la nivelul regiunii/ județului) de unde să poată obține informațiile necesare, altele decât cele punctuale. În acest context, evenimentele organizate de autoritățile centrale sunt văzute cu un mai mare interes la nivel local, în special în lipsa altor surse de informare.
- [296]. Totodată, un punct slab este reprezentat de faptul că înființarea CI-IS nu a fost însoțită de operaționalizarea unui mecanism prin care să fie reglementate relațiile inter-instituționale (având în vedere statutul CI-IS în cadrul MFE, ca un instrument creat cu sprijinul AT, cu personal contractual, și nu ca departament specializat al MFE), astfel încât CI-IS să beneficieze de sprijinul necesar din partea AM/OI și să poată răspunde corect și în timp real solicitărilor primite de la beneficiari și potențiali beneficiari. În urma consultărilor a reieșit faptul că procedurile de lucru din cadrul unor ministere făceau foarte dificilă transmiterea răspunsurilor la solicitările CI-IS, pentru aceasta fiind necesare mai multe aprobări/avize, indiferent de gradul de complexitate al întrebărilor. Totodată, aceleași proceduri de lucru nu admiteau corespondența prin email și nu recunoșteau CI-IS ca partener de dialog, fiind situat în afara MFE.

## Serviciul de Help-desk

- [297]. Conform Raportului Final al proiectului SMIS 38416, în cadrul serviciului de Help-desk au fost implicați 6 ofițeri de comunicare, astfel: doi ofițeri pentru comunicarea față-în-față, doi ofițeri pentru call-center și doi ofițeri responsabili cu formularea răspunsurilor la solicitările electronice (în practică, toți ofițerii au fost implicați în această activitate). Pe parcursul duratei de funcționare, CI-IS a răspuns unui număr total de 5.647 solicitări. Dintre acestea, cele mai multe solicitări au fost telefonice (cca. 45%), urmate de cele prin e-mail (27%), direct pe site-ul [www.fonduri-ue.ro](http://www.fonduri-ue.ro) (17.5%), față în față (10%), poștă (0,4%) și fax (0, 1%).
- [298]. Agenții economici și persoanele fizice sau PFA sunt responsabile pentru cca. 84% dintre solicitări. Numărul de întrebări din partea administrației publice, a ONG sau a mediului academic a fost mult

mai redus, reprezentând 7%, respectiv 9% din totalul solicitărilor. În ceea ce privește subiectul întrebărilor, cele mai mult au vizat POS CCE (32%), urmate de POR (20%) așa cum se poate observa din figura de mai jos.

**Fig. 16. Distribuția solicitărilor de informare primite la CI-IS, în funcție de PO de interes**



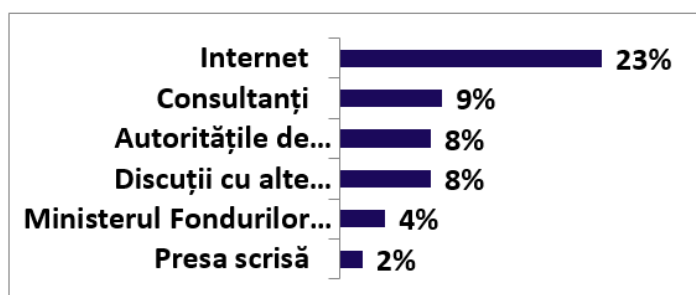
Sursa: Baza de date CI-IS

[299]. Ca urmare a bazei de date pusă la dispoziția evaluatorilor s-a constatat că numărul total al tichetelor soluționate este de 5.725, diferența de 78 de tichete suplimentare față de valoarea înregistrată în raportul final al proiectului se datorează soluționării acestora ulterior datei închiderii proiectului. Astfel, prin serviciul help-desk, un număr de 2.271 au fost adresate în numele unor IMM-uri, adică 39,67%. Cea mai mare proporție a tichetelor trimise în totalul de 2.271 provin din Regiunea Centru, anume 58,82%. Ponderea mare a tichetelor provenite din regiunea Centru se explică probabil prin existența, la nivel regional, a unui factor care a contribuit la promovarea CI-IS (poate fi vorba despre ADR sau altă entitate), dar și a faptului că evenimentul principal al proiectului SMIS 38416, acela de lansare a variantei revizuite a site-ului [www.fonduri-ue.ro](http://www.fonduri-ue.ro), s-a desfășurat în această regiune.

[300]. Conform cerințelor CdS al proiectului de organizare și funcționare a CI-IS, pentru a evalua calitatea serviciilor oferite, s-a avut în vedere măsurarea nivelului de satisfacție al clienților CI-IS, fiind avută în vedere o țintă de minim de 75% dintre clienți care se declară satisfăcuți. Din totalul solicitărilor de informații, doar pentru cca. 22% dintre solicitări au fost completate chestionare de satisfacție (restul solicitanților nu au completat astfel de chestionare) – iar pentru acestea răspunsurile au fost pozitive depășind pragul minim impus prin CdS al proiectului.

[301]. În urma derulării unui sondaj de opinie pilot în rândul beneficiarilor IMM ai serviciilor de help-desk din cadrul CI-IS din regiunea Centru, s-a constatat faptul că ponderea celor care au apelat la alte surse de informare anterior consultării CI-IS este de 66% iar a celor care au apelat și la alte surse de informare după ce au consultat CI – IS este de 46%.

**Fig. 17. Surse de informare consultate de către beneficiarii serviciilor CI-IS, după apelarea la CI-IS**



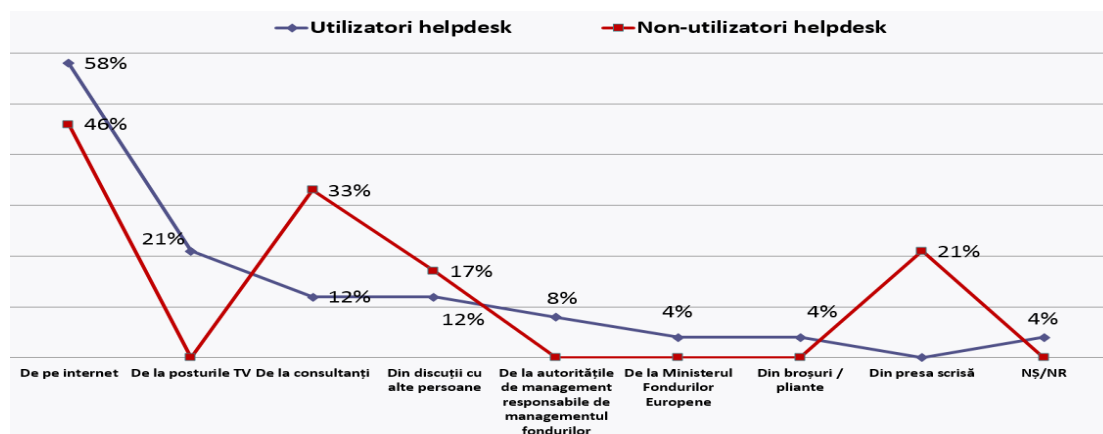
[302]. Topul motivelor pentru care persoanele juridice au apelat la serviciile help-desk este următorul: Nu au găsit informații suficient de clare (45%), Nu cunoșteau principalele surse de informare (19%), Nu știau cum să întocmească dosarul (19%), sau Nu aveau timp să caute informații (9%).

[303]. Tipul de informații solicitate de la CI-IS se referă cu precădere la informații cu caracter specific, însă se înregistrează și solicitări de informații cu caracter general. Astfel, întrebările la CI-IS au vizat criteriile de eligibilitate (53%), aspecte privind ghidurile pentru pregătirea documentației în vederea accesării (49%), domeniile finanțate (32%), nivelul absorbției fondurilor în România (17%), Instituții care gestionează fondurile (15%), licitații lansate (13%).

[304]. În ceea ce privește opinia utilizatorilor cu privire la avantajele apelării la CI-IS, 34% dintre respondenți au afirmat că nu au existat avantaje, în timp ce 58% dintre aceștia văd avantaje în ceea ce privește claritatea informațiilor (23%), scurtarea timpului de căutare (21%), ușurința găsirii informațiilor (17%) și gradul de încredere (13%).

[305]. Evaluarea contrafactuală efectuată pe un grup pilot de 24 de beneficiari și, respectiv non-beneficiari ai serviciilor de help-desk nu a evidențiat diferențe semnificative la nivelul celor două grupuri din perspectiva eforturilor de informare. Aceste date confirmă opinia rezultată din consultări și din analiza rezultatelor în cadrul CI-IS, și anume că impactul Centrului de Informare a fost unul redus, că acesta a fost doar una dintre sursele de informare la care au apelat persoanele interesate. De exemplu, sursele de informare utilizate sunt relativ similare:

Fig. 18 Sursele de informare accesate de către utilizatorii și non-utilizatorii serviciilor de help-desk CI-IS



[306]. În urma testării Ipotezei 5, se pot evidenția următoarele **constatări principale**:

- Eficacitatea CI-IS a fost redusă, având în vedere următoarele:
  - **CI-IS a fost lansat prea târziu pentru a îndeplini scopul de a furniza informații cu caracter general**, întrucât programele operaționale erau deja în etapa de implementare a proiectelor.
  - **Tipul informațiilor și nivelul de detaliu solicitat de către persoanele care au apelat la help-desk au făcut necesară solicitarea de sprijin din partea AM/OI** (prin tichete). Simpla redirectionare a apelanților către birourile de help-desk ale AM/OI nu a fost o opțiune în aceste cazuri, întrucât ar fi scăzut semnificativ utilitatea CI-IS și nu ar fi fost în beneficiul solicitanților de informații.
  - Această situație a generat **eforturi suplimentare la nivelul AM/OI**, care, pe lângă propriile servicii de help-desk trebuiau să răspundă și solicitărilor centrului. Pe de altă parte, nu au



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



existat întotdeauna proceduri de lucru funcționale care să permită obținerea răspunsurilor de la AM, astfel încât activitatea serviciului de help-desk al CI-IS nu s-a putut desfășura în condiții optime.

- CI-IS a fost insuficient promovat, **vizibilitatea sa fiind destul de redusă**, chiar și în rândul persoanelor preocupate de tematica IS sau implicate gestionarea IS.
- **Durata de funcționarea CI-IS a fost prea redusă** pentru ca acesta să poată avea un impact real asupra activității de informare.

## 5.6. Eficacitatea campaniilor publicitare realizate

### **Ipoteza 6 - Campaniile publicitare finanțate din POAT au fost eficiente și au condus la creșterea gradului de informare la nivelul potențialilor solicitanți de fonduri nerambursabile.**

[307]. Pe parcursul perioadei de implementare a PO, MFE a organizat două campanii publicitare astfel:

- O campanie publicitară cu acoperire națională, cu difuzarea a două spoturi TV și două spoturi radio privind rolul FSC în dezvoltarea economică și socială a României. Campania s-a desfășurat pe o perioadă de 21 zile în luna decembrie 2010 la trei posturi TV și 3 posturi radio selectate conform audienței generale.
- O campanie media integrată prin crearea și difuzarea în perioada 15 decembrie 2012 – 15 martie 2013 a trei spoturi TV, trei spoturi radio, trei bannere online, trei broșuri, 12 machete de presă, 6.000 de afișe, 115 panouri outdoor. La finalul acestei campanii, s-a desfășurat și un sondaj de opinie.

[308]. Costurile celor 2 campanii s-au ridicat la cca. 11,3 mil. RON (valoare inclusiv TVA), din care valoarea eligibilă solicitată la rambursare s-a ridicat la doar 7,4 mil. RON<sup>30</sup>. Cca. 80% din această sumă corespunde campaniei integrate derulate în perioada 2012-2013.

[309]. Pregătirea campaniilor s-a făcut ținând cont și de problemele întâmpinate în implementarea FSC, precum imaginea negativă cu care se confruntau anumite PO în opinia publică, date fiind dificultățile în implementare, întârzierile în lansarea apelurilor, în procesul de contractare sau privind rambursarea cheltuielilor, dar și în contextul suspiciunilor de corupție existente. Astfel, pentru pregătirea campaniei integrate desfășurată în perioada decembrie 2012 – ianuarie 2013 ACIS a organizat 3-4 focus-grupuri în care s-au analizat problemele de imagine, designul campaniei fiind adaptat astfel încât să răspundă acestora.

[310]. Deși până în anul 2012 în mass-media au fost publicate mai multe mesaje negative privind FSC, în răspunsul său MFE/ACIS a avut în vedere în mare parte o abordare reactivă, concretizată prin difuzarea unor comunicate de presă. Campania din decembrie 2012-ianuarie 2013, a fost singura inițiativă de acest tip care a avut un caracter proactiv, nefiind urmată de acțiuni similare care să evalueze de o manieră proactivă nevoile grupurilor țintă vizate (dar și nemulțumirile și/sau percepția asupra accesării/ implementării PO) .

[311]. Lipsa unei atitudini proactive a fost cauzată și de dificultățile întâmpinate în implementare, în contextul limitării la nivel național a achizițiilor pentru comunicare în perioada 2009-2010. Deși în baza solicitării AM-urilor și altor instituții implicate în sistemul de gestionare al fondurilor europene, achizițiile din fonduri europene nerambursabile au fost exceptate de la aceasă limitare a cheltuielilor, această reglementare a dus la un blocaj de cca. 6 luni în domeniul achizițiilor pe comunicare la nivelul MFE și a altor AM, inclusiv în contextul unei inerții datorate informării eronate/ insuficiente.

<sup>30</sup> Valoare înregistrată până la data elaborării prezentului Raport de Evaluare





UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Instrumente Structurale  
2007 - 2013

[312]. Pe de altă parte, atitudinea eminentă reactivă a fost cauzată și de resursele umane limitate: avem pe de o parte numărul redus de personal al MFE/ACIS cu responsabilități în domeniul comunicării și, pe de altă parte, ineficiența în utilizarea asistenței tehnice disponibile (conform declarațiilor responsabililor UCIP din MFE, acest sprijin a fost relativ greu de gestionat și de asimilat în contextul numărului mare și schimbării dese a experților implicați și a unei cunoașteri limitate de către aceștia a problemelor și abordării sistemului).

[313]. Un factor determinant în acest sens este reprezentat de schimbarea de abordare a MFE/ACIS cu privire la activitățile de comunicare în cea de a doua jumătate a ciclului programatic, o dată cu înființarea MFE. Astfel, începând cu această perioadă, accentul a fost pus mai mult pe comunicarea cu presa și implicarea în alte activități. Au fost astfel limitate activitățile de planificare și acțiunile proactive precum definirea strategiei de comunicare, identificarea abordărilor optime în funcție de grupul țintă (inclusiv prin pregătirea și lansarea unor campanii publicitare), care ar fi avut impact asupra eficacității activităților de comunicare pe termen scurt și mediu. Începând cu anul 2015, schimbările instituționale au atras după sine o schimbare a abordării, fiind înregistrate progrese în ceea ce privește toate activitățile de comunicare.

### Evaluarea campaniilor media

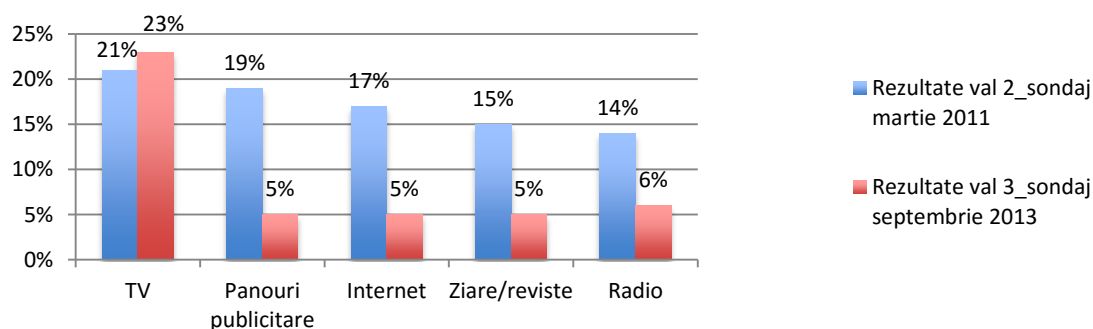
[314]. Sondajele realizate în luna martie 2011 și septembrie 2013 au urmărit și rezultatele campaniei media realizată la nivel național de MFE în luna decembrie 2010 (care a inclus difuzarea a două spoturi video și două spoturi audio de 30 de secunde pe primele trei posturi TV, respectiv pe posturile radio), precum și ale campaniei media integrate derulată în perioada decembrie 2012 – ianuarie 2013.

[315]. Sondajele au urmărit astfel atât evaluarea situației de fapt la momentele cercetării, cât și a progresului față de situația înregistrată în cercetările anterioare (valul 1 din anul 2010, respectiv valul 2 în martie 2011).

[316]. Evaluarea a avut în vedere o serie de elemente care contribuie la determinarea impactului campaniilor, în funcție de conținutul acestora și media prin care au fost transmise, astfel:

- Aspecte privind **impactul campaniilor** (înțelegerea mesajelor, elemente reținute, elemente care le-au plăcut/ displăcut respondenților, respectiv încercarea de a afla mai multe elemente despre FSC);
- Aspecte privind **cunoașterea FSC**;
- Cunoștințe privind **eligibilitatea intervențiilor din FSC**;
- **Tipul de media preferate** de populație/ diferite segmente ale populației (în funcție de vârstă/ nivel educație/ mediu etc.);
- Aspecte privind **claritatea informațiilor** reținute la nivelul campaniilor;
- **Nivelul de interes** pentru a obține informații despre FSC.

Fig. 19 Vizionarea campaniilor FSC în ultimele 6 luni, pe tipuri de media



Sursa: prelucrare proprie date sondaje

- [317]. În ceea ce privește **înțelegerea mesajelor transmise în cadrul campaniilor**, rezultatele sondajelor realizate în cadrul POAT indică o claritate relativ mai mare a mesajelor în cadrul campaniei realizate în decembrie 2010 (și reflectată de rezultatele din martie 2011), unde 32% dintre respondenți declară că au înțeles că sunt accesibile astfel de fonduri. De altfel, analiza comparativă a datelor sondajelor realizate în 2010 și 2011 indică o creștere a ponderii celor care au apreciat că informațiile au fost clare și pe înțelesul tuturor (de la 8% la 12%) și o scădere ușoară a celor care spun că informațiile nu au fost deloc clare (de la 39% la 35%). Totuși, cca. jumătate dintre cei intervievați (sondaj 2011) apreciază că informațiile prezentate au fost oarecum clare, însă necesitau cunoștințe anterioare (fără diferențe între cele 2 valori).
- [318]. Prin comparație, la nivelul anului 2013, procentul celor care au înțeles că sunt accesibile fondurile FSC scade la 9%, toate rezultatele privind eventuale mesaje înțelese rămânând sub această valoare. De asemenea, procentul celor care nu au știut sau nu au dorit să răspundă la această întrebare este în creștere (388% în septembrie 2013, față de 17% în martie 2011).
- [319]. În ceea ce privește **elementele reținute din spoturile privind FSC**, rezultatele înregistrate nu sunt foarte încurajatoare, cei mai mulți dintre respondenți neștiind ce să răspundă la această întrebare (66% în septembrie 2013, mult peste valoarea înregistrată la nivelul sondajului din martie 2011, de 32%). Totodată, 46% dintre cei intervievați consideră că spoturile se adresează populației, în timp ce 49% cred că acestea vizează companiile (28%) sau administrația locală (21%).
- [320]. 65%, respectiv 75% dintre cei intervievați în septembrie 2013 nu au știut sau nu au vrut să răspundă referitor la **ce anume le-a plăcut și, respectiv le-a displăcut din spoturile vizionate** (ca parte a campaniei integrate realizată în perioada decembrie 2012 – ianuarie 2013). Deși 10% din cei intervievați au menționat mesajul transmis sau modul de prezentare (8%) în ceea ce privește aspectele pozitive, datele înregistrate indică faptul că – fără o indicație clară în momentul efectuării sondajului asupra posibilului conținut al spoturilor – nivelul de reținere este relativ redus.
- [321]. Datele privind **încercarea de a afla mai multe informații despre FSC** după vizualizarea spotului indică faptul că 39% dintre cei intervievați în septembrie 2013 au încercat să obțină astfel de informații.

