



INSTITUTUL ROMÂN PENTRU EVALUARE ȘI STRATEGIE



*Inițiativă locală. Dezvoltare regională.*

**Servicii de evaluare a măsurilor de informare și publicitate desfășurate de Autoritatea de Management pentru POR conform Planului de comunicare POR 2007-2013**

**MAI-AUGUST 2014**

**Programul Operațional Regional 2007 – 2013**

**Axa prioritară 6 Asistență Tehnică a Programului Operațional Regional**

## **Raport de cercetare calitativă – Studii de caz beneficiari privați și beneficiari direcți**



## CUPRINS

<b>I. Aspecte metodologice</b>	<b>4</b>
<b>II. Rezumat</b>	<b>6</b>
<b>III. Descrierea rezultatelor</b>	<b>10</b>
<b>III. A. Beneficiari privați</b>	<b>10</b>
<b>III. A. 1. Aspecte generale privind derularea programelor de finanțare europeană</b>	<b>10</b>
<b>III. A. 2. Grad de informare și interes privind Programul Operațional Regional</b>	<b>11</b>
<b>III. A. 3. Surse de informare privind Programul Operațional Regional</b>	<b>13</b>
<b>III. A. 4. Caracterizarea campaniei de informare privind POR</b>	<b>14</b>
<b>III. A. 5. Comunicare electronică</b>	<b>16</b>
<b>III. A. 6. Publicații Regio</b>	<b>19</b>
<b>III. A. 7. Satisfacție privind calitatea comunicării</b>	<b>20</b>
<b>III. A. 8. Evaluarea campaniei</b>	<b>22</b>
<b>III. A. 9. Identitate vizuală a POR</b>	<b>24</b>
<b>III. A. 10. Recomandări de îmbunătățire</b>	<b>26</b>
<b>III. A. 11. Pentru viitoarele ghiduri: întrebări frecvente / greșeli frecvente</b>	<b>28</b>
<b>III. B. Beneficiari direcți</b>	<b>31</b>
<b>III. B. 1. Aspecte generale privind derularea programelor de finanțare europeană</b>	<b>31</b>
<b>III. B. 2. Grad de informare și interes privind Programul Operațional Regional</b>	<b>32</b>
<b>III. B. 3. Surse de informare privind Programul Operațional Regional</b>	<b>33</b>
<b>III. B. 4. Caracterizarea campaniei de informare privind POR</b>	<b>34</b>
<b>III. B. 5. Comunicare electronică</b>	<b>35</b>
<b>III. B. 6. Publicații Regio</b>	<b>36</b>

<b>III. B. 7. Satisfacție privind calitatea comunicării</b>	<b>37</b>
<b>III. B. 8. Evaluarea campaniei</b>	<b>38</b>
<b>III. B. 9. Identitate vizuală a POR</b>	<b>39</b>
<b>III. B. 10. Recomandări de îmbunătățire</b>	<b>40</b>
<b>III. B. 11. Pentru viitoarele ghiduri: întrebări frecvente / greșeli frecvente</b>	<b>41</b>
<b>IV. Concluzii și recomandări</b>	<b>42</b>
<b>IV. A. Concluzii</b>	<b>42</b>
<b>IV. B. Recomandări</b>	<b>43</b>
<b>V. Anexe</b>	<b>45</b>
<b>V. A. Instrument - Ghid de interviu tip studiu de caz</b>	<b>46</b>
<b>V. B. Rapoarte parțiale – studii de caz beneficiari privați</b>	<b>49</b>
<b>V. B. 1. Raport parțial regiunea București-Ilfov</b>	<b>49</b>
<b>V. B. 2. Raport parțial regiunea Centru</b>	<b>58</b>
<b>V. B. 3. Raport parțial regiunea Nord-Est</b>	<b>69</b>
<b>V. B. 4. Raport parțial regiunea Nord-Vest</b>	<b>77</b>
<b>V. B. 5. Raport parțial regiunea Sud-Est</b>	<b>88</b>
<b>V. B. 6. Raport parțial regiunea Sud-Muntenia</b>	<b>96</b>
<b>V. B. 7. Raport parțial regiunea Sud-Vest</b>	<b>104</b>
<b>V. B. 8. Raport parțial regiunea Vest</b>	<b>112</b>