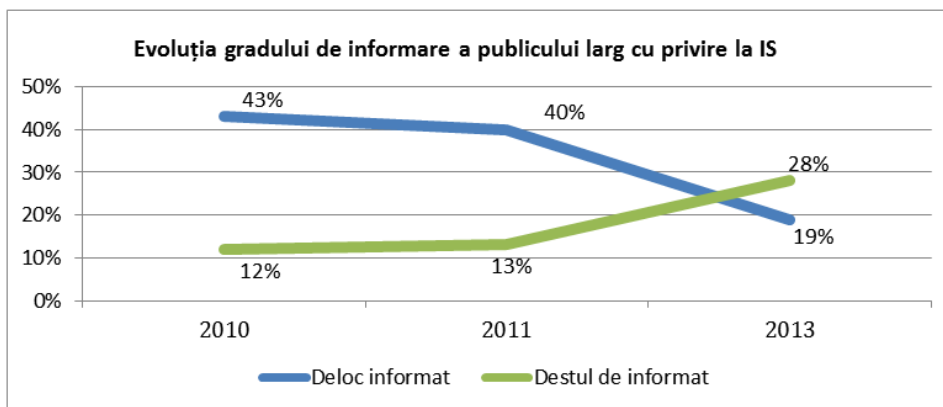
## Cunoașterea Fondurilor Structurale și de Coeziune

Aspect analizat	Rezultate analiză comparativă: martie 2010 – martie 2011	Analiză comparativă: martie 2011 – sept. 2013	Date sondaj noiembrie 2015
<b>Gradul de conștientizare privind FSC</b>	<p>Se înregistrează o creștere a gradului de conștientizare privind FSC cu 7% de la un val la altul: de la 33% la 40%. Totuși, mai mult de jumătate din cei intervievați, în ambele valuri, nu au auzit de FSC.</p> <p>Efortul de comunicare și creșterea a vizibilității FSC trebuie concentrat pe grupa de vârstă sub 35 de ani și la persoanele cu nivel redus de educație.</p> <p>Se înregistrează o scădere ușoară a ponderii celor care consideră că FSC sunt importante pentru România (de la 44% la 43%), pentru localitate sau în plan personal.</p>	<p>Gradul de conștientizare privind FSC (ca nivel de cunoaștere) înregistrează o creștere importantă față de valul anterior (cu 8% ajungând la 48%).</p> <p>Crește semnificativ procentul celor care consideră că FSC sunt importante pentru România (de la 43% la 70%). Un trend similar se înregistrează în ceea ce privește importanța percepută la nivel regional sau personal.</p>	<p>Gradul de conștientizare privind FSC crește la 51%, depășind ținta (50%) stabilită la nivelul PO.</p> <p>Pe de altă parte, contribuția celor care consideră că FSC au o contribuție importantă sau foarte importantă la dezvoltarea României înregistrează o scădere importantă (cu 13%, ajungând la 57%). 18% dintre cei intervievați consideră contribuția neutră.</p> <p>Rezultatele înregistrate confirmă necesitatea unor acțiuni susținute, constante de informare pentru asigurarea sustenabilității eforturilor de comunicare</p>
<b>Gradul de informare privind FSC</b>	<p>Nivelul de informare privind FSC rămâne similar cu cel din valul anterior (14%).</p> <p>Pentru respondenții din eșantionul comun, crește cu 5% procentajul celor care se consideră informați (o creștere de la 13% la 18%).</p>	<p>31% dintre cei intervievați se consideră foarte informați sau destul de informați privind FSC, o creștere semnificativă (17%) față de nivelul înregistrat în valul anterior (2011).</p>	<p>Se înregistrează o scădere la nivelul celor care se consideră foarte informați (3%) sau destul de informați (19%) privind FSC, ponderea cumulată fiind cu 9% mai redusă față de nivelul înregistrat în 2013.</p> <p>Rezultatele înregistrate confirmă necesitatea unor acțiuni susținute, constante de informare pentru asigurarea sustenabilității eforturilor de comunicare.</p>

\* Menționăm că acest sondaj a fost realizat în cadrul proiectului de evaluare și nu a fost precedat de o campanie publicitară, așa cum a fost cazul celor 2 sondaje de opinie contractate de ACIS/MFE (martie 2011, septembrie 2013), ale căror rezultate sunt prezentate în contextul prezentului RE.

[322]. Per ansamblu, deși nivelul de conștientizare privind FSC a crescut, nivelul de informare a înregistrat o scădere, după 2013, în lipsa altor campanii care să mențină constant fluxul de informații. Graficul următor arată impactul pozitiv post-campanie din 2013, când ponderea celor care se considerau "destul de informați" a depășit-o pe acelor care se considerau "deloc informați".

Fig. 20 Evoluția nivelului de informare a populației privind IS (exemplu impact pozitiv)



Sursa: Calculele autorilor în baza rapoartelor de sondaj 2010-2013

### Cunoștințe privind eligibilitatea intervențiilor susținute din Fondurile Structurale și de Coeziune

Aspect analizat	Rezultate analiză comparativă: martie 2010-martie 2011	Analiză comparativă: martie 2011 – sept. 2013	Date sondaj noiembrie 2015
<b>Cunoștințe privind eligibilitatea intervențiilor din FSC</b>	<p>Crește față de primul val impresia că unele domenii neeligibile pot fi finanțate prin FSC (ex. agricultura, dezvoltare satelor, cultura, pescuitul etc.). Totuși, se înregistrează creșteri și la nivelul celor care au cunoștințe privind domeniile eligibile corecte (infrastructură, protecția mediului, resurse umane etc)</p> <p>FSC sunt percepute ca "fonduri de la UE pe bază de proiecte" (25% dintre cei intervievați, destinate modernizării/dezvoltării României (aprox. 10% din cei intervievați), fără diferențe majore între cele 2 valuri.</p>	<p>Se înregistrează o scădere a ponderii celor care știu cum se pot obține informații detaliate privind accesarea FSC (de la 33% în valul 2 la 25% în valul 3).</p> <p>Similar, scade ponderea celor care cunosc activitățile eligibile pentru care se poate obține finanțare din FSC (de la 26% la 22%), privind instituțiile responsabile (de la 28% la 23%) sau modalitățile prin care pot fi accesate FSC (de la 25% la 20%).</p> <p>Crește și ponderea celor care consideră ca eligibile anumite domenii care nu pot fi finanțate din FSC (ex: 85% cred că agricultura poate fi finanțată, față de 65% în valul 2). Creșteri se înregistrează însă și la nivelul celor care au cunoștințe privind domeniile eligibile.</p>	<p>Cunoștințele populației privind eligibilitatea intervențiilor din FSC nu au făcut obiectul sondajului din 2015.</p> <p>Cu toate acestea, datele privind notorietatea anumitor programe oferă indicații privind cunoștințele respondenților. Astfel, cei mai mulți dintre cei intervievați (33%) au auzit de programele de finanțare pentru agricultură și de programele pentru infrastructură (29%). 27% din cei chestionați au menționat programele pentru resurse umane (15%).</p>

[323]. Rezultatele sondajelor la nivelul populației reflectă confuzia care există între FSC și FEADR, ambele fiind asimilate, de fapt, "fondurilor europene" în general. Totodată, fondurile pentru infrastructură sunt asimilate cu POR/REGIO și mai puțin cu POS Transport. Nivelul de cunoaștere a diferitelor programe (ca denumire) este destul de redus (3-5%).

### Surse de informare privind Fondurile Structurale și de Coeziune

Aspect analizat	Rezultate analiză comparativă: martie 2010-martie 2011	Analiză comparativă: martie 2011 – sept. 2013	Date sondaj noiembrie 2015
<b>Surse media de informare privind FSC</b>	<p>Nu apar diferențe între valori în ceea ce privește următoarele surse: televiziunea (principala sursă de informare, peste 80%, ajungând chiar la 86%, ceva mai redusă în București), radio (circa 20%, însă similar TV, ceva mai redusă în București), Internet (5-6%), cursuri sau conferințe (4-6%).</p> <p>Se remarcă o scădere a presei scrise ca sursă de informare (cu 10% față de valul anterior de la 29% la 19%) și o creștere cu 7% a informării prin cunoscuți (de la 11% la 18%). Ambele tipuri de informare sunt mai frecvente în București.</p>	<p>Se înregistrează o scădere semnificativă a importanței emisiunilor TV ca primă sursă de informare privind FSC (de la 52% la 18%) și o creștere a acesteia ca o a doua sursă de informare.</p> <p>Scăderi se înregistrează și la nivelul celorlalte mijloace de informare, cu excepția Internetului, care înregistrează o creștere foarte importantă (cu 24%, ajungând la 37%), ca primă sursă de informare.</p>	<p>Importanța posturilor TV ca sursă de informare crește ajungând la 65%.</p> <p>Totodată se înregistrează o scădere cu 6% a importanței Internetului ca sursă de informare (ajungând la 31%).</p> <p>Discuțiile cu alte persoane (19%) rămân importante și înregistrează o ușoară creștere comparativ cu situația înregistrată în anii anteriori, readucând în atenție importanța evenimentelor, alături de campanii și Internet ca o potențială sursă importantă de transmitere și multiplicare a informației.</p>

[324]. Datele privind sursele de informare preferate, cumulat cu rezultatele cu privire la interesul în creștere față de FSC relevă necesitatea definirii și implementării unui mix adecvat de instrumente, care poate include campanii periodice, urmate de evenimente și alte acțiuni susținute – inclusiv online – cu acoperirea întregii palete de surse de informare preferate și răspunzând astfel de o manieră eficientă preferințelor și nivelului de interes al grupurilor țintă vizate.

### Nivelul de interes pentru a obține informații privind Fondurile Structurale și de Coeziune

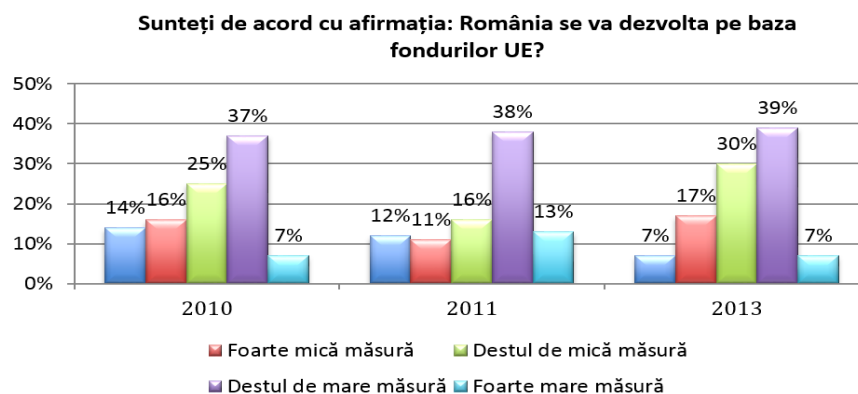
Aspect analizat	Rezultate analiză comparativă: martie 2010-martie 2011	Analiză comparativă: martie 2011 – sept. 2013	Date sondaj noiembrie 2015
<b>Nivelul de interes pentru obținerea de informații privind FSC</b>	<p>Aproape jumătate dintre români se declară interesați să primească mai multe informații despre FSC, în timp ce altă jumătate sunt reticenți, deci apare o divizare a opiniilor. Ponderele celor interesați este însă mai redusă în martie 2011, față de primul val (2010).</p> <p>Interesul este mai mare în rândul celor deja implicați într-un proiect cu finanțare din fonduri post-aderare, fie direct, fie indirect, pentru cei cu studii superioare sau cu vârste între 35 și 49 de ani.</p>	<p>Procentul celor interesați să afle mai multe informații despre FSC crește cu cca. 5% față de valul 2 (martie 2011), ajungând la 51%, concomitent cu scăderea ușoară a celor neinteresați (cu 2% de la 49% corespunzător valului 2).</p>	<p>Nivelul de interes privind proiectele europene a fost estimat astfel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 55% dintre români se declară interesați sau foarte interesați de proiectele finanțate din FSC, în timp ce 22% sunt oarecum interesați.</li> <li>• 78% dintre persoanele intervievate declară că au încercat să afle mai multe informații despre FSC.</li> </ul> <p>Aceste rezultate indică un interes în creștere față de anii anteriori.</p>

[325]. Față de anul 2010, în 2011 cauza lipsei de interes pentru FSC nu mai este una externă respondenților, ci tinde să se internalizeze, reflectând lipsa intenției de a accesa aceste fonduri în viitorul apropiat. Prin urmare, la jumătatea perioadei de programare, chiar și la nivelul publicului larg se manifestă fenomenul de stratificare în funcție de gradul de interes. În ceea ce privește felul în care se manifestă interesul respondenților pentru FSC, dacă în 2010 dominau aspecte generale ca “doar ca informare generală” și “mă interesează cum pot ajuta România”, de la un val la altul se

crystalizează mai bine opiniile și apar elemente mai variate și, în același timp, specifice, care demonstrează creșterea nivelului de informare și de interes pentru FSC<sup>31</sup>.

[326]. În ceea ce privește mesajele transmise prin intermediul campaniilor, rezultatele sunt mixte, în sensul că, pentru anumite aspecte privind FSC impactul campaniilor este vizibil și semnificativ (ex. informarea privind categoriile de beneficiari eligibili), în timp ce pentru alte aspecte, precum rolul FSC, efectele imediate ale campaniilor nu sunt la fel de vizibile. Prezentăm, în continuare, două exemple în acest sens:

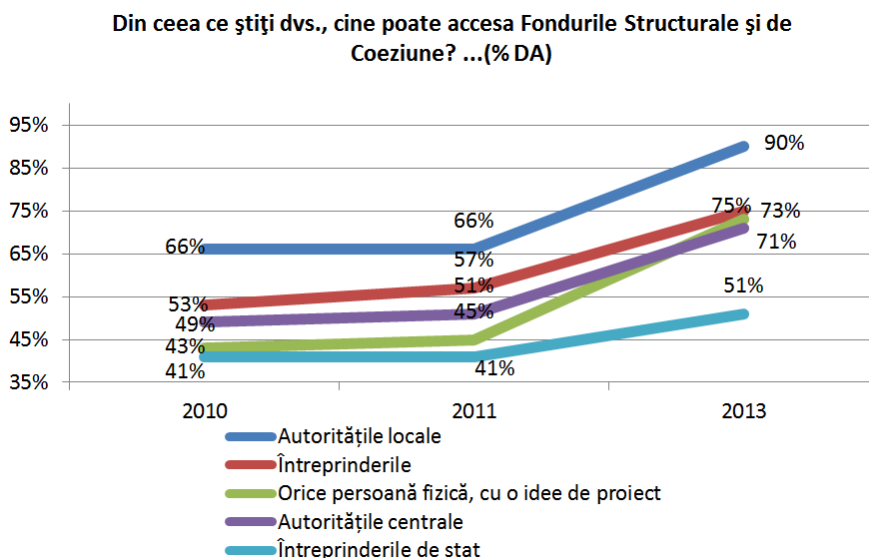
**Fig. 21 Percepția populației privind impactul FSC în România (exemplu lipsă impact notabil)**



*Sursa: Calculele autorilor, în baza rapoartelor de sondaj*

[327]. Pe de altă parte, populația percepe din ce în ce mai corect grupurile eligibile pentru finanțare din IS:

**Fig. 22 Informarea populației privind categoriile de beneficiari potențiali**



[328]. În urma testării ipotezei 6, se pot extrage următoarele **constatări principale**:

- Rezultatele privind **impactul campaniilor** nu sunt foarte încurajatoare, în ceea ce privește înțelegerea sau reținerea mesajelor, precum și privind aprecierea pozitivă sau negativă a spoturilor difuzate.

<sup>31</sup> Raport de analiză comparativă a rezultatelor celor două sondaje de opinie "Gradul de informare a publicului despre Instrumentele Structurale în România", TNS CSOP Romania, 2011



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Instrumente Structurale  
2007 - 2013

- Cu toate acestea, **ponderea celor care doresc să afle mai multe informații despre FSC ca urmare a campaniilor** indică un efect pozitiv important (39%).
- Deși este dificil de apreciat contribuția campaniilor media la evoluția principalilor parametri relevanți privind gradul de cunoaștere și informare privind FSC, valorile înregistrate ale acestor indicatori (nivel de cunoaștere al FSC, nivel de informare privind FSC, cunoștințele privind eligibilitatea anumitor investiții pentru finanțarea din FSC sau interesul pentru obținerea de informații suplimentare), corelate cu preferințele media ale respondenților indică o **influență medie pozitivă a campaniilor publicitare realizate**.
- **Campaniile realizate au condus parțial la creșterea gradului de informare și conștientizare al populației privind FSC.**

## 5.7. Contribuția acțiunilor și mecanismelor instituționale selectate la realizarea obiectivelor AP3

**Ipoteza 7 - Acțiunile și mecanismele instituționale selectate (organizarea de acțiuni proprii/ utilizarea unui mix de acțiuni proprii și coordonarea acțiunilor implementate de alte entități/ abordare catalitică – finanțarea unor factori de multiplicare) au contribuit în mod optim la realizarea obiectivelor propuse.**

[329]. Așa cum a fost prezentat anterior în cadrul capitolului privind Reconstrucția Teoriei Schimbării, mecanismele prevăzute conform Strategiei de Comunicare IS 2007-2013<sup>32</sup> pentru coordonarea activităților de informare și publicitate au inclus:

- Forumul Comunicatorilor
- Grupul de lucru pentru comunicare
- Extranet
- Manualul de proceduri

[330]. Rolul de coordonare a revenit ACIS/ MFE, în cadrul acestei instituții fiind creată **Unitatea de Comunicare**, aflată în subordinea Direcției Coordonare de Sistem, cu rol de coordonare a activităților de informare, comunicare și promovare privind IS în România.

[331]. În practică, așa cum a fost detaliat în capitolul 4.2 “Aspecte privind progresul în realizarea obiectivelor AP3”, în lipsa unui mecanism inter-instituțional care să creeze pârgurile necesare pentru exercitarea funcției de coordonare de către ACIS/MFE, putem vorbi doar de o coordonare din punct de vedere tehnic. Aceasta a vizat în principal corelarea în timp a activităților și s-a realizat cu precădere în cadrul Grupului de Lucru pentru Comunicare.

[332]. Această ipoteză vizează identificarea modalității optime de implementare a intervențiilor planificate în cadrul AP3, în contextul dat. S-a avut în vedere astfel analiza unor alternative de implementare care ar fi putut fi luate în considerare în momentul definirii mecanismelor instituționale și a strategiei pentru atingerea obiectivelor AP3. În acest sens, s-au avut în vedere următoarele opțiuni:

- ✚ **Opțiunea de coordonare 1:** Reprezintă un scenariu prin care MFE/ACIS ar fi transferat către AM responsabilitatea derulării tuturor activităților de informare și comunicare, generală și specifică și ar fi păstrat rolul de coordonare.

[333]. În fapt, autoritățile de management au îndeplinit rolul de transmitere a informațiilor cu caracter general, atât înainte de operaționalizarea CI-IS (adică în perioada 2007-2012), cât și după aceea, când Centrul nu a avut o vizibilitate foarte ridicată. Tocmai de aceea, personalul implicat în

<sup>32</sup> Strategia de Comunicare IS 2007-2013, pag. 9



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Instrumente Structurale  
2007 - 2013

activitățile de comunicare / help-desk din cadrul AM a fost nevoit să cunoască, la nivel general, toate sursele de finanțare din IS și să redirecționeze apelanții către AM/OI responsabil.

[334]. Mai mult decât atât, autoritățile de management nici nu ar fi putut să evite acest rol, indiferent dacă ar fi existat sau nu un serviciu de informare generală, întrucât persoanele interesate nu ar fi putut fi împiedicate să apeleze la oricare dintre sursele de informare disponibile.

✚ **Opțiunea de coordonare 2:** reprezintă soluția aleasă la momentul programării și implementată respectiv strategia și mecanismele propuse prin POAT, completată de investirea MFE/ACIS cu autoritatea necesară pentru exercitarea funcției de coordonare asupra AM-urilor.

[335]. Investirea MFE/ACIS cu autoritatea necesară pentru exercitarea funcției de coordonare și definirea și operaționalizarea unor mecanisme inter-instituțional pentru îndeplinirea de către MFE/ACIS a rolului de coordonator ar fi asigurat o abordare unitară a comunicării la nivelul întregului sistem de gestionare a IS.

[336]. Avantajele unei astfel de abordări includ o imagine unitară asupra IS și implementarea de o manieră coordonată a activităților de comunicare dar și posibilitatea desfășurării unor acțiuni comune, care ar fi contribuit la o mai bună înțelegere de către beneficiari a procesului de accesare și utilizare a FSC. Includem aici posibilitatea lansării unui Centru de Informare comun, cu participarea reprezentanților de la toate AM-urile, pentru o informare completă și la timp a beneficiarilor și potențialilor beneficiari, fără reveniri și reiterații inutile.

[337]. Pe de altă parte, exercitarea unei coordonări reale de către MFE/ACIS nu are în vedere doar definirea și implementarea acțiunilor de comunicare. Simplificarea sistemului de management și implementare al IS, prin definirea și operaționalizarea unor proceduri standardizate la nivelul tuturor PO ar fi putut contribui la o mai bună înțelegere a sistemului IS de către beneficiari (acesta fiind caracterizat în prezent de un grad de complexitate excesivă).

[338]. Dezavantajele acestui tip de abordare includ capacitatea limitată la nivelul ACIS (în termeni de personal) de a susține un astfel de rol, dar și aspectele ce țin de independența instituțională (în contextul în care o parte dintre AM au funcționat până în 2015 în cadrul unor ministere diferite de MFE, în timp ce altele se regăsesc încă în cadrul unor structuri independente). Adăugăm de asemenea responsabilitatea fiecărui AM în parte în contextul alocărilor pentru informare și publicitate, ca parte a AT pentru fiecare PO în parte, dar și obligațiile în termeni de vizibilitate a investițiilor susținute la nivel de PO.

✚ **Opțiunea de coordonare 3:** presupune abordare mixtă prin care MFE/ACIS ar fi realizat informarea generală, inclusiv prin operaționalizarea unei rețele la nivel regional/județean și ar fi asigurat coordonarea acțiunilor realizate de AM-uri în domeniul informării specifice.

[339]. Se are în vedere completarea acțiunilor implementate de MFE cu activitățile de informare realizate la nivel local/ regional. Acest scenariu are la bază o inițiativă a Unității de Comunicare și Informare Publică din cadrul MFE de valorificare a resurselor alocate comunicării la nivel teritorial, în speță la nivelul birourilor de comunicare din cadrul Camerei de Comerț și/sau ale Consiliilor Județene.

[340]. Această alternativă de implementare are la bază o serie de premise, astfel:

- ACIS are autoritatea necesară pentru exercitarea funcției de coordonare a AM;
- Se are în vedere asigurarea comunicării atât la nivel central, cât și local;
- Activitățile de comunicare sunt văzute ca un tot unitar, prin implementarea unor acțiuni coordonate și bine justificate pe baza unor studii și analize relevante ale diferitelor categorii de grupuri țintă.





UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Instrumente Structurale  
2007 - 2013

[341]. În acest fel, MEF ar fi putut să se concentreze pe o mai bună planificare a acțiunilor susținute din diverse surse, pe baza nevoilor de informare identificate, precum și pe stabilirea măsurilor optime de intervenție pentru anumite domenii, identificarea zonelor de suprapuneri, sau nevoilor rămase neacoperite.

[342]. Astfel de abordare poate duce, printr-o bună planificare, la economii de resurse la nivel central și poate facilita obținerea de sinergii și complementarități în utilizarea fondurilor. Pe de altă parte, există riscul transmiterii incorecte a informațiilor, din cauza distanței față de emițător, interpretărilor greșite etc. Totodată, sunt necesare eforturi considerabile pentru instruirea și informarea constată a personalului implicat pe plan regional/local.