## I. ASPECTE METODOLOGICE

- Această etapă a culegerii datelor a presupus realizarea, în total, a 88 de studii de caz, după cum urmează:
  - 10 studii de caz/ regiune de dezvoltare - **80 la nivel național**, privind evaluarea eficienței comunicării din perspectiva **beneficiarilor privați**.
  - Câte două studii de caz la nivel național (**8 în total**) privind evaluarea eficienței comunicării din perspectiva fiecăreia dintre **următoarele categorii de beneficiari direcți**:
    - **asociații de dezvoltare intercomunitară,**
    - **autorități publice centrale,**
    - **instituții de învățământ superior,**
    - **unități de cult**
- Metodologia de selecție a putut fi respectată, cu o excepție: datorită inexistenței unui număr suficient de autorități publice centrale beneficiare ale finanțării prin POR pentru realizarea a două studii de caz, unul dintre acestea a fost realizat la o asociație de dezvoltare intercomunitară (rezultând astfel 1 studiu de caz realizat pentru categoria autorități publice centrale și trei studii de caz pentru categoria asociații de dezvoltare intercomunitară).
- Menționăm că insuficiența beneficiarilor este determinată de faptul că, deși au fost accesate finanțări de către autorități publice centrale, în afară de ANT, beneficiarul a fost AM POR sau MDRAP, în diverse forme de organizare începând din 2007 și până în 2014. Întrucât evaluarea campaniei presupune evaluarea activității MDRAP, am considerat recomandabil din punct de vedere metodologic să excludem această instituție de pe lista potențialilor respondenți.
- În cazul ANT, s-a reușit realizarea unui singur interviu, cu toate că această instituție a realizat 9 proiecte care au beneficiat de finanțare prin intermediul POR, procesul de delegare a unei persoane eligibile pentru a participa la studiu a fost anevoios, trecând peste o lună de zile de la contactul inițial la realizarea interviului. Conform reprezentanților instituției cu care s-a discutat, o singură persoană din cadrul

instituției a fost în măsură să participe la interviu, motiv pentru care s-a procedat la înlocuirea celui de-al doilea interviu cu reprezentanți ai autorităților publice centrale cu un reprezentant al unei alte categorii de beneficiari direcți.

- Selecția cazurilor a fost realizată, în măsura în care a fost posibil, pe criterii de reprezentativitate în funcție de tematica proiectului, mediu de rezidență, dispersie la nivel regional. Cu toate acestea, atât datorită concentrării numărului de proiecte accesate în mediul urban, cât și datorită concentrării lor în municipiile reședință de județ, majoritatea interviurilor au fost realizate în mediul urban.
- De asemenea, situațiile în care organizațiile beneficiare ale unor proiecte cu finanțare prin intermediul POR nu au putut fi contactate sau găsite au fost semnificativ mai frecvente în mediul rural.
- În general, derularea acestei etape a decurs în condiții bune, cu toate că au apărut dificultăți în identificarea unor respondenți eligibili pentru a răspunde întrebărilor conținute de ghidurile de interviu, din diverse cauze:
  - Aceste persoane nu își mai desfășoară activitatea în cadrul organizației beneficiare a proiectului;
  - Persoanele eligibile lipsesc provizoriu din sediul organizațiilor care au beneficiat de finanțare prin intermediul POR (concedii de odihnă, de maternitate etc.)
  - Persoanele eligibile refuză ferm să participe la studiu
  - În cadrul organizațiilor (cu precădere atunci când vine vorba despre beneficiari privați sau despre unități de cult) nu există persoane care consideră că sunt suficient de informate privind aceste subiecte, întrucât s-a colaborat cu firme de consultanță în realizarea proiectelor.
  - Persoanele eligibile sunt dispuse să participe la un interviu privind proiectul la care au lucrat, dar nu la un interviu care tratează subiecte privind activitățile de informare.
  - Datorită bazei reduse de selecție a persoanelor interviuate, s-au realizat studii de caz în cadrul organizațiilor în care au fost realizate interviuri semi structurate, iar anumite persoane au refuzat să participe la două etape ale studiului pe aceeași temă (în situațiile în care în cadrul unei organizații exista o singură persoană eligibilă pentru a participa la studiul de caz).

## II. REZUMAT

- În general, opiniile respondenților privind POR, cât și privind fondurile europene în general, tind să fie influențate de experiența personală pe care au avut-o în accesarea finanțărilor și mai puțin de o viziune de ansamblu asupra derulării acestor programe. În acest context, există și câțiva respondenți care admit faptul că nu au o opinie formulată la nivel general, întrucât nu au fost interesați și de alte programe.
- Majoritatea beneficiarilor consideră că derularea fondurilor europene în România presupune proceduri greoaie și stricte, un volum mare de documente și durate prelungite pentru aprobarea proiectelor.
- În general, respondenții amintesc aspecte pozitive ale desfășurării POR, în special comparativ cu alte programe, precum parcurgerea rapidă a pașilor pentru obținerea aprobării și în implementare, rambursări mai rapide, personal mai bine pregătit.
- Programul Operațional Regional este percept ca un real ajutor pentru antreprenori, iar o parte dintre persoanele intervievate își manifestă dorința de a mai accesa fonduri europene în viitorul apropiat.
- Gradul de informare a respondenților cu privire la POR depinde, în primul rând, de numărul de proiecte derulate. Cea mai mare parte dintre respondenți se consideră bine informați cu privire la POR. Persoanele intervievate care aparțin categoriei „beneficiari direcți” tind atât să își autoevalueze gradul de informare drept mai ridicat, cât și să dea mai multe detalii concrete privind desfășurarea POR.
- Gradul de interes cu privire la POR este diferențiat în funcție de experiența pe care beneficiarii au avut-o. În general, intervievații care au fost beneficiarii mai multor proiecte și beneficiarii unui singur proiect cu experiențe pozitive au un grad mai ridicat de interes decât cei care au avut experiențe negative.
- Unii dintre respondenți manifestă un interes deosebit față de informațiile privind derularea POR 2014-2020.
- Principalele surse de informare pe care beneficiarii le utilizează sunt site-urile web ([www.inforegio.ro](http://www.inforegio.ro), [www.mdrt.ro](http://www.mdrt.ro), respectiv site-urile ADR-urilor, dar și alte site-uri web specializate, cum ar fi [www.fonduri-structurale.ro](http://www.fonduri-structurale.ro) sau [www.fonduri-ue.ro](http://www.fonduri-ue.ro) și uneori site-uri de știri), precum și contactarea directă a ADR sau MDRAP (telefonic, prin e-mail sau față în față). Acestea sunt considerate, de asemenea, cele mai de încredere surse de informare, deoarece din partea lor se obțin informații oficiale.

*Inițiativă locală. Dezvoltare regională.*

- Pentru o proporție mai redusă de participanți, cea mai de încredere și cea mai des utilizată sursă de informare o reprezintă firmele de consultanță.
- Cea mai mare parte a respondenților declară că nu știu cum să MDRAP ar fi derulat recent o campanie de informare, în timp ce alții menționează că au văzut spoturi TV, însă nu pot oferi mai multe detalii despre acestea. Unii beneficiari privați intervievați sunt nemulțumiți de activitatea generală de informare desfășurată de MDRAP, menționând că sunt foarte puține persoane din publicul larg care știu ce presupune POR și că investiția în spoturile TV este inutilă.
- Majoritatea persoanelor interievate au utilizat [www.inforegio.ro](http://www.inforegio.ro) pentru informare pe parcursul derulării proiectului finanțat prin POR, însă frecvența utilizării site-ului variază în rândul respondenților (cât și în cazul acelorași respondenți), în funcție de anumiți factori, precum: stadiul scrierii sau implementării proiectului, implicarea în procesul de scriere vs. apelarea la o firmă de consultanță, interesul pentru accesarea unei noi finanțări sau interes în general pentru a obține informații legate de derularea POR. Cei mai mulți dintre beneficiarii intervievați sunt mulțumiți de utilitatea, corectitudinea și modalitatea de prezentare a informațiilor pe site.
- O propunere de îmbunătățire a informațiilor prezentate pe site o reprezintă realizarea unor rezumate care să sintetizeze informația esențială și care să conțină și trimiteri la întregul text pentru cei interesați.
- Experții MDRAP, în celelalte regiuni decât București-Ilfov, în majoritatea cazurilor, tind să fie asimilați cu specialiștii ADR, întrucât beneficiarii nu fac nici o referire directă la colaborarea cu ei, vorbind doar despre relația cu ADR.
- Cei mai mulți dintre respondenți susțin că nu au utilizat publicații Regio pentru informare (sau le-au utilizat sporadic), rezumându-se la surse disponibile on-line sau la a obține informații prin contact direct cu personalul ADR sau cu consultanții. Astfel, cele mai multe publicații Regio sunt mai degrabă necunoscute interlocutorilor. Cea mai cunoscută publicație este revista Regio.
- Pentru unele dintre persoanele interievate, activitățile de informare adresate jurnaliștilor sunt necunoscute. Pe perioada implementării proiectului interacțiunea dintre beneficiari și mass media sau jurnaliștii a fost una sumară și a constat în trimiterea spre publicare a anunțurilor de începere și de finalizare a proiectului. Cu toate acestea, unii intervievați

*Inițiativă locală. Dezvoltare regională.*

apreciază faptul că regăsesc informații cu privire la Regio în mass media, considerând că este un aspect pozitiv faptul că activitatea Regio este diseminată către public.