✚ **Opțiunea de coordonare 4:** are în vedere o abordare de tip catalitic, în care MFE/ACIS ar fi implicat atât AM, cât și rețeaua la nivel regional/local, și o serie de factori de multiplicare, precum: formatorii de opinie, promotorii de proiecte sau media în vederea promovării IS și finanțând acțiunile acestora, prin diferite mecanisme (inclusiv cereri de propuneri de proiecte, pe modelul Fondului Europa).

[343]. Această opțiune are în vedere identificarea acelor actori care pot contribui la o bună diseminare a informației, la nivelul diferitelor grupuri țintă, printr-un efect de multiplicare, atât pe baza experienței, cât și prin conexiunile de care dispun la nivel teritorial. Un exemplu de bună practică în acest sens îl constituie modul de gestionare a activităților de comunicare implementate în cadrul POR. Detalii privind activitățile derulate de AM POR și ADR-BI, precum și privind mecanismele prevăzute pot fi regăsite în Anexa 4.

[344]. Se pot avea în vedere mai multe tipuri de actori cu rol de multiplicare, care pot acționa la diferite niveluri teritoriale (local/ regional/ național). Alegerea acestora și rolul atribuit se poate stabili pe baza unei analize detaliate a nevoilor la nivelul grupurilor țintă vizate și la nivel teritorial.

[345]. Avantajele unei astfel de abordări includ facilitarea transmiterii informațiilor de tip general la toate nivelurile relevante, precum și posibilitatea de a adapta și prezenta informațiile în funcție de specificul și caracteristicile grupurilor țintă. Există desigur o serie de premise importante care stau la baza unei astfel de abordări, pentru a asigura corectitudinea informațiilor și a garanta transparența procesului de comunicare. Acestea, precum și alte aspecte relevante vor fi avute în vedere în procesul de testare a ipotezelor definite.

[346]. Actorii potențiali cu rol de multiplicare auți în vedere includ:

- mass-media (națională/ regională/ locală);
- entități publice cu rol de promotori de informație în domeniul IS ([www.fonduri-structurale.ro](http://www.fonduri-structurale.ro), [www.finantare.ro](http://www.finantare.ro), AMCOR etc.);
- reprezentanți ai sectorului bancar;
- promotori de proiecte la nivel regional/ local.

[347]. Deși ar presupune o economie importantă de resurse și efort, implicarea multiplicatorilor are și potențiale riscuri, legate de transmiterea incorectă a informațiilor și lipsa de legitimitate.

[348]. În urma testării acestei ipoteze, se pot extrage următoarele **constatări principale:**

- În condițiile în care rețeaua Extranet nu a fost operaționalizată și nu a existat un manual de proceduri, **coordonarea activităților de comunicare s-a realizat prin GL Comunicare și Forumul Comunicatorilor;**
- **Eficacitatea GL Comunicare a fost afectată semnificativ de lipsa pârghiilor necesare punerii în aplicare a deciziilor la nivelul ministerelor;**



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Instrumente Structurale  
2007 - 2013

- Atât GL Comunicare, cât și Forumul Comunicatorilor ar fi putut constitui mecanisme foarte bune de coordonare, dacă ar fi fost implementate la nivel optim.
- Există bune practici la nivelul programelor operaționale (POR) și în cazul PNDR, care pot fi preluate pentru asigurarea coordonării în viitor.
- Așa cum rezultă din analiza opțiunilor de implementare prezentate, **coordonarea activităților de comunicare ar fi putut fi optimizată în condițiile investiției ACIS/MFE cu autoritatea necesară exercitării funcției de coordonare, precum și prin utilizarea unei abordări catalitice, care să aibă în vedere crearea și utilizarea unei rețele de informare la nivel regional și valorificarea factorilor de multiplicare a informației.**

## 5.8. Implicarea MFE în activitățile de comunicare către public

### **Ipozeza 8 - Implicarea directă a MFE în activitățile de comunicare către public a dat legitimitate și credibilitate informației.**

[349]. ACIS/MFE a fost singura instituție care a transmis mesaje generale privind IS și, în acest sens, rolul său în înțelegerea imaginii globale a rolului (dar și a rezultatelor IS) a fost unul crucial. Asigurarea unui echilibru între furnizarea de informații cu caracter prea general și transmiterea de informații foarte specializate, dar și transmiterea informațiilor într-un limbaj adecvat, adaptat nivelului de informare al diferitelor categorii de grup țintă, sunt elemente esențiale pentru asigurarea succesului în acest demers comunicațional.

[350]. În cadrul acestei ipoteze s-a urmărit evaluarea măsurii în care implicarea MFE a adus o valoare adăugată din punct de vedere al legitimității și credibilității informației, având în vedere caracterul extrem de variat al acestor activități și al nevoilor grupurilor țintă vizate, dar și condițiile specifice de context, precum întârzierile în lansarea apelurilor de proiecte pentru diverse PO sau în procesarea documentațiilor de plată, complexitatea procedurilor sau relația cu CE.

### **Aspecte privind valoarea adăugată a implicării MFE în activitățile de comunicare**

[351]. Dincolo de acțiunile proprii în domeniul comunicării și acțiunile organizate de alte AM/OI sau entități publice relevante în domeniul IS, MFE a participat, prin reprezentanții săi, la o serie de acțiuni organizate de alte entități private sau non-guvernamentale. Participarea la astfel de evenimente a contribuit la creșterea gradului de informare și conștientizare privind FSC.

[352]. Definirea unei linii de acțiune clare privind abordarea implicării și participării la acest tip de evenimente este deosebit de importantă tocmai pentru valorificarea oportunităților de comunicare și maximizarea impactului acestor activități. În acest sens, transpar ca fiind deosebit de importante o serie de aspecte, precum:

- Asigurarea unei reprezentări adecvate la astfel de evenimente;
- Cunoașterea nevoilor de comunicare ale diferitelor categorii de grupuri țintă;
- Furnizarea de informații relevante la nivelul diferitelor categorii de grup țintă;
- Transmiterea mesajelor într-un limbaj adecvat, în funcție de nivelul de cunoaștere și interesul grupului țintă vizat;
- Satisfacerea nevoii de cunoaștere prin obținerea unui echilibru între nevoia de informare generală și cea de informare specifică;
- Coordonarea cu diferitele entități publice relevante (AM/OI), în vederea furnizării de informații specifice, conform interesului manifestat al publicului prezent la evenimente;



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Instrumente Structurale  
2007 - 2013

- Pregătirea unor materiale suport (broșuri informative, materiale publicitare, date de contact etc) și promovarea instrumentelor de comunicare create la nivelul insituttției sau al altor entități relevante, atât pentru un contact ulterior, în cazul în care sunt necesare informații suplimentare, cât și pentru transformarea evenimentului și actorilor participanți în factori de multiplicare a informațiilor transmise.

[353]. Totodată, impactul acestui tip de evenimente este corelat și cu nivelul de reprezentare al respectivelor entități, posibilitatea acestora de a transmite și promova mai departe informațiile sau nivelul teritorial de reprezentare.

[354]. În practică, abordarea MFE/ACIS privind participarea la evenimentele organizate de alte entități, deși nu a avut la bază un plan clar de acțiune, a asigurat în cele mai multe cazuri o reprezentare adecvată la evenimente (în funcție de disponibilitatea persoanelor cu experiență în domeniul FSC, dar și prin delegarea participării către responsabilii din sectorul considerat cel mai relevant pentru tematicile abordate în cadrul evenimentului)

[355]. Totodată, s-a realizat coordonarea cu alte AM/OI relevante – deși aceasta s-a dovedit de multe ori dificilă, în special în ceea ce privește organizarea unor evenimente mari de tipul zilei de 9 mai – pentru furnizarea de informații specifice și au fost transmise informații privind instrumentele de comunicare create la nivelul MFE, respectiv pagina de web [www.fonduri-ue.ro](http://www.fonduri-ue.ro) sau Centrul de Informare.

[356]. Cu toate acestea, datele disponibile indică faptul că abordarea MFE/ACIS a fost una uniformă, fără a fi în mod necesar adaptată nivelului preliminar de cunoaștere sau nevoilor de comunicare ale grupurilor țintă vizate de aceste evenimente. Aceste acțiuni de comunicare nu au fost văzute ca o oportunitate de diseminare și multiplicare a informației, sau prin prisma contribuției (potențiale) la creșterea absorbției FSC, prin asigurarea unei mai bune informări cu privire la rolul și domeniile de acțiune ale IS.

[357]. În plus, în contextul imaginii negative cu care s-au confruntat anumite PO, nu a existat o abordare coerentă a comunicării pentru soluționarea acestor crize, inclusiv în contextul lipsei de experiență din perioada de început a implementării. Astfel, fiecare AM a fost lăsat pe cont propriu să-și rezolve problemele, însă o abordare unitară și o strategie coerentă de abordare a acestor tematici inclusiv la evenimentele organizate de alte entități (unde riscul de propagare a acestui tip de informații negative este și mai mare) ar fi putut contribui la o soluționare mai eficientă a acestor probleme de imagine.

[358]. În urma testării ipotezei 8, se pot extrage următoarele **constatări principale**:

- MFE/ACIS nu a avut o abordare proactivă privind participarea la activitățile de comunicare organizate de alte entități publice sau private;
  - Implicarea MFE/ACIS s-a realizat de o manieră ad-hoc, în baza solicitărilor entităților organizatoare;
  - Nu a fost promovată dezvoltarea de parteneriate, care ar fi putut contribui la multiplicarea informației (pe grupuri țintă specifice, la niveluri mai greu accesibile etc.)
- Per ansamblu **implicarea MFE/ACIS a adus valoare adăugată în activitățile de comunicare și a dat legitimitate informațiilor transmise**, fără însă a încerca să maximizeze sau să potențeze efectele acestor acțiuni.



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Instrumente Structurale  
2007 - 2013

## 6. Concluzii și recomandări ale evaluării

[359]. Această secțiune prezintă răspunsurile la întrebările de evaluare, în baza constatărilor, și furnizează recomandări pentru îmbunătățirea procesului de comunicare. Formularea concluziilor și recomandărilor are în vedere progresul atins în implementare, elementele identificate în reconstrucția teoriei schimbării și ipotezele testate.

[360]. Fundamentarea concluziilor și recomandărilor are la bază, prin urmare, toate instrumentele utilizate în procesul de evaluare.

### 6.1. Concluzii

#### Q1: Care este progresul înregistrat în atingerea obiectivelor AP3?

[361]. **Progresul în ceea ce privește creșterea gradului de conștientizare privind IS este foarte bun**, evoluția în timp a acestui indicator înregistrând progrese importante, în special în prima parte a perioadei de programare (creștere de la 5% în anul 2006 la 30% în 2010 și la 40% în 2011), în contextul acțiunilor de comunicare implementate, dar și a interesului manifestat de populație și de potențialii beneficiari.

[362]. La nivelul grupurilor țintă, **creșterea gradului de informare privind POAT** este reflectat de nivelul bun de cunoaștere al beneficiarilor și potențialilor beneficiari privind finanțările disponibile prin POAT și modalitatea de accesare a fondurilor.

[363]. **Asigurarea unei diseminări coordonate la nivel național a mesajelor generale cu privire la IS a fost parțial îndeplinită**. Coordonarea a fost mai eficace în prima parte a ciclului programatic, însă nu a putut fi susținută pe parcursul perioadei de implementare. Cauzele au inclus viziuni diferite ale Autorităților de Management, schimbări la nivel decizional, aspecte care au ținut de nevoia și dorința fiecărei instituții de a se promova independent și de a prezenta de o manieră independentă și vizibilă rezultatele obținute.

#### Q2: Cât din acest progres se datorează POAT?

[364]. Din perspectiva **creșterii gradului de conștientizare privind IS, progresul înregistrat se datorează doar într-o mică măsură acțiunilor implementate prin POAT 2007-2013**.

[365]. Astfel, **instrumentele de comunicare utilizate**, deși corect alese în concordanță cu nevoile identificate și scopul definit, au fost insuficiente pentru acoperirea nevoilor de informare generală. Totodată, instrumentele de comunicare nu au fost implementate la timp (ex. operaționalizarea târzie a Centrului de Informare, lipsa de corelare a AM și ACIS în pregătirea manualului de identitate vizuală, continuarea caravelor de informare generală atunci când era nevoie de informații specifice etc.).

[366]. **Sondajele de opinie**, deși reflectă corect nivelul de conștientizare privind FSC și sunt comparabile în timp, nu au fost utilizate de o manieră consecventă pentru adaptarea instrumentelor de comunicare la nevoile diferitelor categorii de grupuri țintă în vederea creșterii eficacității comunicării. Deși furnizează informații privind nivelul de informare al respondenților privind IS, sondajele nu au inclus date privind nivelul de cunoștințe și nevoile de informare la nivelul principalelor categorii de grupuri țintă.



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Instrumente Structurale  
2007 - 2013

- [367]. Totodată, **site-ul [www.fonduri-ue.ro](http://www.fonduri-ue.ro)**, pentru perioada analizată, a avut doar o **contribuție medie** la creșterea gradului de informare privind FSC și creșterea transparenței privind utilizarea fondurilor. Sondajele și interviurile cu actorii relevanți indică faptul că gradul de vizibilitate și notorietate al site-ului s-a îmbunătățit în mod constant, însă sunt necesare încă eforturi suplimentare.
- [368]. **Centrul de Informare**, pe parcursul duratei de funcționare, a răspuns unui număr total de 5.647 solicitări, atingând cca. 14% din ținta de 40.000 de solicitări stabilită la nivelul POAT 2007-2013. Din analizele efectuate a reieșit faptul că CI-IC *nu și-a îndeplinit rolul său de punct central de informare privind IS*, dat fiind că nu s-a putut determina o contribuție vizibilă a serviciului de help-desk din cadrul centrului la creșterea gradului de informare la nivelul potențialilor solicitanți de fonduri nerambursabile.
- [369]. **Campaniile publicitare realizate cu finanțare POAT, deși eficiente, au condus doar parțial la creșterea gradului de informare și conștientizare al populației privind FSC.** Acest rezultat se datorează diversilor factori ce au determinat fluctuații de timp importante în utilizarea acestor instrumente, precum sistarea achizițiilor pentru comunicare în perioada 2009-2010, orientarea către comunicarea cu presa și implicarea în alte activități odată cu înființarea MFE, dar și capacitatea administrativă redusă la nivelul unității responsabile cu activitățile de comunicare și informare pentru asigurarea unei abordări proactive generată de nevoile grupurilor țintă vizate.
- [370]. Un alt factor al acestei contribuții reduse are în vedere faptul că **mecanismele instituționale selectate** pentru coordonarea acțiunilor de comunicare, deși au fost corecte, nu au putut funcționa optim din cauze externe, legate de cadrul instituțional general al implementării IS. Eficacitatea mecanismelor (de ex. Grupul de Lucru Comunicare) a fost afectată semnificativ de lipsa pârghiilor necesare punerii în aplicare a deciziilor la nivelul ministerelor.
- [371]. În plus, **implicarea MFE/ACIS în activitățile de comunicare organizate de alte entități**, deși a adus valoare adăugată și a dat legitimitate informațiilor transmise, nu a contribuit la maximizarea sau potențarea efectelor acestor acțiuni (așadar, fără un efect de multiplicare a informației).

### Q3: Există alte efecte, pozitive sau negative, provocate de implementarea AP3?

- [372]. Ca **efecte pozitive se evidențiază dezvoltarea altor surse de informare/ inițiative private**, în condițiile unei nevoi de informare în creștere din partea beneficiarilor și potențialilor beneficiari (datorită acoperirii insuficiente de către MFE/ACIS a acestor nevoi și a întârzierilor în implementarea acțiunilor de comunicare prevăzute în POAT 2007-2013).
- [373]. Atât datorită cadrului instituțional care a permis dezvoltarea de acțiuni proprii, dar și pentru că nivelul de coordonare al ACIS a fost insuficient, unele autorități de management au implementat propriile strategii de comunicare, cu un succes semnificativ (ex. mecanismele și acțiunile promovate în cadrul POR).
- [374]. Multitudinea surselor de informare a condus uneori și la **efecte negative, constând în confuzii în rândul publicului cu privire la sursele oficiale de informare** (site-ul [www.fonduri-structurale.ro](http://www.fonduri-structurale.ro) a fost/ este văzut încă de o parte dintre beneficiari ca site-ul oficial de informare al MFE/ACIS), dar și în **transmiterea de informații incorecte/incomplete**.

### Q4: În ce măsură acest progres este sustenabil pe termen lung?

- [375]. **Progresul în ceea ce privește creșterea nivelului de conștientizare privind IS este sustenabil în condițiile actuale.** Cu toate acestea, efectele acțiunilor de comunicare ar putea fi potențate de o mai bună planificare, o bună cunoaștere a nevoilor publicului vizat și prin asigurarea unei capacități administrative adecvate.



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Instrumente Structurale  
2007 - 2013

- [376]. **Progresul înregistrat în ceea ce privește asigurarea unei diseminări coordonate privind mesajele generale privind IS nu este sustenabil în condițiile actuale**, fără modificarea mecanismelor de implementare și susținerea atribuțiilor MFE/ACIS în calitate de coordonator.
- [377]. Astfel, **asigurarea și sustenabilitatea în timp a coordonării activităților de informare** depind de existența unor relații ierarhice bine stabilite între instituțiile implicate și de existența și funcționarea în bune condiții a mecanismelor pentru asigurarea coordonării. În acest context, definirea și operaționalizarea unor instrumente suplimentare, la nivel central și regional, sunt condiții esențiale pentru asigurarea unei coordonări eficiente.

#### Q5: Ce mecanisme au fost puse în practică sau sunt necesare pentru facilitarea producerii efectelor și sustenabilitatea lor?

- [378]. **Asigurarea unei funcționări adecvate a mecanismelor de coordonare** prevăzute în Strategia Națională de Comunicare 2007-2013 – respectiv Grupul de lucru pentru comunicare și Forumul Comunicatorilor – poate facilita producerea efectelor. În acest sens, este esențială **punerea în practică a bazei legale** (Hotărârea nr. 398/2015 pentru stabilirea cadrului instituțional de coordonare și gestionare a fondurilor europene structurale și de investiții și pentru asigurarea continuității cadrului instituțional de coordonare și gestionare a instrumentelor structurale 2007-2013) **pentru asigurarea funcției de coordonare a MFE și a relațiilor cu celelalte instituții**.
- [379]. Intervențiile prevăzute la nivelul AP3 din POAT 2007-2013 au fost corect alese, însă nu au fost implementate la timp și au fost insuficiente. În acest context, este necesară **planificarea și implementarea intervențiilor de o manieră integrată, consecventă și susținută**, pentru o eficacitate îmbunătățită a procesului de comunicare. Intervențiile trebuie să aibă la bază o bună cunoaștere a nevoilor de informare la nivelul diferitelor categorii de grup țintă.
- [380]. **Susținerea funcționării unei rețele de informare generală la nivel regional/județean**, poate facilita producerea efectelor dorite la nivelul creșterii gradului de informare generală privind IS/ FESI, în condițiile creării mijloacelor necesare (asigurarea unei vizibilități sporite a biroului de informare atât în mediul online, cât și la nivelul structurii unde își vor desfășura activitatea; personal bine pregătit și dimensionat adecvat; accesul la o bază de date cu informațiile necesare, actualizată în timp real; asigurarea unei comunicări adecvate cu autoritățile de gestionare și implementare a IS/FESI etc.).
- [381]. **Crearea și funcționarea unui sistem de diseminare și multiplicare a informației**, ce poate avea în vedere încheierea de parteneriate cu entitățile relevante (organizații nonguvernamentale și private, cu experiență și rezultate în acest domeniu) și implicarea mass-media pot spori eficacitatea acțiunilor de comunicare. Totodată, **operaționalizarea unei scheme de grant** poate sprijini promovarea IS/FESI și a rolului acestora pentru dezvoltarea socio-economică.
- [382]. Un alt **mecanism opțional** care ar putea fi avut în vedere îl reprezintă crearea unor structuri dedicate de tip „**ghișeu unic**” (pentru IMM-uri sau alte categorii de beneficiari) cu scopul furnizării de informații specifice privind finanțările din diferitele Programe Operaționale. În condițiile optării pentru susținerea unui astfel de mecanism, trebuie realizată o analiză detaliată privind corectitudinea și uniformitatea informațiilor furnizate. De asemenea, se vor clarifica aspectele ce țin de asumarea responsabilității cu privire la informațiile furnizate de personalul acestor structuri și recunoașterea acestui punct de vedere de către autoritățile relevante (AM, OI).

## 6.2. Recomandări

- [383]. Recomandările propuse vizează atât promovarea rolului strategic al procesului de comunicare și informare privind IS/FESI, cât și îmbunătățirea procesului de coordonare a acțiunilor de comunicare la nivelul întregului sistem de gestionare al IS/FESI.