- Informarea către public ar trebui să se realizeze într-un limbaj simplu, accesibil, lucru care în acest moment nu se întâmplă.
- În general, respondenții apreciază profesionalismul, amabilitatea și intențiile bune ale celor implicați în activitatea de informare.
- Modul de prezentare a rezultatelor Programului Operațional Regional, când vine vorba despre propriile proiecte, nu ridică multe comentarii în rândul oamenilor de afaceri intervievați.
- O parte semnificativă a persoanelor intervievate nu au cunoștințe specifice cu privire la campania de informare derulată de MDRAP, aceștia evaluând mai degrabă comunicarea cu experții ministerului sau ai ADR.
- În general, respondenții consideră că experții au reacționat prompt la întrebările primite din partea beneficiarilor.
- În general, beneficiarii privați intervievați nu au avut dificultăți în respectarea regulilor de identitate vizuală, un sprijin în acest sens fiind manualul de identitate vizuală care, potrivit spuselor persoanelor intervievate, a conținut toate instrucțiunile necesare.
- O problemă menționată de unii dintre participanții la studiu este legată de modificarea identității vizuale pe parcursul scrierii sau implementării proiectului, ceea ce duce uneori nevoia de a reface documentația.
- În general, persoanele intervievate doresc ca în viitor să primească informații și noutăți cu privire la POR prin intermediul e-mail-ului, respectiv prin accesarea site-urilor web al programului, al Ministerului Dezvoltării Regionale și Administrației Publice, cât și a celui al Ministerului Fondurilor Europene. Alte mijloace menționate în măsură mai redusă sunt mass-media locale (ziare locale importante, posturi TV cu audiență mai ridicată), dar și broșurile (în câteva cazuri).
- Aceștia ar dori să fie informați din timp și cât mai complet cu privire la activitatea ce urmează să se desfășoare în noul exercițiu bugetar.
- În general, respondenții sunt mulțumiți de comunicarea MDRAP cu potențialii beneficiari POR. Recomandările pe care aceștia le fac sunt legate, în general, de creșterea promptitudinii în comunicarea informațiilor de interes.



*Inițiativă locală. Dezvoltare regională.*

- În general, se recomandă structurilor care gestionează acest program o informare agresivă și selectivă, țintită în funcție de categoria de populație/beneficiari căreia i se adresează.
- Majoritatea respondenților afirmă că nu au întâmpinat probleme semnificative în derularea proiectelor. Potrivit intervievaților, în condițiile în care sunt respectate procedurile și ghidul solicitantului, fondurile europene alocate prin POR sunt de mare ajutor în dezvoltarea companiilor care beneficiază de ele. Cu toate acestea, reducerea birocrăției este solicitarea de îmbunătățire a derulării proiectelor finanțate prin POR cel mai des întâlnită în rândul întreprinzătorilor intervievați.
- Din experiența lor, persoanele interviuate fac recomandări potențialilor beneficiari privați ai finanțărilor europene, majoritatea făcând referire la planificarea atentă și la respectarea procedurilor.

### **III. DESCRIEREA REZULTATELOR**

#### **III. A. BENEFICIARI PRIVAȚI**

##### **III. A. 1. Aspecte generale privind derularea programelor de finanțare europeană**

În general, opiniile respondenților, atât privind POR, cât și privind fondurile europene în general, tind să fie influențate de experiența personală pe care au avut-o în accesarea finanțărilor și mai puțin de o viziune de ansamblu asupra derulării acestor programe. În acest context, există și câțiva respondenți care admit faptul că nu au o opinie privind derularea fondurilor europene formulată la nivel general, întrucât nu au fost interesați și de alte programe în afară de POR.

Majoritatea beneficiarilor consideră că derularea fondurilor europene în România presupune proceduri greoaie și stricte, un volum mare de documente și durate prelungite pentru aprobarea proiectelor. Este amintit și faptul că limbajul în care sunt redactate informațiile pentru beneficiari este unul specializat, accesibil doar persoanelor cu pregătire sau experiență în domeniu, lucru care uneori poate reprezenta un obstacol pentru potențialii beneficiari.

Alți respondenți amintesc rata scăzută de absorbție a acestor fonduri, explicând-o prin ineficiența campaniilor de informare, care nu au fost suficient de vizibile, prin lipsa unui mediu de afaceri sigur, respectiv prin existența unor carențe legislative. Lipsa de experiență a potențialilor beneficiari când vine vorba despre stilul de lucru reclamat de depunerea unor asemenea proiect este un alt factor care determină acest lucru.

În plus, beneficiarii privați intervievați afirmă că modalitatea de derulare a fondurilor europene depinde, în mare măsură, de organismul care gestionează programul, unele organisme având momentan un management defectuos (este oferit ca exemplu POS CCE, ANSC); respondenții amintesc că au existat probleme și întâzieri în cadrul unor programe.

În general, respondenții amintesc aspecte pozitive ale desfășurării POR, în special comparativ cu alte programe, precum parcurgerea rapidă a pașilor pentru obținerea aprobării și în implementare, rambursări mai rapide, personal mai bine pregătit.

*Inițiativă locală. Dezvoltare regională.*

Astfel, beneficiarii sunt mulțumiți de organizarea și structura programului, de colaborarea cu ADR sau MDRAP (cu toate că rareori se întâlnesc situații în care beneficiarii privați să fi colaborat direct cu MDRAP), precum și de termenele de procesare și rambursare.

Programul Operațional Regional este percept ca un real ajutor pentru antreprenori, iar o parte dintre persoanele intervievate își manifestă dorința de a mai accesa fonduri europene în viitorul apropiat. Impresia generală este că POR oferă posibilitatea dezvoltării afacerii celor interesați de accesarea fondurilor structurale, iar acesta este un lucru pozitiv atât pentru beneficiarii direcți, cât și pentru economia locală, prin crearea de locuri de muncă.

Cu toate acestea, mai sunt menționate și anumite aspecte negative privind modul de derulare al POR, precum durata îndelungată de răspuns de la depunerea cererii, lucru care poate îngreuna desfășurarea proiectului (pot apărea modificări în structura societății sau echipamentele menționate în cerere nu mai sunt disponibile pe piață, ceea ce duce la discrepanțe între cererea de proiect și implementarea acestuia). Alte aspecte negative sunt: birocrația excesivă, procedurile complexe, dificultatea beneficiarilor de a cofinanța proiectele, respectiv informarea târzie a beneficiarilor cu privire la lansarea unor linii de finanțare (ceea ce duce la percepția unui favoritism al beneficiarilor publici în rândul unora dintre intervievați, spre deosebire de beneficiarii privați, care trebuie să depună eforturi pentru a-și obține informațiile).

### **III. A. 2. Grad de informare și interes privind Programul Operațional Regional**

Gradul de informare a respondenților cu privire la POR depinde, în primul rând, de numărul de proiecte derulate. Beneficiarii care au derulat mai multe proiecte menționează liniile de finanțare POR, tipurile de beneficiari și, de asemenea, exprimă opinii pozitive cu privire la direcțiile de finanțare, dar și la modalitatea de derulare a programului. Beneficiarii de proiecte unice, în schimb, se pot împărți, din perspectiva cunoștințelor despre POR în două categorii: cei care pot menționa câteva tipuri de proiecte despre care au auzit (proiectele de infrastructură sunt cele mai des amintite,

urmând proiectele de achiziționare echipamente diverse de către beneficiarii privați) și cei care nu cunosc niciun alt tip de proiect finanțat prin POR, pentru că nu sunt interesați de acestea.

Unii beneficiari amintesc proiecte implementate de autorități publice, dar majoritatea tind să se refere la cele accesate de beneficiari privați. Unul dintre participanții din regiunea București-Ilfov subliniază că, din perspectiva sa, unele proiecte accesate de autorități publice nu își găsesc justificarea într-o nevoie reală, ci, mai curând, au fost realizate cu scopuri obscure, cum ar fi „tocarea banilor” (un exemplu ar fi instalarea unui sistem de supraveghere video în sectorul 2).

Cea mai mare parte dintre respondenți se consideră bine informați cu privire la POR. Câțiva dintre cei intervievați menționează că informațiile care i-au interesat au fost exclusiv cele legate de proiectele desfășurate și le-au accesat doar atunci când au avut nevoie de ele, acest lucru determinând un grad mai degrabă scăzut de informare. O altă parte dintre aceștia din urmă au primit informațiile de care aveau nevoie de la firme de consultanță.