- [384]. **R.1 MFE va coordona acțiunile de comunicare implementate de autoritățile relevante pentru a asigura o diseminare coordonată a mesajelor generale privind IS/FESI.** Mesajele vor avea în vedere rolul și efectele IS/FESI în planul dezvoltării socio-economice a României modalitatea de accesare a fondurilor, precum și asigurarea transparenței utilizării fondurilor în concordanță cu prevederile Strategiei Naționale de Comunicare și a altor documente strategice relevante pentru perioada 2014-2020.
- [385]. **R.2 Se recomandă crearea unui mecanism pentru exercitarea în bune condiții a funcției de coordonare de către MFE,** prin încheierea de protocoale și operaționalizarea unui sistem eficace de schimb de informații între instituțiile responsabile cu gestionarea fondurilor europene.
- [386]. **R.3. MFE va desfășura activitatea de informare generală printr-o planificare adecvată și o analiză detaliată a nevoilor de informare,** atât la nivelul publicului larg, cât și a principalelor categorii de grupuri țintă (potențiali beneficiari, reprezentanți mass-media, promotori de informație), pentru creșterea relevanței informațiilor transmise.
- [387]. **R.4. MFE va susține funcționarea unui sistem de diseminare și multiplicare a informației,** prin încheierea de parteneriate cu entități relevante și prin implicarea mass-media, în scopul creșterii eficacității și eficienței activităților de comunicare



## Anexe

### Anexa 1. Lista membrilor Comitetului de coordonare a evaluării

Nume	Funcția	Instituția
Serena Rizi	Consilier Asistent	DMCIP
Claudia Muja	Consilier	UCE / DG APE
Claudia Măgdălina	Șef Birou	UCE / DG APE
Sorin Bolchiș	Consilier	DECU/MFE
Marie-Jeanne Nica	Consilier	AM POAT
Maleta Marinescu	Consilier	UCE / DG APE
Valentin Barbu	Consilier	Unitatea de Comunicare Publică și Informare IS
Ioana Pâslaru	Coordonator	Unitatea de Comunicare Publică și Informare IS
Coralia Zadorojnai	Consilier	Unitatea de Comunicare Publică și Informare IS





## Anexa 2. Proiectarea instrumentelor de evaluare

### **Sondaj destinat beneficiarilor serviciilor de helpdesk din cadrul CI-IS (Centrul de Informare pentru Instrumente Structurale)**

#### **Necesitatea derulării sondajului în rândul beneficiarilor serviciilor de helpdesk din cadrul CI-IS**

a) Obținerea răspunsului la întrebarea de evaluare 2, pe baza aplicării metodei de analiză contrafactuală, de tip ”matching”

*”În ce măsură funcționarea serviciului de helpdesk din cadrul CI-IS a contribuit la îndeplinirea rolului planificat de centru de resurse și punct central de dirijare a informațiilor, prin eficientizarea procesului de informare a beneficiarilor potențiali (măsurat prin numărul de surse de informare generală alternativă privind oportunitățile de finanțare prin IS, apelate de către beneficiarii potențiali?)”*

b) Completarea / validarea răspunsurilor la întrebările de evaluare 1, 4 și 5

**Modul de cercetare:** interviu telefonic

**Timpul de aplicare** – aproximativ 10 minute

#### **Chestionar**

**Introducere** [scurtă prezentare a contextului în care are loc ancheta, a scopului și obiectivelor urmărite, durata estimată de răspuns și agrearea condițiilor de confidențialitate (dacă este cazul)]

Q1. De unde ați obținut cele mai multe informații cu caracter general despre proiectele finanțate de Uniunea Europeană? (răspuns multiplu)

*Informațiile cu caracter general cuprind informații referitoare la: sursele de finanțare disponibile, instituții care gestionează fondurile, rata de absorbție a fondurilor, proceduri general valabile.*

De la posturile TV	<input type="checkbox"/> 1
Din presa scrisă	<input type="checkbox"/> 2
De la radio	<input type="checkbox"/> 3
Din afișe / panouri	<input type="checkbox"/> 4
Din discuții cu alte persoane	<input type="checkbox"/> 5
De pe internet	<input type="checkbox"/> 6
Din broșuri / pliante	<input type="checkbox"/> 7
Din seminarii, conferințe organizate de autorități centrale sau locale	<input type="checkbox"/> 8
De la consultanți	<input type="checkbox"/> 9
De la autoritățile de management responsabile de managementul fondurilor	<input type="checkbox"/> 10
De la Ministerul Fondurilor Europene	<input type="checkbox"/> 11
Din alte surse. Care?	<input type="checkbox"/> 12
NȘ/NR	<input type="checkbox"/> 99

Q2. De unde ați obținut cele mai multe informații cu caracter specific despre proiectele finanțate de Uniunea Europeană? (răspuns multiplu)

*Informațiile cu caracter specific cuprind informații referitoare la: apelurile de proiecte, condițiile de accesare, documentațiile aferente unui anumit program operațional.*

Din discuții cu alte persoane	<input type="checkbox"/> 1
De pe internet	<input type="checkbox"/> 2
Din seminarii, conferințe organizate de autorități centrale sau locale	<input type="checkbox"/> 3
De la consultanți	<input type="checkbox"/> 4
De la autoritățile de management responsabile de managementul fondurilor	<input type="checkbox"/> 5
De la Ministerul Fondurilor Europene	<input type="checkbox"/> 6
Din alte surse. Care?	<input type="checkbox"/> 7
NȘ/NR	<input type="checkbox"/> 99

Q3. Pe scală de la 1 la 5, unde 1 înseamnă o evaluare foarte slabă, iar 5 înseamnă o evaluare foarte bună, cum evaluați activitățile de informare generală cu privire la Fondurile Structurale și de Coeziune 2007-2013?

	1. Evaluare foarte slabă	2. Evaluare slabă	3. Nici slabă, nici bună	4. Evaluare bună	5. Evaluare foarte bună	NȘ / NR
Eficienței	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 99
Utilității	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 99
Suficienței	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 99
Clarității	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 99
Credibilității	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 99
Corectitudinii	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 99
Accesibilității	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 99

Q4. Care considerați că au fost principalele avantaje ale obținerii informațiilor de la CI-IS? (răspuns multiplu)

Sunt clare	<input type="checkbox"/> 1
Sunt de încredere	<input type="checkbox"/> 2
Scurtează timpul de informare	<input type="checkbox"/> 3
Sunt ușor de găsit	<input type="checkbox"/> 4
Sunt gratuite	<input type="checkbox"/> 5
Nu au existat avantaje.	<input type="checkbox"/> 6
Alt avantaj. Care?	<input type="checkbox"/> 7
NȘ/NR	<input type="checkbox"/> 99



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Q5. Ce informații ați fost interesat să obțineți atunci când ați apelat la serviciul de helpdesk din cadrul CI-IS? (răspuns multiplu)

Domeniile finanțate	<input type="checkbox"/> 1
Criterii de eligibilitate	<input type="checkbox"/> 2
Instituții care gestionează fondurile	<input type="checkbox"/> 3
Ghiduri pentru pregătirea documentației în vederea accesării	<input type="checkbox"/> 4
Nivelul absorbției fondurilor în România	<input type="checkbox"/> 5
Licitații lansate	<input type="checkbox"/> 6
Niciuna dintre cele de mai sus.	<input type="checkbox"/> 7
Alte informații. Care?	<input type="checkbox"/> 8
NȘ/NR	<input type="checkbox"/> 99

Q6. Înainte de a apela la serviciile serviciul de helpdesk din cadrul CI-IS, ați apelat și la alte surse de informații generale?

Da	<input type="checkbox"/> 1
Nu. Treci la Q8.	<input type="checkbox"/> 2
NȘ/NR	<input type="checkbox"/> 99

Q7. De câte ori ați fost nevoit/ă să apelați la diferite surse de informare generală cu privire la IS înainte de a găsi informația dorită?

\_\_\_\_\_ (de) ori

Q8. (Dacă DA la Q6) Care au fost celelalte surse de informare la care ați apelat înainte de a apela la helpdesk-ul din cadrul CI-IS?

Presa scrisă	<input type="checkbox"/> 1
Discuții cu alte persoane	<input type="checkbox"/> 2
Internet	<input type="checkbox"/> 3
Broșuri / pliante	<input type="checkbox"/> 4
Seminarii, conferințe organizate de autorități centrale sau locale	<input type="checkbox"/> 5
Consultanți	<input type="checkbox"/> 6
Autoritățile de management responsabile de managementul fondurilor	<input type="checkbox"/> 7
Ministerul Fondurilor Europene, prin alte canale	<input type="checkbox"/> 8
Alte surse. Care?	<input type="checkbox"/> 9
NȘ/NR	<input type="checkbox"/> 99

Q9. După obținerea informațiilor de la serviciul de helpdesk din cadrul CI-IS, ați apelat și la alte surse de informații generale?

Da	<input type="checkbox"/> 1
Nu. Treci la Q10.	<input type="checkbox"/> 2
NȘ/NR	<input type="checkbox"/> 99



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI

Instrumente Structurale  
2007 - 2013

Q10. La ce surse de informare ați apelat după ce ați apelat la serviciile de helpdesk din cadrul CI-IS?

Presă scrisă	<input type="checkbox"/> 1
Discuții cu alte persoane	<input type="checkbox"/> 2
Internet	<input type="checkbox"/> 3
Broșuri / pliante	<input type="checkbox"/> 4
Seminarii, conferințe organizate de autorități centrale sau locale	<input type="checkbox"/> 5
Consultanți	<input type="checkbox"/> 6
Autoritățile de management responsabile de managementul fondurilor	<input type="checkbox"/> 7
Ministerul Fondurilor Europene, prin alte canale	<input type="checkbox"/> 8
Alte surse. Care?	<input type="checkbox"/> 9
NȘ/NR	<input type="checkbox"/> 99

Q11. Din ce motiv ați apelat la serviciile helpdesk?

Nu aveam timp să caut informații	<input type="checkbox"/> 1
Nu am găsit informații suficiente de clare	<input type="checkbox"/> 2
Nu știam cum să întocmesc dosarul	<input type="checkbox"/> 3
Nu cunoșteam principalele surse de informare	<input type="checkbox"/> 4
NȘ/NR	<input type="checkbox"/> 99

Q12. Pe o scală de la 1 la 5, unde 1 înseamnă în foarte mică măsură, iar 5 în foarte mare măsură, cât considerați că v-au ajutat serviciile helpdesk în activitatea de informare generală cu privire la IS?

În foarte mică măsură	<input type="checkbox"/> 1
În mică măsură	<input type="checkbox"/> 2
Nici în mică, nici în mare măsură	<input type="checkbox"/> 3
În mare măsură	<input type="checkbox"/> 4
În foarte mare măsură.	<input type="checkbox"/> 5
NȘ/NR	<input type="checkbox"/> 99

Q13. După obținerea informațiilor de la serviciul de helpdesk din cadrul CI-IS, ați apelat și la surse de informații specifice?

Da	<input type="checkbox"/> 1
Nu. Mulțumim pentru timpul acordat!	<input type="checkbox"/> 2
NȘ/NR	<input type="checkbox"/> 99



Q14. Care sunt sursele de informare specifice la care ați apelat? (răspuns multiplu)

Seminarii, info-days	<input type="checkbox"/> 1
Paginile de internet ale Autorităților de management responsabile de managementul fondurilor	<input type="checkbox"/> 2
Paginile de internet ale organisme intermediare / Agențiilor Dezvoltare Regională	<input type="checkbox"/> 3
Consultanți	<input type="checkbox"/> 4
Site-uri de profil	<input type="checkbox"/> 5
Serviciile de help-desk ale Autorităților de management	<input type="checkbox"/> 6
NȘ/NR	<input type="checkbox"/> 99

**Socio – demografice**

**D1. Sector de activitate:** \_\_\_\_\_

**D2. Județ:** \_\_\_\_\_

**D3. Localitatea:** \_\_\_\_\_

**D4. Încadrați cifra de afaceri a companiei dumneavoastră din 2014 într-unul dintre următoarele intervale:**

Sub 500.000 Euro	<input type="checkbox"/> 1
500.000 – 1.000.000 Euro	<input type="checkbox"/> 2
1.000.000 – 2.000.000 Euro	<input type="checkbox"/> 3
2.000.000 – 10.000.000 Euro	<input type="checkbox"/> 4
10.000.000 – 50.000.000 Euro	<input type="checkbox"/> 5
Peste 50.000.000 Euro	<input type="checkbox"/> 6
NS / NR	<input type="checkbox"/> 9

**D5. Număr actual de angajați:** \_\_\_\_\_ (cifre)

**D6. Telefon (obligatoriu):** \_\_\_\_\_

**D7. E-mail:** \_\_\_\_\_

**D8. Cod operator:** \_\_\_\_\_

## Sondaj destinat beneficiarilor serviciilor de helpdesk din cadrul CI-IS (Centrul de Informare pentru Instrumente Structurale)

### Necesitatea derulării sondajului în rândul beneficiarilor serviciilor de helpdesk din cadrul CI-IS

a) Obținerea răspunsului la întrebarea de evaluare 2, pe baza aplicării metodei de analiză contrafactuală, de tip "matching"

*"În ce măsură funcționarea serviciului de helpdesk din cadrul CI-IS a contribuit la îndeplinirea rolului planificat de centru de resurse și punct central de dirijare a informațiilor, prin eficientizarea procesului de informare a beneficiarilor potențiali (măsurat prin numărul de surse de informare generală alternative privind oportunitățile de finanțare prin IS, apelate de către beneficiarii potențiali?)"*

b) Completarea / validarea răspunsurilor la întrebările de evaluare 1, 4 și 5

**Modul de cercetare:** interviu telefonic

**Timpul de aplicare** – aproximativ 10 minute

### Chestionar

**Introducere** [scurtă prezentare a contextului în care are loc ancheta, a scopului și obiectivelor urmărite, durata estimată de răspuns și agrearea condițiilor de confidențialitate (dacă este cazul)]

Q1. De unde ați obținut cele mai multe informații cu caracter general despre proiectele finanțate de Uniunea Europeană? (răspuns multiplu)

*Informațiile cu caracter general cuprind informații referitoare la: sursele de finanțare disponibile, instituții care gestionează fondurile, rata de absorbție a fondurilor, proceduri general valabile.*

De la posturile TV	<input type="checkbox"/> 1
Din presa scrisă	<input type="checkbox"/> 2
De la radio	<input type="checkbox"/> 3
Din afișe / panouri	<input type="checkbox"/> 4
Din discuții cu alte persoane	<input type="checkbox"/> 5
De pe internet	<input type="checkbox"/> 6
Din broșuri / pliante	<input type="checkbox"/> 7
Din seminarii, conferințe organizate de autorități centrale sau locale	<input type="checkbox"/> 8
De la consultanți	<input type="checkbox"/> 9
De la autoritățile de management responsabile de managementul fondurilor	<input type="checkbox"/> 10
De la Ministerul Fondurilor Europene	<input type="checkbox"/> 11
Din alte surse. Care?	<input type="checkbox"/> 12
NȘ/NR	<input type="checkbox"/> 99

Q2. De unde ați obținut cele mai multe informații cu caracter specific despre proiectele finanțate de Uniunea Europeană? (răspuns multiplu)

*Informațiile cu caracter specific cuprind informații referitoare la: apelurile de proiecte, condițiile de accesare, documentațiile aferente unui anumit program operațional.*

Din discuții cu alte persoane	<input type="checkbox"/> 1
De pe internet	<input type="checkbox"/> 2
Din seminarii, conferințe organizate de autorități centrale sau locale	<input type="checkbox"/> 3
De la consultanți	<input type="checkbox"/> 4
De la autoritățile de management responsabile de managementul fondurilor	<input type="checkbox"/> 5
De la Ministerul Fondurilor Europene	<input type="checkbox"/> 6
Din alte surse. Care?	<input type="checkbox"/> 7
NȘ/NR	<input type="checkbox"/> 99

Q3. Pe scală de la 1 la 5, unde 1 înseamnă o evaluare foarte slabă, iar 5 înseamnă o evaluare foarte bună, cum evaluați activitățile de informare generală cu privire la Fondurile Structurale și de Coeziune 2007-2013?

	1. Evaluare foarte slabă	2. Evaluare slabă	3. Nici slabă, nici bună	4. Evaluare bună	5. Evaluare foarte bună	NȘ / NR
Eficienței	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 99
Utilității	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 99
Suficienței	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 99
Clarității	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 99
Credibilității	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 99
Corectitudinii	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 99
Accesibilității	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 99

Q4. Care considerați că au fost principalele avantaje ale obținerii informațiilor de la CI-IS? (răspuns multiplu)

Sunt clare	<input type="checkbox"/> 1
Sunt de încredere	<input type="checkbox"/> 2
Scurtează timpul de informare	<input type="checkbox"/> 3
Sunt ușor de găsit	<input type="checkbox"/> 4
Sunt gratuite	<input type="checkbox"/> 5
Nu au existat avantaje.	<input type="checkbox"/> 6
Alt avantaj. Care?	<input type="checkbox"/> 7
NȘ/NR	<input type="checkbox"/> 99



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Q5. Ce informații ați fost interesat să obțineți atunci când ați apelat la serviciul de helpdesk din cadrul CI-IS? (răspuns multiplu)

Domeniile finanțate	<input type="checkbox"/> 1
Criterii de eligibilitate	<input type="checkbox"/> 2
Instituții care gestionează fondurile	<input type="checkbox"/> 3
Ghiduri pentru pregătirea documentației în vederea accesării	<input type="checkbox"/> 4
Nivelul absorbției fondurilor în România	<input type="checkbox"/> 5
Licitații lansate	<input type="checkbox"/> 6
Niciuna dintre cele de mai sus.	<input type="checkbox"/> 7
Alte informații. Care?	<input type="checkbox"/> 8
NȘ/NR	<input type="checkbox"/> 99

Q6. Înainte de a apela la serviciile serviciul de helpdesk din cadrul CI-IS, ați apelat și la alte surse de informații generale?

Da	<input type="checkbox"/> 1
Nu. Treci la Q8.	<input type="checkbox"/> 2
NȘ/NR	<input type="checkbox"/> 99

Q7. De câte ori ați fost nevoit/ă să apelați la diferite surse de informare generală cu privire la IS înainte de a găsi informația dorită?

\_\_\_\_\_ (de) ori

Q8. (Dacă DA la Q6) Care au fost celelalte surse de informare la care ați apelat înainte de a apela la helpdesk-ul din cadrul CI-IS?

Presa scrisă	<input type="checkbox"/> 1
Discuții cu alte persoane	<input type="checkbox"/> 2
Internet	<input type="checkbox"/> 3
Broșuri / pliante	<input type="checkbox"/> 4
Seminarii, conferințe organizate de autorități centrale sau locale	<input type="checkbox"/> 5
Consultanți	<input type="checkbox"/> 6
Autoritățile de management responsabile de managementul fondurilor	<input type="checkbox"/> 7
Ministerul Fondurilor Europene, prin alte canale	<input type="checkbox"/> 8
Alte surse. Care?	<input type="checkbox"/> 9
NȘ/NR	<input type="checkbox"/> 99

Q9. După obținerea informațiilor de la serviciul de helpdesk din cadrul CI-IS, ați apelat și la alte surse de informații generale?

Da	<input type="checkbox"/> 1
Nu. Treci la Q10.	<input type="checkbox"/> 2
NȘ/NR	<input type="checkbox"/> 99





UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Q10. La ce surse de informare ați apelat după ce ați apelat la serviciile de helpdesk din cadrul CI-IS?

Presa scrisă	<input type="checkbox"/> 1
Discuții cu alte persoane	<input type="checkbox"/> 2
Internet	<input type="checkbox"/> 3
Broșuri / pliante	<input type="checkbox"/> 4
Seminarii, conferințe organizate de autorități centrale sau locale	<input type="checkbox"/> 5
Consultanți	<input type="checkbox"/> 6
Autoritățile de management responsabile de managementul fondurilor	<input type="checkbox"/> 7
Ministerul Fondurilor Europene, prin alte canale	<input type="checkbox"/> 8
Alte surse. Care?	<input type="checkbox"/> 9
NȘ/NR	<input type="checkbox"/> 99

Q11. Din ce motiv ați apelat la serviciile helpdesk?

Nu aveam timp să caut informații	<input type="checkbox"/> 1
Nu am găsit informații suficiente de clare	<input type="checkbox"/> 2
Nu știam cum să întocmesc dosarul	<input type="checkbox"/> 3
Nu cunoșteam principalele surse de informare	<input type="checkbox"/> 4
NȘ/NR	<input type="checkbox"/> 99

Q12. Pe o scală de la 1 la 5, unde 1 înseamnă în foarte mică măsură, iar 5 în foarte mare măsură, cât considerați că v-au ajutat serviciile helpdesk în activitatea de informare generală cu privire la IS?

În foarte mică măsură	<input type="checkbox"/> 1
În mică măsură	<input type="checkbox"/> 2
Nici în mică, nici în mare măsură	<input type="checkbox"/> 3
În mare măsură	<input type="checkbox"/> 4
În foarte mare măsură.	<input type="checkbox"/> 5
NȘ/NR	<input type="checkbox"/> 99

Q13. După obținerea informațiilor de la serviciul de helpdesk din cadrul CI-IS, ați apelat și la surse de informații specifice?

Da	<input type="checkbox"/> 1
Nu. Mulțumim pentru timpul acordat!	<input type="checkbox"/> 2
NȘ/NR	<input type="checkbox"/> 99

Q14. Care sunt sursele de informare specifice la care ați apelat? (răspuns multiplu)

Seminarii, info-days	<input type="checkbox"/> 1
Paginile de internet ale Autorităților de management responsabile de managementul fondurilor	<input type="checkbox"/> 2
Paginile de internet ale organisme intermediare / Agențiilor Dezvoltare Regională	<input type="checkbox"/> 3
Consultanți	<input type="checkbox"/> 4
Site-uri de profil	<input type="checkbox"/> 5
Serviciile de help-desk ale Autorităților de management	<input type="checkbox"/> 6
NȘ/NR	<input type="checkbox"/> 99



**Socio – demografice**

**D1. Sector de activitate:** \_\_\_\_\_

**D2. Județ:** \_\_\_\_\_

**D3. Localitatea:** \_\_\_\_\_

**D4. Încadrați cifra de afaceri a companiei dumneavoastră din 2014 într-unul dintre următoarele intervale:**

Sub 500.000 Euro	<input type="checkbox"/> 1
500.000 – 1.000.000 Euro	<input type="checkbox"/> 2
1.000.000 – 2.000.000 Euro	<input type="checkbox"/> 3
2.000.000 – 10.000.000 Euro	<input type="checkbox"/> 4
10.000.000 – 50.000.000 Euro	<input type="checkbox"/> 5
Peste 50.000.000 Euro	<input type="checkbox"/> 6
NS / NR	<input type="checkbox"/> 9

**D5. Număr actual de angajați:** \_\_\_\_\_ (cifre)

**D6. Telefon (obligatoriu):** \_\_\_\_\_

**D7. E-mail:** \_\_\_\_\_

**D8. Cod operator:** \_\_\_\_\_



**Sondaj în rândul populației privind nivelul de informare  
cu privire la fondurile post aderare**

**Necesitatea derulării sondajului de opinie:**

a) Obținerea răspunsului la întrebarea de evaluare 1, pe baza aplicării metodei de analiză de tip ”before&after”

Q1: Care este progresul în ceea ce privește obiectivele AP 3 Diseminarea informației și promovarea instrumentelor structurale?

b) Completarea / validarea răspunsurilor la întrebările de evaluare:

Q2: În ce măsură acest progres se datorează POAT 2007-2013?

Q4: În ce măsură acest progres este sustenabil pe termen lung?

Q5: Ce mecanisme au fost puse în practică sau sunt necesare pentru facilitarea producerii efectelor și sustenabilitatea lor?

**Obiectivele cercetării:**

- Nivelul de informare cu privire la fondurile post aderare
- Canalele de comunicare cu grupurile țintă

**Modul de cercetare:** sondaj telefonic populație – reprezentativ la nivel național - 1064 de persoane, populație adultă (18-64 ani), urban, rural. Marja de eroare +3%.

**Timpul de aplicare** – aproximativ 10 minute

**Pregătirea sondajului**

**Introducere** [scurtă prezentare a contextului în care are loc ancheta, a scopului și obiectivelor urmărite, durata estimată de răspuns]

**Date de identificare ale respondentului / Demografice**

D1. Vârsta: \_\_\_\_\_ de ani

D2. Sexul:

Masculin	<input type="checkbox"/> 1
Feminin	<input type="checkbox"/> 2

D3. Mediu de rezidență:

Urban	<input type="checkbox"/> 1
Rural	<input type="checkbox"/> 2

**Chestionar:**

Întrebările propuse au fost elaborate pornind de la chestionarul aplicat în cadrul sondajului de opinie realizat în rândul populației anul 2006<sup>1</sup> și au luat în calcul ipotezele de evaluare.

Q1. Începând cu anul 2007, România a primit fonduri de la Uniunea Europeană pentru proiecte cu impact economic și social. Ați auzit despre programele de finanțare disponibile?

Da	<input type="checkbox"/> 1
Nu	<input type="checkbox"/> 2

Q2. (Dacă DA la Q1) Despre ce programe de finanțare disponibile ați auzit?

---

Q3. La care dintre următoarele domenii considerați că au contribuit proiectele finanțate prin fonduri europene în perioada 2007-2013? (răspuns multiplu)

Infrastructura de transport	<input type="checkbox"/> 1
Incluziune socială	<input type="checkbox"/> 2
Educație	<input type="checkbox"/> 3
Sprijinirea mediului de afaceri	<input type="checkbox"/> 4
Cercetare-dezvoltare	<input type="checkbox"/> 5
Dezvoltare urbană	<input type="checkbox"/> 6
Protecția mediului	<input type="checkbox"/> 7
Dezvoltare rurală și pescuit	<input type="checkbox"/> 8
Altele. Care?	<input type="checkbox"/> 9
NȘ/NR	<input type="checkbox"/> 99

Q4. Pe o scală de la 1 la 5, unde 1 înseamnă o contribuție foarte puțin importantă, iar 5 înseamnă o contribuție foarte importantă, cum apreciați contribuția fondurilor europene la dezvoltarea economică și socială a României?

Contribuție foarte puțin importantă	Contribuție puțin importantă	Contribuție nici importantă, nici neimportantă	Contribuție importantă	Contribuție foarte importantă	NȘ	NR
1	2	3	4	5	98	99

Q5. Cât de bine informat(ă) vă considerați în privința proiectelor finanțate din fonduri europene?

Deloc informat(ă)	<input type="checkbox"/> 1
Puțin informat(ă)	<input type="checkbox"/> 2
Oarecum informat(ă)	<input type="checkbox"/> 3
Bine informat(ă)	<input type="checkbox"/> 4
Foarte bine informat(ă)	<input type="checkbox"/> 5
NȘ/NR	<input type="checkbox"/> 99



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Q6. Cât de mult vă interesează să fiți informat(ă) despre proiectele finanțate în țară din fonduri europene? (o singură opțiune de răspuns)

Deloc interesat(ă)	<input type="checkbox"/> 1
Puțin interesat(ă)	<input type="checkbox"/> 2
Oarecum interesat(ă)	<input type="checkbox"/> 3
Bine interesat(ă)	<input type="checkbox"/> 4
Foarte interesat(ă)	<input type="checkbox"/> 5
NȘ/NR	<input type="checkbox"/> 99

Q7. Care au fost cele mai importante surse de informare despre proiectele finanțate de Uniunea Europeană? (răspuns multiplu, maxim 3 răspunsuri)

De la posturile TV	<input type="checkbox"/> 1
Din presa scrisă	<input type="checkbox"/> 2
De la radio	<input type="checkbox"/> 3
Din afișe / panouri	<input type="checkbox"/> 4
Din discuții cu alte persoane	<input type="checkbox"/> 5
De pe internet	<input type="checkbox"/> 6
Din broșuri / pliante	<input type="checkbox"/> 7
Din seminarii, conferințe organizate de autorități centrale sau locale	<input type="checkbox"/> 8
De la consultanți	<input type="checkbox"/> 9
De la autoritățile de management responsabile de managementul fondurilor	<input type="checkbox"/> 10
De la Ministerul Fondurilor Europene	<input type="checkbox"/> 11
Din alte părți	<input type="checkbox"/> 12
NȘ/NR	<input type="checkbox"/> 99

Q8. Dacă s-a bifat opțiunea ”De pe internet” la întrebarea anterioară – Ce site-uri ați accesat pentru aflarea informațiilor cu caracter general cu privire la IS? (răspuns multiplu)

Pagina de internet a Ministerului Fondurilor Europene <a href="http://www.fonduri-ue.ro">www.fonduri-ue.ro</a>	<input type="checkbox"/> 1
Paginile de internet ale Autorităților de Management ale fondurilor europene	<input type="checkbox"/> 2
Paginile de internet private	<input type="checkbox"/> 3
Site-uri de știri	<input type="checkbox"/> 4
Alte pagini de internet	<input type="checkbox"/> 5
NȘ/NR	<input type="checkbox"/> 99

Q9. Ați fost interesat să căutați informații cu privire la fondurile structurale și de coeziune?

Da. Treci la Q10.	<input type="checkbox"/> 1
Nu. Treci la Q13.	<input type="checkbox"/> 2
NȘ/NR	<input type="checkbox"/> 99



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Q10. (Dacă DA la Q9) Ce informații referitoare la fondurile structurale și de coeziune ați fost interesat să obțineți? (răspuns multiplu)

Domeniile finanțate	<input type="checkbox"/> 1
Criterii de eligibilitate	<input type="checkbox"/> 2
Instituții care gestionează fondurile	<input type="checkbox"/> 3
Ghiduri pentru pregătirea documentației în vederea accesării	<input type="checkbox"/> 4
Ghiduri privind implementarea corectă a proiectelor	<input type="checkbox"/> 5
Nivelul absorbției fondurilor în România	<input type="checkbox"/> 6
Alte informații. Care?	<input type="checkbox"/> 7
Nici una.	<input type="checkbox"/> 8
NȘ/NR	<input type="checkbox"/> 99

Q11. (Dacă DA la Q9) Pe scală de la 1 la 5, unde 1 înseamnă o evaluare foarte slabă, iar 5 înseamnă o evaluare foarte bună, cum evaluați activitățile de informare generală cu privire la Fondurile Structurale și de Coeziune 2007-2013?

	1. Evaluare foarte slabă	2. Evaluare slabă	3. Nici slabă, nici bună	4. Evaluare bună	5. Evaluare foarte bună	NȘ / NR
Eficienței	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 99
Utilității	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 99
Suficienței	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 99
Clarității	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 99
Credibilității	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 99
Corectitudinii	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 99
Accesibilității	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 99

Q12. (Dacă DA la Q9) Care dintre următoarele organizații a avut cel mai important rol în informarea generală a populației despre fondurile structurale și de coeziune?

Ministerul Fondurilor Europene	<input type="checkbox"/> 1
Autoritățile de Management	<input type="checkbox"/> 2
Autoritățile locale	<input type="checkbox"/> 3
Firmele de consultanță în domeniul fondurilor europene	<input type="checkbox"/> 4
Altele. Care?	<input type="checkbox"/> 5
NȘ/NR	<input type="checkbox"/> 99

Q13. Cunoașteți elementele de identitate vizuală asociate proiectelor finanțate din fonduri europene?

Da	<input type="checkbox"/> 1
Nu. Treci la 16.	<input type="checkbox"/> 2
NȘ/NR	<input type="checkbox"/> 99

Q14. (Dacă DA la Q13) Cunoașteți logo-ul instrumente structurale?

Da	<input type="checkbox"/> 1
Nu	<input type="checkbox"/> 2
NȘ/NR	<input type="checkbox"/> 99



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Q15. (Dacă DA la Q13) Cunoașteți steagul Uniunii Europene?

Da	<input type="checkbox"/> 1
Nu	<input type="checkbox"/> 2
NȘ/NR	<input type="checkbox"/> 99

Q16. Cunoașteți vreun exemplu proiect finanțat din fonduri europene?

Da	<input type="checkbox"/> 1
Nu	<input type="checkbox"/> 2
NȘ/NR	<input type="checkbox"/> 99

Q17. În ce măsură sunteți de acord cu următoarele afirmații

	1. Total în dezacord	2. Parțial în dezacord	3. Nici, nici	4. Parțial de acord	5. Total de acord	<input type="checkbox"/> 99
a. Fondurile nerambursabile sprijină dezvoltarea României	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 99
b. Fondurile europene nu înlocuiesc investițiile din fonduri naționale, ci le completează	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 99
c. Procedura de atribuire a fondurilor e clară și transparentă	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 99
d. Proiectele sunt evaluate obiectiv, cu responsabilitate	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 99
e. Există un control strict, pe mai multe niveluri, atât al modului de acordare a finanțării cât și al derulării proiectelor	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 99
f. Sistemul de gestionare a Fondurilor Structurale și de Coeziune garantează șanse egale fiecărui potențial beneficiar	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 99
g. Beneficiarii trebuie să se informeze permanent în privința oportunităților de care pot beneficia și a regulilor de respectat	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 99

**Socio-demografice**

D4. Care este ultima formă de învățământ absolvită de dvs.?

Studii gimnaziale	<input type="checkbox"/> 1
Studii profesionale/liceale	<input type="checkbox"/> 2
Studii universitare	<input type="checkbox"/> 3
NȘ/NR	<input type="checkbox"/> 99

D5. Ocupația d-voastră actuală este:

Muncitor/ă necalificat	Ocupație cu studii medii	Ocupație cu studii superioare	Elev/ă, student/ă	Pensionar/ă	Casnic/ă, fără ocupație	Independent/ă (liber profesionist/ă, patron)	Șomer/ă	Altele	NR
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 99



D6. Vă rugăm să încadrați venitul lunar net al familiei dumneavoastră (obținut din salarii și alte surse (chirii, drepturi autor, dividende etc.) într-unul dintre următoarele intervale:

Sub 1000 lei	<input type="checkbox"/> 1
1001 - 2000	<input type="checkbox"/> 2
2001 - 4000	<input type="checkbox"/> 3
Peste 4000 lei	<input type="checkbox"/> 4
NR	<input type="checkbox"/> 99

D7. Starea dumneavoastră civilă este:

Necăsătorit/ă	Căsătorit/ă	Divorțat/ă	Văduv/ă	Uniune consensuală	NR
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 99

D8. Numele localității de rezidență: \_\_\_\_\_

D9. Județul: \_\_\_\_\_

D10. E-mail: \_\_\_\_\_

D11. Cod operator: \_\_\_\_\_





## ***Ghidul de Interviu (structură orientativă)***

Introducere [prezentarea expertului, a contextului în care are loc interviul, a scopului și obiectivelor urmărite, durata estimată și agrearea condițiilor de confidențialitate (dacă este cazul)]

Scurtă prezentare a persoanei intervievate – nume, funcție, relaționarea cu AP3 a POAT (coordonare/gestionare, beneficiar altele) și expertiza/experiența în domeniul comunicării.

1. Care au fost canalele de informare privind IS în România în perioada 2007-2013 și cui s-au adresat acestea? Cum apreciați calitatea informației furnizate?
2. Care este opinia dumneavoastră generală cu privire la implementarea AP3 a POAT și a activităților de comunicare și informare? Vă rugăm detaliați și motivați.
3. Care sunt provocările întâmpinate în implementarea AP3 a POAT?
4. Cum apreciați implementarea AP3 a POAT și rezultatele obținute, față de modul în care au fost acestea planificate? Ce anume a influențat pozitiv/negativ implementarea AP3 și a activităților de comunicare prevăzute?
5. Cum apreciați instrumentele de comunicare utilizate în cadrul AP3 POAT din perspectiva adecvării pentru grupul țintă, a momentului utilizării lor, a calității informațiilor furnizate? (se va detalia pentru fiecare instrument identificat în parte, în funcție de informațiile deținute de interlocutor)
6. Cum apreciați aranjamentele instituționale privind derularea activităților de comunicare?
7. Care sunt lecțiile învățate din implementarea AP3 a POAT? Ce ar trebui menținut pentru actuala perioadă de programare? Ce ar trebui eliminat? Ce ar trebui modificat?



### Anexa 3. Evaluarea contrafactuală

Aplicarea metodei de analiză contrafactuală a vizat măsurarea impactului serviciului de tip help-desk oferit de Centrul de Informare pentru Instrumente Structurale (finanțat prin intermediul DMI 3.2, proiectul SMIS 38416), pentru stabilirea măsurii în care activitatea serviciului de help-desk a dus la o creștere a nivelului de informare la nivelul beneficiarilor direcți ai serviciilor Centrului, dar și prin analiza unor elemente precum nivelul de satisfacție al utilizatorilor sau utilitatea acestor servicii.

Având în vedere multitudinea de surse de informare existente, complexitatea procesului de solicitare a fondurilor, precum și lipsa de experiență a aplicanților în perioada 2007-2013, se presupune că toți cei care au apelat la CI-IS au utilizat și alte surse de informare, inclusiv help-desk AM-uri, site-uri web, consultanți etc. Evaluarea a intenționat să determine care a fost comportamentul lor după ce au apelat la serviciile de help-desk din cadrul CI-IS, prin aceasta validându-se rolul Centrului de diseminare a informației cu privire la IS și de catalizator al celorlalte canale oficiale.

Cu alte cuvinte, a fost testată ipoteza că beneficiarii care au apelat la CI-IS nu au mai fost nevoiți să consulte alte surse cu caracter general după primirea informațiilor din partea CI-IS și s-au adresat cu prioritate surselor oficiale pentru primirea informațiilor specifice privind apelurile de proiecte.

În urma sondajului pilot la nivelul beneficiarilor serviciilor de help-desk din categoria IMM, din regiunea Centru, s-au obținut 53 răspunsuri valide. Pentru beneficiarii CI-IS incluși în eșantion, s-a încercat identificarea de "perechi identice", dintre cei care nu au apelat la CI-IS, pe baza următoarelor criterii:

- IMM (de aceleași dimensiuni, domeniu de interes (POSCEE, POSDRU), județ, mediu);
- Au solicitat finanțare în cadrul apelurilor deschise în perioada de funcționare a CI-IS (POSCEE, POSDRU)

Bazele de date disponibile la nivelul AM nu au permis extragerea informațiilor necesare pentru a determina un grup de control în rândul celor care au apelat la help-desk-urile AM-urilor/OI-urilor pentru informații generale privind oportunitățile de finanțare, așa cum se intenționase inițial. Prin urmare, s-a optat pentru apelarea solicitanților de finanțare în cadrul liniilor deschise (POSCEE și POSDRU), pentru identificarea cărora s-au utilizat bazele de date furnizate de către AM POSCEE și AM POSDRU. În urma aplicării chestionarului asupra grupului de control, s-a constatat faptul că IMM-urile din grupul de control nu pot fi considerate corespondenții direcți ai beneficiarilor serviciilor de help-desk, acestea din urmă având un nivel mai mare de interes și de informare, dobândit în urma procesului de depunere a aplicației.

#### *Segmentarea bazei de date a beneficiarilor serviciilor de help-desk din cadrul CI-IS*

Metodologie de identificare a IMM-urilor pentru analiza contrafactuală

Serviciul de help-desk care a funcționat în cadrul proiectului „Organizarea și susținerea funcționării Centrului de Informare pentru Instrumentele Structurale” cod SMIS 38416, a înregistrat și soluționat un număr total de 5725<sup>33</sup> de tichete, potrivit bazei de date pusă la dispoziție de către Beneficiar.

<sup>33</sup> Conform raportului final al proiectului au figurat 5647 de tichete. Dar baza de date a fost completată cu un număr de 78 de tichete ca urmare a răspunsului la solicitările soluționate ulterior datei de finalizare a proiectului.



### *Pasul 1 – selectarea IMM-urilor*

Dintre cele 5725 de tichete sau întrebări primite, un număr de 2271 au fost adresate în numele unor IMM-uri, adică 39,67%.

### *Pasul 2 – selectarea unei regiuni relevante pentru analiză*

Dintre cele 2.271 de tichete adresate de IMM-uri, analizând distribuția pe regiuni putem ajunge la următoarea statistică:

- Regiunea București Ilfov, 414 tichete;
- Regiunea Centru, 1336 tichete;
- Regiunea Nord Est, 108 tichete;
- Regiunea Nord Vest, 92 tichete;
- Regiunea Vest, 62 tichete;
- Regiunea Sud, 104 tichete;
- Regiunea Sud-Vest, 43 tichete;
- Regiunea Sud Est, 113 tichete.

Cea mai mare proporție a tichetelor trimise în totalul de 2271 provin din Regiunea Centru, anume 58,82%. Ne vom raporta mai departe la această regiune, fiind regiunea cu cele mai multe tichete trimise către serviciul de help-desk și deci cu cele mai multe șanse de a îndeplini condițiile necesare unei cercetări mai amănunțite, inclusiv prin metoda contrafactuală.

### *Pasul 3 – selectarea tichetelor care reflectă intenția reală de a deveni beneficiari de fonduri*

Următorul pas parcurs a fost acela de analiză a întrebărilor și răspunsurilor adresate Centrului prin intermediul celor 1336 de tichete provenind de la IMM-uri din regiunea Centru, pentru a evalua câte dintre întrebări reflectă intenția de accesare a fondurilor în perioada 2007-2013. Pentru acesta, au fost eliminate din analiză tichetele prin care erau adresate întrebări de tipul:

- Solicități de informații de tipul: informații generale despre programe și întregul proces al fondurilor europene, cursuri disponibile, firme de consultanță recomandate, stadiul evaluărilor pe diferite programe, gradul de absorbție, calendarul lansărilor, stadiul contestațiilor depuse, stadiul cererilor de rambursare depuse, lista contractelor semnate cu beneficiarii;
- Solicități de date de contact ale diferitelor autorități și de documente de tipul ghidului solicitantului;
- Sesizări de nereguli;
- Întrebări de ordin tehnic provenind de la beneficiari care au proiecte în finanțare – TVA, eligibilitatea unor cheltuieli, proceduri de achiziții publice, contracte, legislație;
- Probleme legate de folosirea sistemului Actionweb;
- Întrebări legate de PNDR, POP, granturi SEE, ajutoare de stat;
- În cazul întrebărilor legate de eligibilitate, au fost eliminate acele tichete cărora li s-a precizat, prin răspunsul oferit de centru, că nu sunt îndeplinite condițiile pentru eligibilitate, deci beneficiarii respectivi nu pot depune proiecte;
- Întrebări legate de deschiderea unor noi apeluri – în acest caz, a fost analizat și răspunsul oferit de ofițerul de la help-desk și au fost eliminate acele tichete în cazul cărora răspunsul a indicat că nu se vor mai deschide apeluri în perioada 2007-2013 și că li se recomandă să urmărească noua perioadă de programare;
- Întrebări privind fondurile 2014-2020.



Numărul tichetelor care se înscriu în categoriile de mai sus este de 836.

Au fost menținute în analiză tichetele prin care au fost adresate întrebări legate de posibilitatea de a depune proiecte eligibile din anumite programe, pentru anumite tipuri de afaceri (în marea majoritate a cazurilor, tipul afacerii este menționat de cel ce adresează întrebarea). Răspunsurile oferite ghidează potențialii beneficiari prin oferirea de informații exacte sau prin trimiterea către site-urile autorităților de management ale programelor unde s-ar putea încadra sau către site-ul [www.fonduri-ue.ro](http://www.fonduri-ue.ro), la secțiunile relevante pentru întrebarea adresată.

Ca urmare a analizei calitative a întrebărilor și răspunsurilor, au fost identificate 500 de întrebări ce îndeplinesc criteriul legat de reflectarea unei intenții reale de a depune un proiect și posibilitatea de a obține finanțare în 2007-2013.

#### *Pasul 4 – selectarea tichetelor provenind de la potențiali beneficiari care au fost îndrumați spre POSCCE, POR și POSDRU*

Celor 500 de tichete care corespund criteriilor de segmentare, reprezentând 37,4% din totalul tichetelor depuse de IMM-urile din Regiunea Centru, le-au fost atribuite răspunsuri. Din analiza răspunsurilor, am eliminat din analiză acele cazuri în care potențialii beneficiari au fost îndrumați către alte programe operaționale decât POSCCE, POR și POSDRU.

Prin eliminarea celor care au fost îndrumați către alte programe operaționale, am ajuns la cifra finală de 201 de tichete care corespund tuturor criteriilor de segmentare menționate, adică 40% din cele 500 de tichete selectate la pasul anterior.

Acești 201 potențiali beneficiari de fonduri prin POSCCE, POR și POSDRU, IMM-uri din Regiunea Centru, vor fi luați în calcul pentru aplicarea analizei contrafactice.