Câțiva beneficiari consideră că un rol important în informare îl joacă agresivitatea campaniilor de informare care ar trebui să pună foarte bine în evidență modul în care fondurile europene alocate prin POR pot fi accesate și derulate de către potențialii beneficiari.

Gradul de interes cu privire la POR este diferențiat în funcție de experiența pe care beneficiarii au avut-o. În general, intervievații care au fost beneficiarii mai multor proiecte și beneficiarii unui singur proiect cu experiențe pozitive au un grad mai ridicat de interes decât cei care au avut experiențe negative.

În special într-o perioadă în care sustenabilitatea și dezvoltarea întreprinderilor este dificilă datorită contextului economic, POR este unul dintre „motoarele de dezvoltare” pe care antreprenorii le au la îndemână.

În plus, beneficiarii mai multor proiecte își argumentează interesul făcând referire la obiectivele POR de dezvoltare regională și evidențiază că susținerea mediului de afaceri privat are impact pozitiv, pe termen lung, asupra dezvoltării:

**Inițiativă locală. Dezvoltare regională.**

- „Programul Operațional Regional este un factor de dezvoltare a regiunii. [...] POR ar trebui să sprijine preponderent mediul de afaceri privat, care aduce profit din asta, asta înseamnă dezvoltarea regiunii... Dacă mediul privat face profit, automat se plătesc și impozite, se va dezvolta și infrastructura... Dacă Programul Operațional finanțează doar direct infrastructura sau preponderent, de aici mai puțin se creează locuri de muncă în viitor, se creează doar pe derularea proiectului și lipsește profitul pe termen lung.” (Studiu de caz, Regiunea București-Ilfov)

Know-how-ul dobândit pe perioada implementării propriilor proiecte Regio i-a determinat, pe unii dintre beneficiari, să-și înființeze firme de consultanță în accesarea acestor tipuri de proiecte, dezvoltându-și astfel afacerea prin suplimentarea domeniilor de activitate.

Interesul unora dintre persoanele intervievate, astfel, se îndreaptă către posibilitățile de finanțare care vor apărea în următoarea etapă a programului, 2014-2020.

### **III. A. 3. Surse de informare privind Programul Operațional Regional**

Principalele surse de informare pe care beneficiarii le utilizează sunt site-urile web ([www.inforegio.ro](http://www.inforegio.ro), [www.mdrt.ro](http://www.mdrt.ro), respectiv site-urile ADR-urilor, dar și alte site-uri web specializate, cum ar fi [www.fonduri-structurale.ro](http://www.fonduri-structurale.ro) sau [www.fonduri-ue.ro](http://www.fonduri-ue.ro) și uneori site-uri de știri), precum și contactarea directă a ADR sau MDRAP (telefonic, prin e-mail sau față în față). Diferite site-uri specializate sunt accesate pentru informare de către unii respondenți, însă sunt considerate a nu fi mai puțin sigure comparativ cu site-urile instituțiilor abilitate să deruleze POR, întrucât este posibil să distribuie informații incomplete.

Astfel, printre cele mai frecvent utilizate surse de informare sunt [www.inforegio.ro](http://www.inforegio.ro), iar apoi ADR (prin diverse canale), respectiv MDRAP, întrucât majoritatea beneficiarilor consideră că de aici primesc răspunsuri calificate și de încredere.

O parte dintre participanți și-a obținut informațiile doar de la firmele de consultanță. Alegerea unei firme de consultanță drept unica sursă utilizată în scopul informării despre POR este determinată, în cazul unora dintre beneficiari, de lipsa

*Inițiativă locală. Dezvoltare regională.*

timpului necesar informării pe cont propriu. Și alți subiecți aleg acest canal de informare, însă îl dublează și de o informare pe cont propriu, pentru a fi siguri că nu sunt omise informații esențiale pentru ei. Majoritatea persoanelor care menționează firmele de consultanță drept sursă de informare tind să aibă multă încredere în acestea.

Dintre beneficiarii care utilizează site-ul web al Ministerului Fondurilor Europene, unii consideră că acesta le este chiar mai util decât site-ul POR, întrucât cuprinde instrucțiuni și informații mai detaliate cu privire la implementarea proiectelor. Unul dintre beneficiari menționează că cele mai de încredere informații le are de la prieteni.