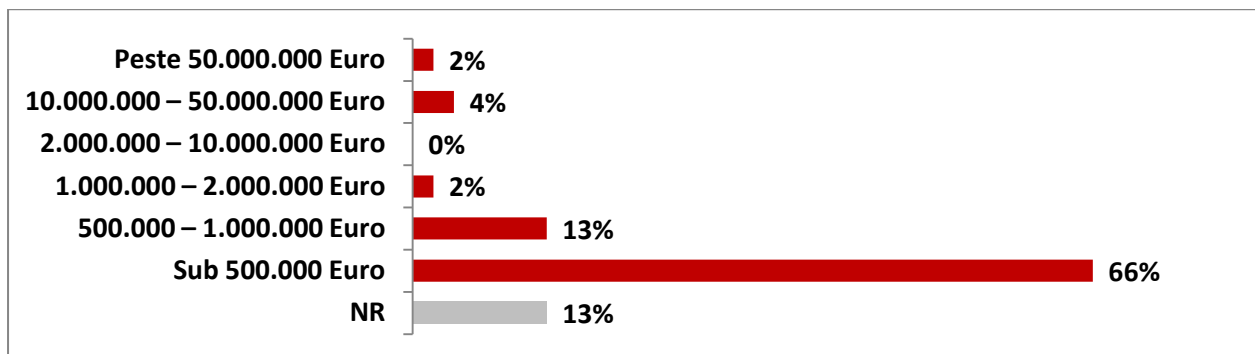
După aplicarea sondajului în rândul celor 201 de potențiali beneficiari au fost valide răspunsurile pentru 53 de respondenți.

Din rândul acestor respondenți au fost selectați 24 de reprezentanți ai operatorilor economici care au apelat la serviciile de help-desk din cadrul CI-IS (Centrul de Informare pentru Instrumente Structurale).

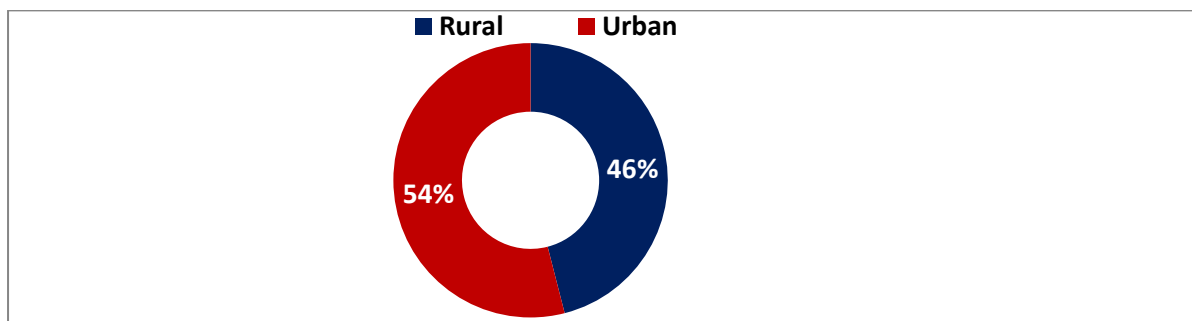
Pentru analizarea comparativă au fost selectați alți 24 de respondenți care nu au apelat la serviciul help-desk, persoane juridice din regiunea de dezvoltare Centru.

Structura eşantionului selectat a îndeplinit următoarele caracteristici:

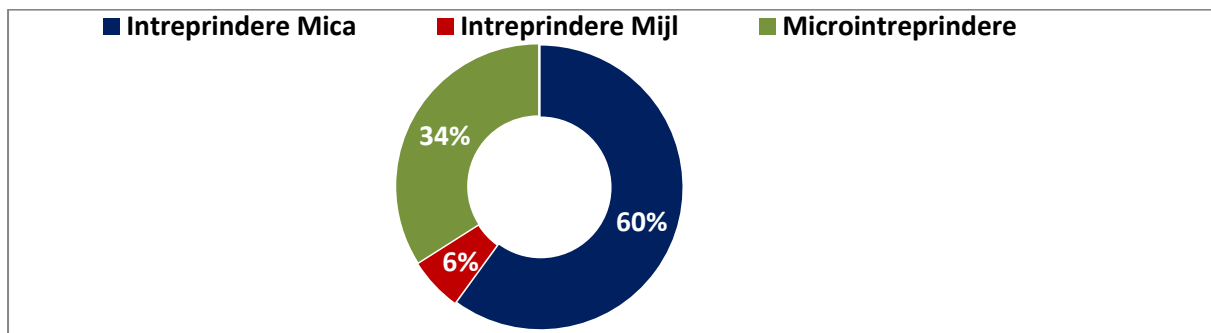
### CIFRA DE AFACERI



### MEDIU



### TIP





### **Concluziile cercetării sunt următoarele:**

Diferențele semnificative în ceea ce privește sursele de informare cu privire la proiectele finanțate de Uniunea Europeană dintre utilizatorii de Helpdesk și non-utilizatori sunt înregistrate în privința apelării la consultanți. O treime (33%) dintre cei care nu au apelat la Helpdesk au solicitat ajutorul consultanților pe când cei care au apelat la Helpdesk au solicitat ajutorul consultanților într-o proporție mai mică, doar 12%. O altă diferență semnificativă în această privință este înregistrată în privința folosirii ca sursă de informare presa scrisă, 21% dintre non-utilizatorii de Helpdesk folosesc presa scrisă ca sursă de informare cu privire la proiectele finanțate de UE pe când cei care au apelat la Helpdesk nu folosesc presa scrisă ca sursă de informare în această privință.

Evaluarea activităților de informare generală cu privire la Fondurile Structurale și de Coeziune pe diverse aspecte (Accesibilității, Corectitudinii, Credibilității, Clarității, Suficienței, Utilității și Eficienței) realizată de Non-Utilizatori Helpdesk a fost una mai bună decât evaluarea acestor activități realizată de către cei care au apelat la serviciile de Helpdesk. Acest aspect poate fi explicat prin faptul că cei care au apelat la serviciile de Helpdesk au comparat apoi sursele de informare generală cu serviciile de la Helpdesk care au fost la un standard mult mai ridicat față de campaniile de informare generală și din această cauză au fost mai exigenți în evaluare.

Topul tipurilor de informații solicitate atât de utilizatorii de Helpdesk cât și de non-utilizatori este următorul: Criterii de eligibilitate, Ghidul pentru pregătirea documentației în vederea accesării și Domeniile finanțare.

Ponderea celor care au apelat la alte surse de informare specifice este de 44% în rândul utilizatorilor de Helpdesk și de 60% în rândul celor care nu au apelat la acest serviciu. Din aceste date rezultă că serviciile Helpdesk au redus semnificativ numărul surselor de informare specifice necesare pentru cei care au folosit acest serviciu.

Sursele de informare specifice pentru utilizatorii de Helpdesk și pentru non-utilizatori sunt paginile de internet ale autorităților de management responsabile de managementul fondurilor sau alte site-uri de profil. Diferențele semnificative apar în privința apelării la consultanți, 42% dintre cei care nu au folosit Helpdesk au apelat la consultanți pentru informații specifice pe când cei care au folosit Helpdesk au apelat la consultanți pentru informații specifice doar în proporție de 12%.



UNIUNEA EUROPEANĂ



GVERNUL ROMÂNIEI



#### Anexa 4. Exemplu de bune practici – Activitatea de comunicare REGIO

Programul de comunicare POR s-a realizat utilizând numeroase instrumente de comunicare, pentru distribuirea informațiilor cu privire la fondurile structurale existente în cadrul POR și modalitățile de accesare a acestora de către beneficiari. Aceasta a presupus:

- Realizarea și actualizarea în mod regulat a paginii de internet: [www.inforegio.ro](http://www.inforegio.ro).
- Comunicate de presă cu privire la lansarea de noi proiecte, evenimente organizate, informații noi.
- Apariții media: presa scrisă, radio, TV.
- Organizarea de evenimente la care sunt invitați reprezentanți ai autorităților publice locale, ai OI-urilor din regiune, presa, reprezentanți ai comunităților de afaceri, ambasadele, consultanți din domeniul privat, potențiali beneficiari ai programelor etc.
- Existența unui manual de identitate vizuală Regio, adoptat de toate unitățile regionale Manualul de identitate vizuală pentru Programului Operational Regional a fost elaborat pentru a sprijini Autoritatea de Management pentru POR, Organismele Intermediare și beneficiarii de finanțare prin POR (autorități locale, IMM-uri, ONG-uri și alte instituții) în îndeplinirea măsurilor de informare și publicitate de care acestea sunt responsabile.
- Realizarea de materiale promoționale pentru promovarea identității vizuale
- Realizarea de materiale cu scop informativ: Ghid practic al Programului Operațional Regional, pliante, broșuri, reviste atât în format electronic cât și digital

#### Broșura comunicatorilor:

[http://www.inforegio.ro/images/Publicatii/Brosura%20Comunicatorilor\\_mare.pdf](http://www.inforegio.ro/images/Publicatii/Brosura%20Comunicatorilor_mare.pdf)

#### Revistă bilunară:

<http://www.inforegio.ro/images/Brosura%20POR.pdf>

#### Materiale și produse de comunicare realizate de AM POR

- Oportunitati de finantare pentru intreprinderi din mediul privat (februarie 2008)  
[http://www.mie.ro/documente/publicatii/2008/oportunitati\\_finantare.pdf](http://www.mie.ro/documente/publicatii/2008/oportunitati_finantare.pdf)
- Oportunitati de finantare pentru administratia publica locala (februarie 2008)  
[http://www.mie.ro/documente/publicatii/2008/autoritati\\_locale.pdf](http://www.mie.ro/documente/publicatii/2008/autoritati_locale.pdf)
- Oportunitati de finantare pentru universitati (februarie 2008)  
<http://www.mie.ro/documente/publicatii/2008/universitati.pdf>
- Oportunitati de finantare pentru organizatiile neguvernamentale (februarie 2008)  
<http://www.mie.ro/documente/publicatii/2008/ong.pdf>
- Ghid de comunicare (februarie 2008)  
[http://www.mie.ro/documente/publicatii/2008/Ghid%20de%20comunicare\\_Ro\\_final%2013%20feb.pdf](http://www.mie.ro/documente/publicatii/2008/Ghid%20de%20comunicare_Ro_final%2013%20feb.pdf)
- Brosura - Programul Operational Regional: fonduri pentru regiuni (decembrie 2007)  
<http://www.mie.ro/documente/publicatii/2007/Brosura%20-%20Programul%20Operational%20Regional%20fonduri%20pentru%20regiuni.pdf>
- Glosar de termeni (octombrie 2007)  
[http://www.mie.ro/documente/publicatii/2007/glosar\\_termeni.pdf](http://www.mie.ro/documente/publicatii/2007/glosar_termeni.pdf)
- Pliant Regio (iulie 2007)  
<http://www.mie.ro/documente/publicatii/2007/Leaflet%20Regio.pdf>
- Programul Operational Regional - scurt ghid practic (mai 2007)  
[http://www.mie.ro/documente/publicatii/2007/Ghid\\_practic\\_POR.pdf](http://www.mie.ro/documente/publicatii/2007/Ghid_practic_POR.pdf)



- Organizarea de întâlniri de corelare între AM și OI pe teme de comunicare la nivelul OI-urilor din regiune.
- Organizarea de forumuri ale comunicatorilor REGIO.
- Organizarea de caravane REGIO în cadrul cărora experții explică potențialilor beneficiari domeniile care pot face obiectul unor proiecte ce vizează dezvoltarea economică și socială în regiune și documentația necesară solicitării finanțării din fondurile alocate atât prin Regio - Programul Operațional Regional, cât și prin celelalte programe operaționale.
- Realizarea unei rețele de comunicatori, formată din reprezentanți la nivel central, dar și din fiecare regiune de dezvoltare, care vor avea drept atribuții diseminarea informațiilor despre Regio – Programul Operațional Regional. În cadrul rețelei vor putea participa și reprezentanți ai societății civile și ai mediului de afaceri, având în vedere domeniile în care se poate acorda finanțare .

### **La nivel regional**

#### **ADR-BI:**

Agencia de Dezvoltare Regională București Ilfov a dovedit a avea o activitate de comunicare foarte eficientă realizată în baza unui plan de comunicare adoptat la nivel național POR și care este preluat și adaptat la nivel regional.

#### **Planul de comunicare ADR-BI:**

*-Abordarea strategică a comunicării priorităților din Programul Operațional Regional – Regio se impune ca o necesitate, ținând cont de legăturile evidente dintre succesul politicii de dezvoltare regională și un sistem coerent de măsuri de informare și publicitate. Aceste măsuri trebuie să reflecte conținutul activităților întreprinse în cadrul programului și să garanteze un grad înalt de transparență în utilizarea fondurilor, precum și publicitatea cuvenită conceptului de dezvoltare regională.-*

#### **Obiectivele strategiei de comunicare:**

- Asigurarea transparenței utilizării fondurilor publice în regiune
- Afirmarea ADRBI ca principal promotor al politicii regionale coordonate de Consiliul pentru Dezvoltare Regională București-Ilfov (CDRBI)
- Recunoașterea de către categoriile de public țintă a rolului, responsabilităților și serviciilor ADRBI
- Promovarea pe plan intern și extern a ADRBI, CDRBI și a Regiunii București-Ilfov cu întregul ei potențial socio-economic .

#### **Modalități de comunicare:**

**Existența unei Rețele a comunicatorilor BI Regio** în conformitate cu strategia de comunicare AM-POR, constituită din reprezentanți ai autorităților publice centrale și locale, ai organizațiilor neguvernamentale, ai asociațiilor profesionale, ai altor categorii de potențiali beneficiari de finanțare prin Regio sau interesate de implementarea programului în regiunea București-Ilfov, nominalizați în acest sens de către conducerea organismelor respective.





#### Organizarea de evenimente:

- **[OPEN DAYS 2012 SIDE EVENT "Bucharest-Ilfov REGION Delivering Results"](#)**, în data de 9 octombrie 2012, evenimentul "Bucharest-Ilfov REGION Delivering results". Întalnirea s-a desfășurat în Rue Montoyer nr. 24, Bruxelles. o serie de evenimente menite sa promoveze la nivel internațional și european bunele practici și să asigure transparența fondurilor utilizate pentru dezvoltarea regiunii noastre.
- **[Conferința 'REGIO – realizări și perspective în regiunea Bucuresti-Ilfov'](#)**, în data de 12 decembrie 2012, la Hotel Radisson Blu (fost Hotel Bucuresti), sala Atlas II.
- **[Regiunea Bucuresti-Ilfov la Open Days 2013 – Săptămâna Europeană a Regiunilor și Orașelor](#)**, organizat la Bruxelles de Comisia Europeană prin DG REGIO, în parteneriat cu Comitetul Regiunilor.
- **[Atelier de lucru - Mobilitate urbana 5 iunie 2014](#)** Agenția pentru Dezvoltare Regională București-Ilfov a organizat, împreună cu Ministerul Dezvoltării Regionale și Administrației Publice – AM POR, în colaborare cu echipa de experți JASPERS și BERD, un atelier de lucru pe tema planurilor de mobilitate urbană necesare dezvoltării documentațiilor aferente proiectelor ce vor fi depuse pentru finanțare din Programul Operațional Regional 2014 – 2020 – axa prioritară dedicată dezvoltării urbane.
- **[Regiunea Bucuresti-Ilfov la Open Days 2014](#)** – organizarea unei serii de evenimente menite sa promoveze la nivel internațional și european bunele practici și să asigure transparența fondurilor utilizate pentru dezvoltarea regiunii noastre.
- **BI REGIO Cafe** – întâlniri organizate cu reprezentanți media pentru a le prezenta stadiile proiectelor, modalitățile de comunicare folosite de ADRBI pentru informarea și promovarea REGIO, precum și despre percepția vizavi de programe, prioritățile de dezvoltare etc.
- **Organizarea de vizite la proiecte** <http://www.regioadrbi.ro/presa/vizite-la-proiecte.aspx>
- **Organizarea de seminarii privind bunele practici**

#### Paginile de internet actualizate și adaptate nevoilor utilizatorilor:

- [www.adrbi.ro](http://www.adrbi.ro) care conține informații generale cu privire la fondurile existente și importanța și beneficiile accesării lor
- [www.regioadrbi.ro](http://www.regioadrbi.ro) care conține informații specifice cu privire la proiectele POR, ghidurile utilizatorilor pentru fiecare program în parte, informații detaliate privind modalitățile de accesare a fondurilor.



## Crearea unei pagini de Facebook și promovarea noutăților prin intermediul ei:

<https://www.facebook.com/adrb>

The screenshot shows the Facebook profile of the 'Agentia pentru Dezvoltare Regionala Bucuresti-Ifov'. The page header includes the agency's name and a 'Community & Government' category. A navigation menu shows 'Timeline', 'About', 'Photos', 'Likes', and 'More'. The 'About' section lists the address (Mihai Eminescu 163, Bucharest, Romania), phone numbers, and the website (http://www.adrbi.ro/). The page has 976 likes. A recent post from 5 hours ago shares a photo of a 'Regio' website, with text mentioning administrative instructions for the 2007-2013 period. The 'Regio' website thumbnail shows logos for the European Union, Romania, and the Ministry of European Funds.

## Canal youtube prin intermediul căruia sunt prezentate imagini video de la evenimentele organizate: <https://www.youtube.com/user/ADRBI>

The screenshot shows the YouTube channel page for 'ADRBI'. The main video is titled 'REGIO in vizita la Bragadiru' and has 82 views. The video thumbnail shows a modern building complex with a sign in the foreground. The channel has 8 subscribers. A 'Up next' list on the right includes several videos, such as 'Money Channel 09.2008 part 1' (859 views), 'ADRBI MoneyChannel Saptamana de Business 13 12 2013' (200 views), and 'Planificare 2014-2020' (134 views). The channel was published on Nov 27, 2014, and the main video is about a project for architectural and landscape modernization in Bragadiru.

Realizarea și publicarea pe site a unei hărți a proiectelor contractate, cu informații despre fiecare proiect în parte: <http://www.regioadrbi.ro/proiecte/harta-proiecte.aspx>

Prima pagina » Proiecte » Harta proiecte

### HARTA PROIECTE

Map Satellite Titu Pitaru Corbi Mari Vânători Mici Bolintin-Vale Fundulea Ileana Leh Slobozia Roato de Jos Videle Nana Curcani Oltenița Totrăkan Tyrbănești Silitea Gumești Ploșca Alexandria Giurgiu Ruse Pyce Vedeia Piatra Bragadieu Zaveri

REGIUNEA BUCUREȘTI-ILFOV  
PROMOVAREA REZULTATELOR REGIO SIA PARTENERIATELOR  
BRUXELLES 2015

LISTA PROIECTELOR CONTRACTATE

- Crearea unui parc de utilitate publica in cartierul Ion Creanga  
Beneficiar : Consiliul local al sectorului 2, Bucuresti
- Sistem de supraveghere video si management informational pentru cresterea sigurantei sociale si prevenirea criminalitatii in arealul Ion Creanga  
Beneficiar : Consiliul local al sectorului 2, Bucuresti
- Modernizare strazi zona Baiculul ( 24 strazi )  
Beneficiar : Consiliul local al sectorului 2, Bucuresti

www.regioadrbi.ro/proiecte/harta-proiecte.aspx

Modernizare sistem rutier pe DJ 200, Centura Stefanesti-Dascalu-Gradistea, km 6+200 - km 27+000

Cod SMIS	5335
Program operational	Programul Operational Regional
Axa prioritara	Axa prioritara 2
Domeniul major de interventie	2.1
Subdomeniu	sistem rutier DJ
Localitate	Ilfov
Status proiect	Finalizat
Nume beneficiar	Unitatea administrativa teritoriala Judetul Ilfov
Perioada implementare	
Valoare totala proiect	34101343.54
Asistenta financiara nerambursabila solicitata	26951061.83
Obiective	Consolidarea sistemului rutier si refacerea infrastructurii DJ20 Cen Dascalu-Gradistea
Rezultate	Incadrarea drumului in clasa tehnica III. - marirea latimii partii car realizare sistem de evacuare a apei meteorice de pe suprafata de de executie pt acostamente, podete si semnalizari rutiere
Contact	Neculai Bitu, Sef serviciu Tel.: 021/212.75.34 E-mail:

- Realizarea de materiale promoționale pentru promovarea identității vizuale
- Realizarea de materiale cu scop informativ: pliante, broșuri

## Pliant Biroul Regional de Informare

**Biroul de Informare - Help-Desk**  
(asigurat de Departamentul Promovare Regională și Investiții)

Oferă informații generale cu privire la instrumentele structurale și îndosăriți cu privire la Programul Operațional Regional:

- Informații generale despre oportunitățile de finanțare prin REGIO: axele prioritare și domeniile majore de intervenție, criteriile de eligibilitate ale solicitanților și ale proiectelor, informații privind temele orizontale;
- oferirea pachetului informativ (sau indicarea surselor de unde se poate descărca) și pașii ce trebuie urmați pentru accesarea finanțării;
- Informații privind activitatea ADRB și a altor instituții implicate în REGIO;
- Informații referitoare la aplicarea și respectarea prevederilor [manualului de identitate vizuală](#) (MVI).

**Sprânj pentru dezvoltare de proiecte**  
(asigurat de Departamentul Planificare, Programare, Monitorizare și Portofoliu Proiecte)

Oferă informații tehnice privind:

- facilitarea și dezvoltarea de propuneri de proiecte prin consultarea și îndrumarea potențialilor beneficiari (autorități publice locale) în completarea cererilor de finanțare;
- documente anexă la cererea de finanțare.

**Contact**  
București, Str. Leonida, nr. 19, sector 2

**Birou de Informare (Corp B, etaj 1)**  
Simona Carpiu, Expert  
Departamentul Promovare Regională și Investiții  
Tel: +4021 313.80.99  
Fax: +4021 313.96.65  
E-mail: [helpdesk@adrbl.ro](mailto:helpdesk@adrbl.ro)

**Sprânj pentru dezvoltare de proiecte (Corp A, parter)**  
Gina Păun, Șef Departament Planificare, Programare, Monitorizare și Portofoliu Proiecte  
Tel/Fax: +4021 313.96.39, +4021 313.96.65  
E-mail: [gina.pau@adrbl.ro](mailto:gina.pau@adrbl.ro)

**Program de lucru**  
Luni - Joi: 9<sup>00</sup> - 17<sup>00</sup>  
Vineri: 9<sup>00</sup> - 14<sup>00</sup>

**Agencia pentru Dezvoltare Regională București-Ilfov**

**Biroul regional de informare**

**Primii pași în accesarea Programului Operațional Regional**

ajută localitatea ta regională

[www.informeg.ro](http://www.informeg.ro)

[www.regioadrl.ro](http://www.regioadrl.ro)

[www.informeg.ro](http://www.informeg.ro)

[www.regioadrl.ro](http://www.regioadrl.ro)

[www.informeg.ro](http://www.informeg.ro)

[www.regioadrl.ro](http://www.regioadrl.ro)

---

**REGIO - Programul Operațional Regional**

REGIO este documentul strategic de programare, ce are ca obiectiv general "sprijinirea dezvoltării economice și sociale durabile și echilibrare teritorială, a tuturor regiunilor României, potrivit nevoilor specifice, cu accent pe sprijinirea dezvoltării durabile a orașelor".

Fondurile publice alocate regiunii București-Ilfov prin REGIO 2007-2013 vor sprijini investiții în cadrul următoarelor axe prioritare tematice:

[Axa 1 - Sprijinirea dezvoltării durabile a orașelor - potențialul poli de creștere](#)

[Axa 2 - Îmbunătățirea infrastructurii regionale și locale de transport](#)

[Axa 3 - Îmbunătățirea infrastructurii sociale](#)

[Axa 4 - Consolidarea mediului de afaceri regional și local](#)

[Axa 5 - Dezvoltarea durabilă și promovarea turismului](#)

**Agencia pentru Dezvoltare Regională București-Ilfov (ADRBI)**

ADRBI are rolul de Organism de Implementare pentru REGIO, având ca atribuții, printre altele, creșterea nivelului de informare, consiliere și transparență în ceea ce privește finanțările europene și crearea unei imagini coerente a asistenței oferite.

**Solicitanți eligibili**

- Autorități ale administrației publice locale
- Asociații de Dezvoltare Intercomunitară
- Parteneriate între autorități ale administrației publice locale (și/sau între autorități ale administrației publice locale și ONG-uri/furnizori de servicii sociale)
- Furnizori de servicii sociale, acreditați în condițiile legii
- Universități de stat
- Instituții publice furnizoare de servicii de formare profesională continuă
- Întreprinderi mici și mijlocii
- Micromicropreșterii
- Instituții de cultură
- ONG-uri

În cadrul activității de comunicare, unul dintre pilonii de bază este biroul de Informare pentru beneficiarii potențiali și finali ai REGIO, creat prin programul de asistență tehnică pentru REGIO, domeniul de intervenție 6.2 - "Sprijinirea activităților de publicitate și informare privind Programul Operațional Regional".

**Cum se pot informa potențialii beneficiari**

- Prin intermediul unei vizite la Biroul de Informare REGIO din cadrul ADR București-Ilfov, Str. Leonida, nr. 19, sector 2.
- În urma unui apel telefonic la numărul rezervat biroului de informare generală: +4021 313.80.99.
- Prin intermediul formularului existent pe site-ul [www.regioadrl.ro](http://www.regioadrl.ro), răspunsul urmând să fie transmis în maxim 7 zile lucrătoare.

[www.informeg.ro](http://www.informeg.ro)

[www.regioadrl.ro](http://www.regioadrl.ro)

[www.informeg.ro](http://www.informeg.ro)

[www.regioadrl.ro](http://www.regioadrl.ro)

[www.informeg.ro](http://www.informeg.ro)

[www.regioadrl.ro](http://www.regioadrl.ro)



## Anexa 5. Legătura dintre constatări, concluzii și recomandări

### RECOMANDAREA I

MFE va coordona acțiunile de comunicare implementate de autoritățile relevante pentru a asigura o diseminare coordonată a mesajelor generale privind IS/FESI. Mesajele vor avea în vedere rolul și efectele IS/FESI în planul dezvoltării socio-economice a României modalitatea de accesare a fondurilor, precum și asigurarea transparenței utilizării fondurilor în concordanță cu prevederile Strategiei Naționale de Comunicare și a altor documente strategice relevante pentru perioada 2014-2020.

#### CONSTATĂRI

[167] [...] ACIS/ MFE, deși avea atribuții de coordonare a sistemului FSC, nu beneficia de o poziție ierarhic superioară celorlalte AM sau OI și nu avea pârghiile necesare pentru coordonarea în practică a acțiunilor cu celelalte AM. Astfel, pe parcursul ciclului de implementare, putem vorbi doar de o coordonare din punct de vedere tehnic, pentru corelarea activităților implementate. Această coordonare s-a realizat cu precădere în cadrul Grupului de Lucru pentru Comunicare

[168]. În lipsa unei coordonări din punct de vedere decizional – în contextul influenței factorilor politici și a elementelor ce decurg din nevoia de independența organizațională – nu s-a putut asigura o abordare unitară la nivelul diferitelor PO din punct de vedere al procedurilor aplicabile sau al tipului de acțiuni implementate.

[175]. [...] se poate vorbi de un progres modest în realizarea obiectivului POAT de asigurare a unei diseminări coordonate a mesajelor generale privind IS

[348]. În urma testării acestei ipoteze, se pot extrage următoarele constatări principale: [...] coordonarea activităților de comunicare s-a realizat prin GL Comunicare și Forumul Comunicatorilor.

Atât GL Comunicare, cât și Forumul Comunicatorilor ar fi putut constitui mecanisme foarte bune de coordonare, dacă ar fi fost implementate la nivel optim.

[...] Coordonarea activităților de comunicare ar fi putut fi optimizată în condițiile investirii ACIS/MFE cu autoritatea necesară exercitării funcției de coordonare, precum și prin utilizarea unei abordări catalitice, care să aibă în vedere crearea și utilizarea unei rețele de informare la nivel regional și valorificarea factorilor de multiplicare a informației.

#### CONCLUZII

Q1-[363]. **Asigurarea unei diseminări coordonate la nivel național a mesajelor generale cu privire la IS a fost parțial îndeplinită.** Coordonarea a fost mai eficace în prima parte a ciclului programatic, însă nu a putut fi susținută pe parcursul perioadei de implementare. Cauzele au inclus viziuni diferite ale Autorităților de Management, schimbări la nivel decizional, aspecte care au ținut de nevoia și dorința fiecărei instituții de a se promova independent și de a prezenta de o manieră independentă și vizibilă rezultatele obținute.

Q4-[376]. **Progresul înregistrat în ceea ce privește asigurarea unei diseminări coordonate privind mesajele generale privind IS nu este sustenabil în condițiile actuale,** fără modificarea mecanismelor de implementare și susținerea atribuțiilor MFE/ACIS în calitate de coordonator.

Q4-[377]. Astfel, asigurarea și sustenabilitatea în timp a coordonării activităților de informare depind de **existența unor relații ierarhice bine stabilite între instituțiile implicate și de existența și funcționarea în bune condiții a mecanismelor pentru asigurarea coordonării.** În acest context, definirea și operaționalizarea unor instrumente suplimentare, la nivel central și regional, sunt condiții esențiale pentru asigurarea unei coordonări eficace.



## RECOMANDAREA II

Se recomandă crearea unui mecanism pentru exercitarea în bune condiții a funcției de coordonare de către MFE, prin încheierea de protocoale și operaționalizarea unui sistem eficace de schimb de informații între instituțiile responsabile cu gestionarea fondurilor europene.

### CONSTATĂRI

[241]. Deși majoritatea instrumentelor au fost corect alese și bine implementate, în numeroase cazuri, numărul acțiunilor implementate a fost insuficient.

[244]. Doar o parte din instrumentele de comunicare prevăzute au fost implementate la timp [...] Întârzierile în implementarea instrumentelor de comunicare au afectat atât beneficiarii și potențialii beneficiari (în cazul întârzierilor privind CI-IS și privind dezvoltarea paginii web), cât și publicul larg, date fiind întârzierile în pregătirea și lansarea campaniilor și întârzierile în dezvoltarea paginii web.

[197]. Realizarea sondajelor de opinie este comparabilă în timp și reflectă corect evoluția nivelului de conștientizare privind FSC în ceea ce privește publicul larg [...] Pentru celelalte categorii de grup țintă vizate de AP3 POAT nu s-au derulat cercetări sociologice în perioada 2007-2013.

[281]. În ceea ce privește **relevanța informațiilor prezentate pe site pe categorii de grupuri țintă**, pagina web nu are în vedere o abordare clar diferențiată pe grupuri țintă [...] Contribuția paginii web la **asigurarea transparenței privind FSC** este la un nivel mediu [...] **Structura paginii web este adecvată**, deși limbajul utilizat pare uneori dificil de înțeles fără cunoștințe preliminare privind fondurile UE [...] **Actualizarea datelor în timp real** necesită dezvoltarea și operaționalizarea unui mecanism care să poată funcționa inclusiv în condițiile unor limitări date de numărul redus de personal disponibil pentru astfel de activități.

[306]. **CI-IS a fost lansat prea târziu** pentru a îndeplini scopul de a furniza informații cu caracter general [...] Tipul informațiilor și nivelul de detaliu solicitat de către persoanele care au apelat la help-desk au făcut necesară solicitarea de sprijin din partea AM/OI. Această situație a generat eforturi suplimentare la nivelul AM/OI [...] CI-IS a fost insuficient promovat, **vizibilitatea sa fiind destul de redusă** [...] **Durata de funcționarea CI-IS a fost prea redusă** pentru ca acesta să poată avea un impact real asupra activității de informare

[328]. **Campaniile realizate au condus parțial la creșterea gradului de informare și conștientizare al populației privind FSC.**

[348]. **Eficacitatea GL Comunicare a fost afectată semnificativ de lipsa pârghiilor necesare**

### CONCLUZII

Q2-[364]. **Din perspectiva creșterii gradului de conștientizare privind IS, progresul înregistrat se datorează doar într-o mică măsură acțiunilor implementate prin POAT 2007-2013.**

Q2-[370]. Un alt factor al acestei contribuții reduse are în vedere faptul că mecanismele instituționale selectate pentru coordonarea acțiunilor de comunicare, deși au fost corecte, nu au putut funcționa optim din cauze externe, legate de cadrul instituțional general al implementării IS. Eficacitatea mecanismelor (de ex. Grupul de Lucru Comunicare) a fost afectată semnificativ de lipsa pârghiilor necesare punerii în aplicare a deciziilor la nivelul ministerelor.

Q5-[378]. Asigurarea unei funcționări adecvate a mecanismelor de coordonare prevăzute în Strategia Națională de Comunicare 2007-2013 – respectiv Grupul de lucru pentru comunicare și Forumul Comunicatorilor – poate facilita producerea efectelor. În acest sens, este esențială punerea în practică a bazei legale (Hotărârea nr. 398/2015 pentru stabilirea cadrului instituțional de coordonare și gestionare a fondurilor europene structurale și de investiții și pentru asigurarea continuității cadrului instituțional de coordonare și gestionare a instrumentelor structurale 2007-2013) pentru asigurarea funcției de coordonare a MFE și a relațiilor cu celelalte instituții.



## RECOMANDAREA II

Se recomandă crearea unui mecanism pentru exercitarea în bune condiții a funcției de coordonare de către MFE, prin încheierea de protocoale și operaționalizarea unui sistem eficace de schimb de informații între instituțiile responsabile cu gestionarea fondurilor europene.

### CONSTATĂRI

punerii în aplicare a deciziilor la nivelul ministerelor.

[358]. MFE/ACIS nu a avut o abordare proactivă privind participarea la activitățile de comunicare organizate de alte entități publice sau private [...] Per ansamblu **implicarea MFE/ACIS a adus valoare adăugată în activitățile de comunicare și a dat legitimitate informațiilor transmise**, fără însă a încerca să maximizeze sau să potențeze efectele acestor acțiuni

### CONCLUZII



### RECOMANDAREA III

**MFE va desfășura activitatea de informare generală printr-o planificare adecvată și o analiză detaliată a nevoilor de informare, atât la nivelul publicului larg, cât și a principalelor categorii de grupuri țintă (potențiali beneficiari, reprezentanți mass-media, promotori de informație), pentru creșterea relevanței informațiilor transmise.**

#### CONSTATĂRI

[241]. În general, instrumentele de comunicare au fost bine alese din punct de vedere al nevoilor și scopului propus, atât în ceea ce privește comunicarea IS, cât și comunicarea POAT;

Mai mult, varietatea instrumentelor a oferit paleta largă de opțiuni în implementare, neexistând niciun obstacol din această perspectivă, pentru îndeplinirea obiectivelor în conformitate cu planificarea inițială.

Instrumentele au fost realizate corect, în cea mai mare parte. În ceea ce privește comunicarea IS, principalele provocări au fost legate de operaționalizarea CI-IS și de pagina de internet ([www.fonduri-ue.ro](http://www.fonduri-ue.ro)). De asemenea, rețeaua Extranet nu a fost realizată.

Per ansamblu, deși majoritatea instrumentelor au fost corect alese și bine implementate, în numeroase cazuri, numărul acțiunilor implementate a fost insuficient.

[265] De remarcat locul ocupat de autoritățile locale în topul surselor de informare, corelat cu locul acestora în preferințele de informare privind FSC, care – deși în scădere (de la 33% în 2010 și 35% în 2011, la 22% în 2013) – indică totuși un potențial important de utilizare a acestor actori instituționali ca multiplicatori ai informației. O astfel de abordare este cu atât mai justificată, având în vedere că atunci când sunt întrebați despre instituțiile care ar putea să informeze cel mai bine despre FSC, 36% dintre respondenți declară că preferă să fie informați de administrația locală (preferință care rămâne relativ constantă în timp), în timp ce doar 15% dintre aceștia indică Guvernul, prin intermediul ministerelor.

[244]. Doar o parte din instrumentele de comunicare prevăzute au fost implementate la timp [...] Întârzierile în implementarea instrumentelor de comunicare au afectat atât beneficiarii și potențialii beneficiari (în cazul întârzierilor privind CI-IS și privind dezvoltarea paginii web), cât și publicul larg, date fiind întârzierile în pregătirea și

#### CONCLUZII

Q2-[363]. **Din perspectiva creșterii gradului de conștientizare privind IS, progresul înregistrat se datorează doar într-o mică măsură acțiunilor implementate prin POAT 2007-2013.**

Q2-[364]. Astfel, instrumentele de comunicare utilizate, deși au fost corect alese în concordanță cu nevoile identificate și scopul definit, au fost insuficiente pentru acoperirea nevoilor de informare generală. Totodată, instrumentele de comunicare nu au fost implementate la timp

Q2-[365]. Sondajele de opinie, deși reflectă corect nivelul de conștientizare privind FSC și sunt comparabile în timp, nu au fost utilizate de o manieră consecventă pentru adaptarea instrumentelor de comunicare la nevoile diferitelor categorii de grupuri țintă în vederea creșterii eficacității comunicării.

Q2-[366]. Totodată, site-ul [www.fonduri-ue.ro](http://www.fonduri-ue.ro), pentru perioada analizată, a înregistrat doar o eficacitate medie în ceea ce privește creșterea gradului de informare privind FSC și creșterea transparenței privind utilizarea fondurilor.

Q2-[367]. Centrul de Informare [...] nu și-a îndeplinit rolul său de punct central de informare privind IS, dat fiind că nu s-a putut determina o contribuție vizibilă a serviciului de help-desk din cadrul centrului la creșterea gradului de informare la nivelul potențialilor solicitanți de fonduri nerambursabile.

Q2-[368]. Campaniile publicitare realizate cu finanțare POAT, deși eficace, au condus doar parțial la creșterea gradului de informare și conștientizare al populației privind FSC.

Q2-[370]. În plus, implicarea MFE/ACIS în activitățile de comunicare organizate de alte entități, deși a adus valoare adăugată și a dat legitimitate informațiilor transmise, nu a contribuit la maximizarea sau potențarea efectelor acestor acțiuni (așadar, fără un efect de multiplicare a informației).

Q3-[373]. Multitudinea surselor de informare a condus uneori și la **efecte negative, constând în confuzii în rândul publicului cu privire la sursele oficiale de informare** (site-ul





### RECOMANDAREA III

MFE va desfășura activitatea de informare generală printr-o planificare adecvată și o analiză detaliată a nevoilor de informare, atât la nivelul publicului larg, cât și a principalelor categorii de grupuri țintă (potențiali beneficiari, reprezentanți mass-media, promotori de informație), pentru creșterea relevanței informațiilor transmise.

#### CONSTATĂRI

lansarea campaniilor și întârzierile în dezvoltarea paginii web

[197]. Realizarea sondajelor de opinie este comparabilă în timp și reflectă corect evoluția nivelului de conștientizare privind FSC în ceea ce privește publicul larg [...] Pentru celelalte categorii de grup țintă vizate de AP3 POAT nu s-au derulat cercetări sociologice în perioada 2007-2013

[281]. În ceea ce privește **relevanța informațiilor prezentate pe site pe categorii de grupuri țintă**, pagina web nu are în vedere o abordare clar diferențiată pe grupuri țintă [...] Contribuția paginii web la **asigurarea transparenței privind FSC** este la un nivel mediu [...] **Structura paginii web este adecvată**, deși limbajul utilizat pare uneori dificil de înțeles fără cunoștințe preliminare privind fondurile UE [...] **Actualizarea datelor în timp real** necesită dezvoltarea și operaționalizarea unui mecanism care să poată funcționa inclusiv în condițiile unor limitări date de numărul redus de personal disponibil pentru astfel de activități

[306]. **CI-IS a fost lansat prea târziu** pentru a îndeplini scopul de a furniza informații cu caracter general [...] Tipul informațiilor și nivelul de detaliu solicitat de către persoanele care au apelat la help-desk au făcut necesară solicitarea de sprijin din partea AM/OI. Această situație a generat eforturi suplimentare la nivelul AM/OI [...] CI-IS a fost insuficient promovat, **vizibilitatea sa fiind destul de redusă** [...] **Durata de funcționarea CI-IS a fost prea redusă** pentru ca acesta să poată avea un impact real asupra activității de informare

[328]. **Campaniile realizate au condus parțial la creșterea gradului de informare și conștientizare al populației privind FSC.**

[358]. MFE/ACIS nu a avut o abordare proactivă privind participarea la activitățile de comunicare organizate de alte entități publice sau private [...] Per ansamblu **implicarea MFE/ACIS a adus valoare adăugată în activitățile de comunicare și a dat legitimitate informațiilor transmise**, fără însă a încerca să maximizeze sau să potențeze efectele

#### CONCLUZII

www.fonduri-structurale.ro a fost/ este văzut încă de o parte dintre beneficiari ca site-ul oficial de informare al MFE/ACIS), dar și în **transmiterea de informații incorecte/incomplete**

Q4-[374]. Progresul în ceea ce privește creșterea nivelului de conștientizare privind IS este sustenabil în condițiile actuale. Cu toate acestea, efectele acțiunilor de comunicare ar putea fi potențate de o mai bună planificare, o bună cunoaștere a nevoilor publicului vizat și prin asigurarea unei capacități administrative adecvate.

Q5-[378]. Intervențiile prevăzute la nivelul AP3 din POAT 2007-2013 au fost corect alese, însă nu au fost implementate la timp și au fost insuficiente. În acest context, este necesară **planificarea și implementarea intervențiilor de o manieră integrată, consecventă și susținută, pentru o eficacitate îmbunătățită a procesului de comunicare**. Intervențiile trebuie să aibă la bază o bună cunoaștere a nevoilor de informare la nivelul diferitelor categorii de grup țintă.

Q5-[379]. Susținerea funcționării unei rețele de informare generală la nivel regional/județean, poate facilita producerea efectelor dorite la nivelul creșterii gradului de informare generală privind IS/ FESI, în condițiile creării mijloacelor necesare (asigurarea unei vizibilități sporite a biroului de informare atât în mediul online, cât și la nivelul structurii unde își vor desfășura activitatea; personal bine pregătit și dimensionat adecvat; accesul la o bază de date cu informațiile necesare, actualizată în timp real; asigurarea unei comunicări adecvate cu autoritățile de gestionare și implementare a IS/FESI etc.).

Q5-[381]. Un alt mecanism opțional care ar putea fi avut în vedere îl reprezintă crearea unor structuri dedicate de tip „ghișeu unic” (pentru IMM-uri sau alte categorii de beneficiari) cu scopul furnizării de informații specifice privind finanțările din diferitele Programe Operaționale. În condițiile optării pentru susținerea unui astfel de mecanism, trebuie realizată o analiză detaliată privind corectitudinea și uniformitatea informațiilor furnizate. De asemenea, se vor clarifica aspectele ce țin de asumarea responsabilității cu privire la informațiile furnizate de personalul acestor structuri și recunoașterea acestui



### RECOMANDAREA III

MFE va desfășura activitatea de informare generală printr-o planificare adecvată și o analiză detaliată a nevoilor de informare, atât la nivelul publicului larg, cât și a principalelor categorii de grupuri țintă (potențiali beneficiari, reprezentanți mass-media, promotori de informație), pentru creșterea relevanței informațiilor transmise.

#### CONSTATĂRI

acestor acțiuni.

[294]. Cu toate acestea, din consultările realizate rezultă faptul că CI-IS nu a avut foarte mare vizibilitate, el fiind cunoscut în special prin prisma site-ului [www.fonduri-ue.ro](http://www.fonduri-ue.ro) dezvoltat în cadrul proiectului. Impactul CI-IS este perceput ca fiind unul redus.