Buletinele electronice din partea ADR sau MDRAP reprezintă alte modalități prin care persoanele intervievate află noutăți privind POR. Cei mai mulți dintre intervievați nu utilizează medii sociale online pentru informare cu privire la POR. Și Camera de Comerț și Industrie Brașov este considerată, de către unii beneficiari din regiunea Centru o altă sursă demnă de încredere în scopul informării, subliniind faptul că aceasta, prin consultanții săi, este foarte deschisă atât pentru comunicarea directă, cât și pentru comunicarea prin e-mail sau newsletter.

Materialele de informare tipărite despre POR, precum pliantele, broșurile sau publicațiile, au fost utilizate mai rar de către respondenți, fiind utilizate doar de către cei ce au participat la diferite sesiuni de informare organizate de către ADR-uri. Cea mai cunoscută publicație în rândul respondenților este revista Regio, cu toate că publicațiile sunt utilizate în proporție mai redusă și cu frecvență mai mică de către beneficiari în informarea privind POR. O parte dintre beneficiari menționează utilizarea mass-media (ziare, posturi TV) drept sursă de informare, aceasta fiind însă adițională și nu unică.

#### **III. A. 4. Caracterizarea campaniei de informare privind POR**

Cea mai mare parte a respondenților declară că nu știu cum că MDRAP ar fi derulat recent o campanie de informare, în timp ce alții menționează că au văzut spoturi TV, însă nu pot oferi mai multe detalii despre acestea. Unii beneficiari privați intervievați

*Inițiativă locală. Dezvoltare regională.*

sunt nemulțumiți de activitatea generală de informare desfășurată de MDRAP, menționând că sunt foarte puține persoane din publicul larg care știu ce presupune POR și că investiția în spoturile TV este inutilă.

Unii beneficiari din regiunea Centru menționează, însă, că sunt familiari cu recenta campanie de informare cu privire la POR (referindu-se la informațiile diseminate cu privire la perioada 2014-2020). Din perspectiva respondenților, puncte forte ale campaniei sunt faptul că oferă un punct de plecare pentru cei interesați de POR, lansând informații de bază cu privire la domeniile pentru care vor fi alocați banii, dar și faptul că face cunoscute publicului larg informații referitoare la ADR-uri. Drept puncte slabe ale campaniei, intervievații amintesc lipsa detaliilor concrete (subdomenii, axe etc.) pentru alocarea finanțărilor.

Alți beneficiari care au informații despre campania MDRAP cu privire la POR (din regiunea Nord-Est) consideră că aceasta este o campanie bună (sunt menționate prezentări de proiecte finalizate și seminarii de prezentare), dar că aceasta este realizată tardiv. Ei subliniază că MDRAP ar trebui să informeze potențialii beneficiari cu privire la POR 2014-2020 cât mai curând. Un respondent subliniază faptul că sigla și logo-ul Regio fac acest program să fie cel mai vizibil dintre programele derulate în țară.

Printre punctele slabe ale campaniei de informare este amintit de către unii respondenți din regiunea Nord-Est faptul că experții care prezintă programul la întâlniri în teritoriu nu au cunoștințe suficiente pentru a realiza întâlniri interactive și să răspundă tuturor întrebărilor participanților. De asemenea, beneficiarii consideră că sistemul de promovare trebuie modificat astfel încât să fie accesibil inclusiv persoanelor care nu lucrează în domeniul fondurilor europene și care nu cunosc modalitatea de accesare a acestor fonduri.

Ca punct forte al campaniei, unul dintre respondenții din regiunea Sud-Muntenia menționează promovarea exemplilor pozitive – poveștile proiectelor de succes – care pot avea ca efect creșterea interesului față de POR. Un punct slab al campaniei, în viziunea aceluiași participant, este faptul că, în general, conținutul materialelor este destul de succint și nu oferă suficiente detalii. Pe de altă parte, așa cum observă

acesta, scopul campaniei este acela de a stârni interesul potențialilor beneficiari și de a-i încuraja pe aceștia să se informeze mai detaliat despre posibilitățile oferite de POR, lucru pe care, în mare măsură, campania l-a reușit, în opinia acestui respondent.

Feedback-ul general cu privire la campania de informare din partea respondenților din regiunea Vest este acela cum că informațiile prezentate în cadrul conferințelor și a cursurilor sunt prea generale, fără suficiente detalii specifice, care să pregătească beneficiarii pentru realitatea desfășurării proiectelor.