[295]. Vizibilitatea CI-IS la nivel regional a fost de asemenea redusă, deși la acest nivel a fost semnalată nevoia suplimentară de informare, atât în ceea ce privește informarea generală, cât și informarea specifică. Așa cum a rezultat din consultările efectuate, organismele regionale și acțiunile organizate de acestea se constituie în surse importante de informare, în condițiile în care cei interesați nu beneficiază de un punct centralizator (la nivelul regiunii/ județului) de unde să poată obține informațiile necesare, altele decât cele punctuale. În acest context, evenimentele organizate de autoritățile centrale sunt văzute cu un mai mare interes la nivel local, în special în lipsa altor surse de informare

[348]. [...] **Eficacitatea activităților de comunicare ar fi putut fi optimizată în condițiile investirii ACIS/MFE cu autoritatea necesară exercitării funcției de coordonare, precum și prin utilizarea unei abordări catalitice, care să aibă în vedere crearea și utilizarea unei rețele de informare la nivel regional și valorificarea factorilor de multiplicare a informației.**

#### CONCLUZII

punct de vedere de către autoritățile relevante (AM, OI).



## RECOMANDAREA IV

MFE va susține funcționarea unui sistem de diseminare și multiplicare a informației, prin încheierea de parteneriate cu entități relevante și prin implicarea mass-media, în scopul creșterii eficacității și eficienței activităților de comunicare

### CONSTATĂRI

[289]. În plus, centrele regionale/locale proiectate (pentru CI-IS) nu au fost înființate, beneficiarii și potențialii beneficiari din regiuni adresându-se fie direct AM/OI, fie CI-IS central. În 2013, s-a încercat lansarea unei scheme de grant pentru susținerea funcționării centrelor regionale existente (care țineau de Consiliile județene, ADR sau centrele EuropeDirect ale RCE în România) însă acest proiect nu a fost aprobat la nivel de ministru.

[290]. Una dintre opțiunile privind funcționarea viitoare a CI-IS este și la nivel regional, urmând ca în acest sens să fie folosite Camerele de Comerț și Industrie județene. Acestea ar urma să asigure atât servicii pentru publicul larg (informare generală, legătura cu AM, accesarea și interogarea bazei de date), cât și o informare specializată de tip one-stop-shop pentru firme. Avantajele acestei opțiuni sunt legate de faptul că s-ar putea utiliza infrastructura existentă și ar putea fi implicate resursele umane care deja cunoaște în domeniul FSC.

[295]. Vizibilitatea CI-IS la nivel regional a fost de asemenea redusă, deși la acest nivel a fost semnalată nevoia suplimentară de informare, atât în ceea ce privește informarea generală, cât și informarea specifică. Așa cum a rezultat din consultările efectuate, organismele regionale și acțiunile organizate de acestea se constituie în surse importante de informare, în condițiile în care cei interesați nu beneficiază de un punct centralizator (la nivelul regiunii/ județului) de unde să poată obține informațiile necesare, altele decât cele punctuale. În acest context, evenimentele organizate de autoritățile centrale sunt văzute cu un mai mare interes la nivel local, în special în lipsa altor surse de informare.

[348]. [...] **Eficacitatea activităților de comunicare ar fi putut fi optimizată în condițiile investirii ACIS/MFE cu autoritatea necesară exercitării funcției de coordonare, precum și prin utilizarea unei abordări catalitice, care să aibă în vedere crearea și utilizarea unei rețele de informare la nivel regional și valorificarea factorilor de multiplicare a informației.**

[358]. MFE/ACIS nu a avut o abordare proactivă privind participarea la activitățile de comunicare organizate de alte entități publice sau private [...] Per ansamblu **implicarea MFE/ACIS a adus valoare adăugată în activitățile de comunicare și a dat legitimitate informațiilor transmise**, fără însă a încerca să maximizeze sau să potențeze efectele acestor acțiuni.

### CONCLUZII

Q2-[370]. În plus, implicarea MFE/ACIS în activitățile de comunicare organizate de alte entități, deși a adus valoare adăugată și a dat legitimitate informațiilor transmise, nu a contribuit la maximizarea sau potențarea efectelor acestor acțiuni (așadar, fără un efect de multiplicare a informației).

Q3-[373]. Multitudinea surselor de informare a condus uneori și la **efecte negative, constând în confuzii în rândul publicului cu privire la sursele oficiale de informare** (site-ul [www.fonduri-structurale.ro](http://www.fonduri-structurale.ro) a fost/ este văzut încă de o parte dintre beneficiari ca site-ul oficial de informare al MFE/ACIS), dar și în **transmiterea de informații incorecte/incomplete**

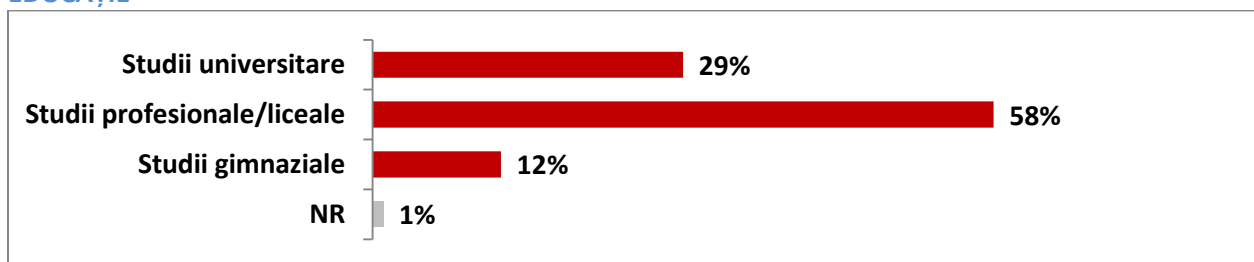
Q5-[380]. Crearea și funcționarea unui sistem de diseminare și multiplicare a informației, ce poate avea în vedere încheierea de parteneriate cu entitățile relevante (organizații nonguvernamentale și private, cu experiență și rezultate în acest domeniu) și implicarea mass-media pot spori eficacitatea acțiunilor de comunicare. Totodată, operaționalizarea unei scheme de grant poate sprijini promovarea IS/FESI și a rolului acestora pentru dezvoltarea socio-economică.

## Anexa 6. Sondajul de opinie la nivelul populației

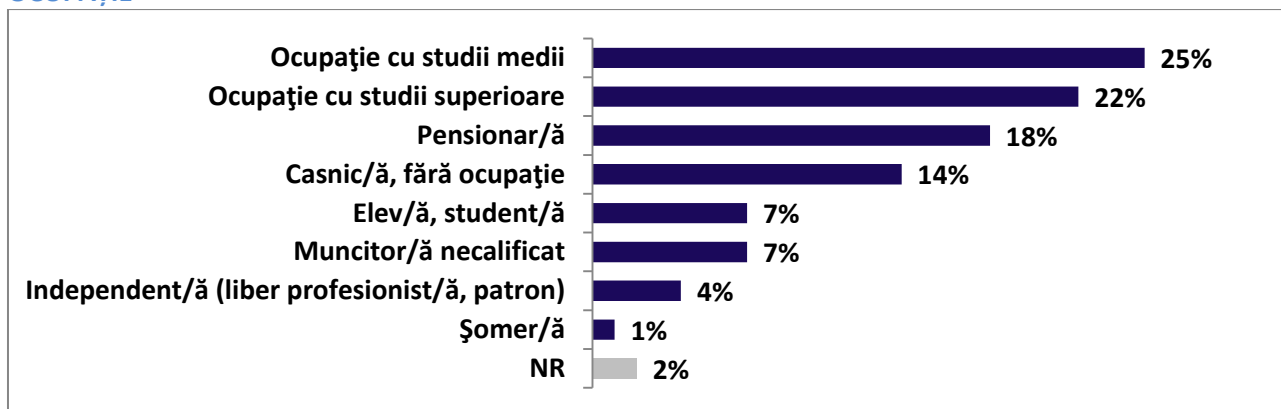
Pentru a afla informații despre progresul înregistrat în realizarea obiectivului privind creșterea gradului de conștientizare a IS au fost necesare analizarea datelor din perioada 2006-2015. Întrucât MFE a dispus doar de date aferente perioadei 2006-2013, s-a realizat în cadrul proiectului un sondaj în rândul populației pentru obținerea unor date actualizate până în anul 2015.

Astfel s-a realizat sondajul în rândul a 1200 de respondenți reprezentativ la nivelul populației. Structura eșantionului selectat prezintă următoarele caracteristici:

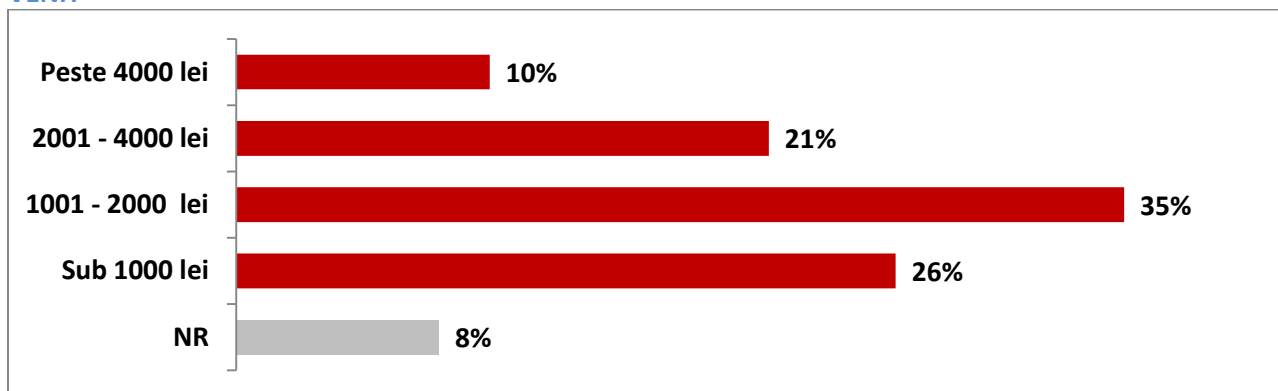
### EDUCAȚIE



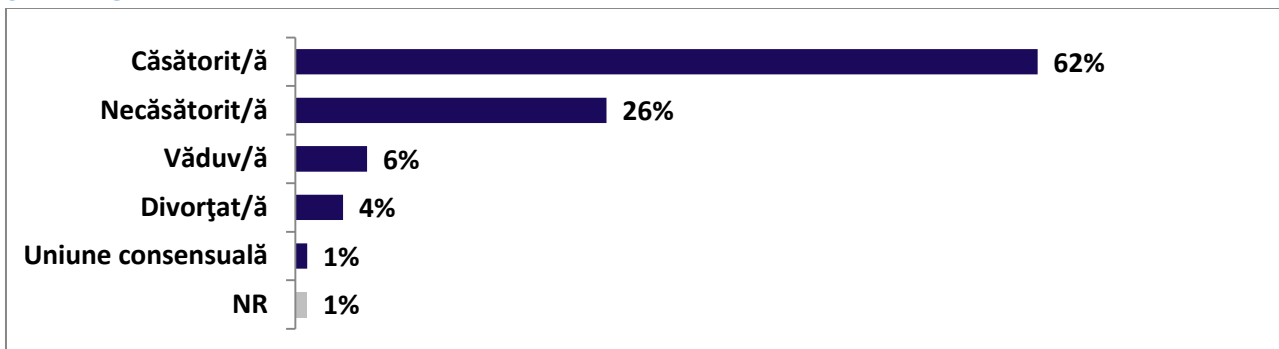
### OCUPAȚIE



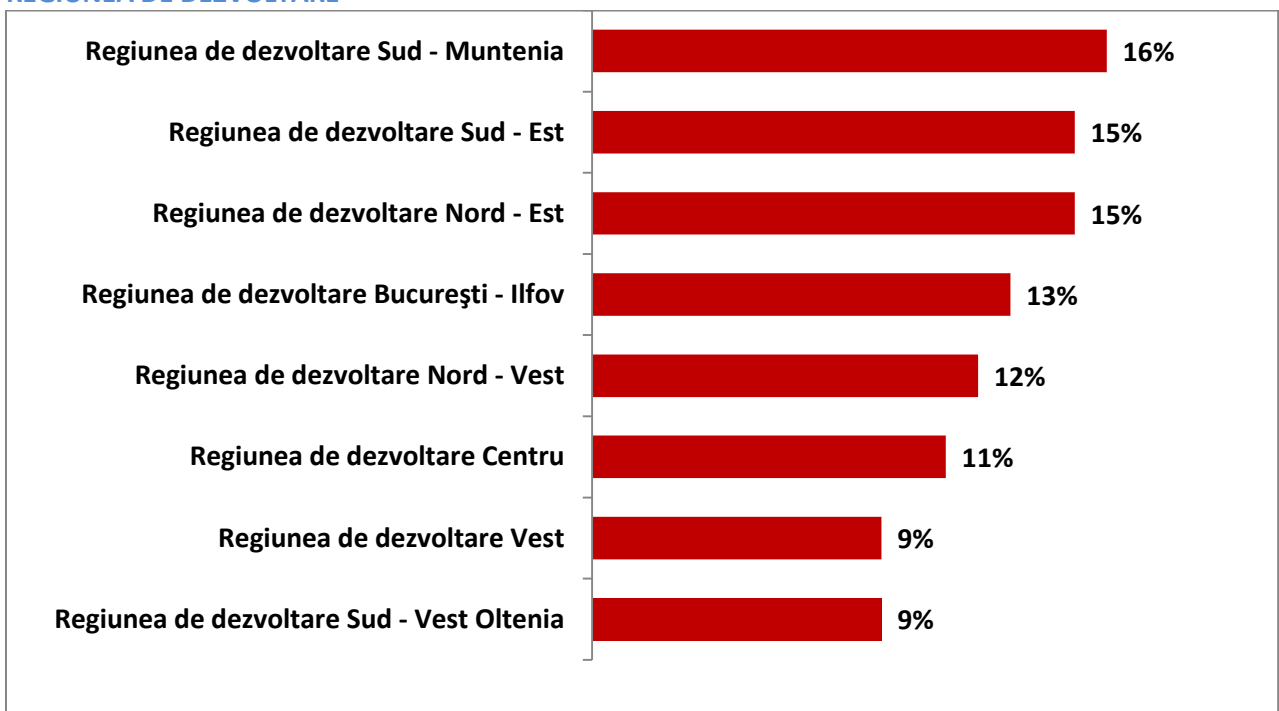
### VENIT



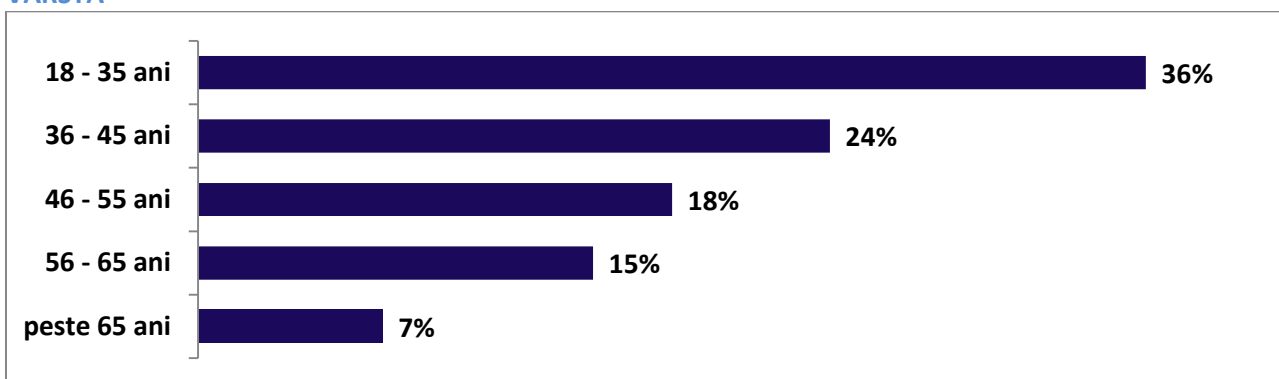
## STAREA CIVILĂ



## REGIUNEA DE DEZVOLTARE

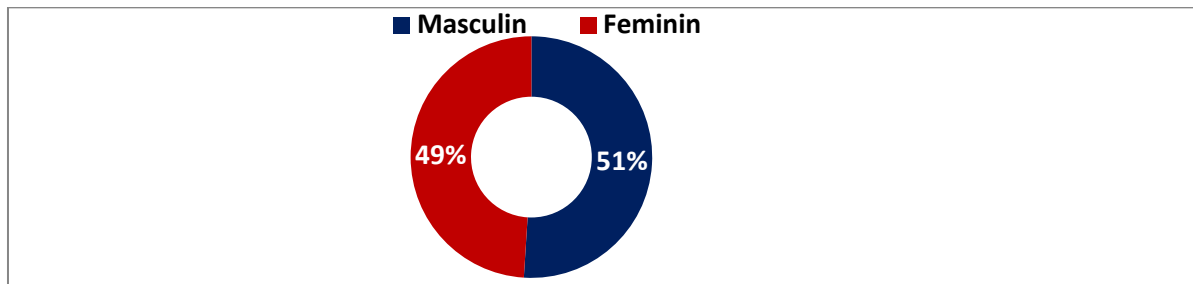


## VÂRSTA





## GEN



### Concluziile cercetării sunt următoarele:

Nivelul de conștientizare cu privire la Fondurile Structurale și de Coeziune măsurat prin întrebarea „Începând cu anul 2007, România a primit fonduri de la Uniunea Europeană pentru proiecte cu impact economic și social. Ați auzit vorbindu-se vreodată despre Fondurile Structurale și de Coeziune?” a crescut de la 33% în 2010, 40% în 2011, 48% în 2013 la 51% în 2015. Nivelul de conștientizare cu privire la fondurile europene în general este de 77% în 2015.

Notorietatea Fondurilor Structurale și de Coeziune a înregistrat un trend ascendent pe parcursul anilor în cadrul mai multor valuri de studii sociologice (2011 – 33%, 2012 – 40%, 2013 – 48%, 2015 – 51%).

Ponderea celor care au auzit de Fondurile Structurale și de Coeziune este de 51%.

Gradul de cunoaștere a cel puțin un proiect finanțat din fonduri europene este de 62%.

Comparând notorietatea Fondurilor Structurale și de Coeziune cu notorietatea proiectelor finanțate din fonduri europene se observă că 51% dintre respondenți au auzit despre Fonduri Structurale și de Coeziune și 26% nu au auzit despre acest tip de fonduri dar cunosc exemple de proiecte finanțate din fonduri europene. Din aceste date rezultă o notorietate de 77% a fondurilor UE în rândul persoanelor intervievate (notorietate care provine din intersecția termenilor “Fonduri Structurale și de Coeziune” cu “proiecte finanțate din fonduri europene”).

Cei care au declarat că au auzit despre Fondurile Structurale și de Coeziune au fost întrebați ce programe de finanțare disponibile cunosc. Cele mai cunoscute programe de finanțare sunt următoarele: Fonduri pentru agricultură 33%, Fonduri pentru infrastructură 29%, Fonduri pentru resurse umane 15%, POS DRU 11%, SAPARD 5%, REGIO 4%.

Domeniile în care au contribuit proiectele finanțate prin fonduri UE în viziunea persoanelor intervievate sunt următoarele: Infrastructura de transport 36%, Educație 35%, Dezvoltare rurală și pescuit 30%, Dezvoltare urbană 27%, Sprijinirea mediului de afaceri 23%, Protecția mediului 22%, Cercetare dezvoltare 18%, Incluziune socială 15%.

Mai mult de jumătate dintre respondenți (57%) consideră contribuția fondurilor europene la dezvoltarea economică și socială a României ca fiind importantă sau foarte importantă.

Gradul de informare cu privire la proiectele finanțate din fondurile europene autodeclarat al persoanelor care au participat la acest studiu este următorul: 3% - foarte informați, 19% - destul de informați, 33% - nu prea informați, 44% - foarte puțin informați iar 1% nu au răspuns.



Interesul pentru proiectele finanțate din fonduri europene al respondenților este unul ridicat, 65% s-au declarat ca fiind interesați sau foarte interesați.

Topul surselor de informare cu privire la proiectele finanțate de Uniunea Europeană este următorul: Posturile TV 65%, Internet 31%, Discuții cu alte persoane 19%, Presa scrisă 16%, Radio 13%, Broșuri/pliante 3%, Ministerul Fondurilor Europene 2%.

Topul site-urilor accesate pentru informare cu privire la Instrumente Structurale este următorul: Site-uri de știri 15%, alte pagini de Internet 9%, Pagina de internet a Ministerului Fondurilor Europene 7%, Pagini de internet private 5%, Paginile de internet ale Autorităților de Management ale fondurilor europene 3%.

Peste o cincime (22%) dintre respondenți au declarat că au fost interesați să caute informații cu privire la Fondurile Structurale și de Coeziune.

Topul informațiilor de interes referitoare la Fondurile Structurale și de Coeziune este următorul: Domenii de finanțare, Ghiduri pentru pregătirea documentației în vederea accesării, Ghiduri privind implementarea corectă a proiectelor, Instituțiile care gestionează fondurile, Criterii de eligibilitate, Nivelul absorbției fondurilor în România.

În viziunea respondenților, organizațiile care au avut cel mai important rol în informarea generală a populației despre Fondurile Structurale și de Coeziune sunt: Firmele de consultanță în domeniul fondurilor europene 45%, Ministerul Fondurilor Europene 25%, Autorități locale 14%, Autoritățile de Management 7%.

Gradul de cunoaștere al elementelor vizuale asociate proiectelor finanțate din fonduri europene în rândul persoanelor intervievate este de 25%.

Gradul de cunoaștere al logo-ului instrumentelor structurale este de 34%.

Gradul de cunoaștere al steagului Uniunii Europene este de 95%.

Gradul de cunoaștere a cel puțin unui proiect finanțat din fonduri UE este de 62%.

În opinia respondenților fondurile Structurale și de Coeziune sprijină dezvoltarea României 80%, Beneficiarii trebuie să se informeze permanent în privința oportunităților de care pot beneficia și a regulilor de respectat 88%, Fondurile europene nu înlocuiesc investițiile din fonduri naționale, ci le completează 78%.

Evaluarea percepției referitoare la fraudarea fondurilor europene este următoarea: 57% consideră în mare sau foarte mare măsură că există fraudă în gestionarea fondurilor europene, iar 67% consideră în mare sau foarte mare măsură că există fraudă în cheltuirea fondurilor la nivelul instituțiilor care pun în practică proiectele.