### **III. A. 5. Comunicare electronică**

Majoritatea persoanelor intervievate au utilizat [www.inforegio.ro](http://www.inforegio.ro) pentru informare pe parcursul derulării proiectului finanțat prin POR, însă frecvența utilizării site-ului variază în rândul respondenților (cât și în cazul acelorași respondenți), în funcție de anumiți factori, precum: stadiul scrierii sau implementării proiectului, implicarea în procesul de scriere vs. apelarea la o firmă de consultanță, interesul pentru accesarea unei noi finanțări sau interes în general pentru a obține informații legate de derularea POR. Consensul în rândul acestora este însă că utilizează acest site „atunci când este nevoie”.

Unii beneficiari au utilizat site-ul dedicat Regio foarte rar (de câteva ori pe an), iar alții au utilizat site-ul semnificativ mai des (aproximativ o dată pe săptămână). Alți beneficiari, în schimb, utilizează site-ul frecvent (de câteva ori pe săptămână sau chiar zilnic).

Cei mai mulți dintre beneficiarii intervievați sunt mulțumiți de utilitatea, corectitudinea și modalitatea de prezentare a informațiilor pe site. Respondenții au precizat că li se pare necesar să fie postat pe site-ul web un rezumat al avantajelor, dezavantajelor și obligațiilor pe care un beneficiar le are în derularea unui proiect, care să fie ilustrate cu exemple din experiența practică.

În ceea ce privește transparența informațiilor, unul dintre beneficiari precizează că etapele pentru depunerea proiectelor, evaluarea acestora, contractarea, semnarea contractelor de finanțare, depunerea cererilor de rambursare și decontarea



*Inițiativă locală. Dezvoltare regională.*

cheltuielilor nu sunt suficient de clare pentru public, ele fiind disponibile doar în format PDF, însă nu și incluse în baza de date SMIS sau accesibile într-un format care să permită extragerea unor rapoarte în timp real.

Unele dintre persoanele care au utilizat site-ul web [www.inforegio.ro](http://www.inforegio.ro) apreciază informațiile prezentate ca fiind folositoare, însă consideră că unele dintre ele sunt formulate prea științific și, de multe ori, sunt greu de înțeles. De asemenea, se dorește îmbunătățirea transparenței informaționale, în speță cea cu privire la criteriile de eligibilitate și impunerea unor baremuri de calificare, astfel încât, dacă acestea sunt atinse, să asigure automat calificarea proiectului în vederea obținerii fondurilor nerambursabile.

O altă propunere de îmbunătățire a informațiilor prezentate pe site o reprezintă realizarea unor rezumate care să sintetizeze informația esențială și care să conțină și trimiteri la întregul text pentru cei interesați. În felul acesta, se evită parcurgerea integrală a textului, care uneori este prea voluminos, în căutarea informației de interes și se reduce timpul alocat informării.

O nemulțumire exprimată de către un beneficiar a făcut referire la calendarul lansărilor de proiecte ce apare pe site, afirmând că acesta nu se respectă întotdeauna, propagându-se astfel informații incorecte cu privire la datele lansărilor de proiecte, ale apariției ghidurilor și fără să se ofere explicații pentru întârzierile respective sau să se precizeze o dată probabilă a noilor lansări. Un alt beneficiar apreciază faptul că informațiile de pe site-ul [www.inforegio.ro](http://www.inforegio.ro) nu sunt actualizate permanent și, în consecință, preferă site-ul ADR din Regiunea Centru.

O altă nemulțumire este legată de ocazionala neconcordanță între materialele disponibile pe mai multe site-uri oficiale: unul dintre intervievați consideră că ar trebui asigurată actualizarea simultană a informațiilor și documentației pe toate site-urile. În ceea ce privește conținutul materialelor de informare, mai mulți subiecți își exprimă dorința ca acestea să fie mai specifice, pe fiecare linie de finanțare în parte, respectiv consideră că în acest moment informațiile sunt formulate prea general, ceea ce determină o anumită ambiguitate.

*Inițiativă locală. Dezvoltare regională.*

Majoritatea beneficiarilor oferă feedback pozitiv cu privire la comunicarea prin e-mail, în special în ceea ce-i privește pe experții ADR. Aceștia sunt caracterizați ca fiind prompti, amabili, corecți, respectuoși și eficienți. Atunci când au apărut întârzieri s-a datorat volumului mare de muncă a personalului, susțin persoanele intervievate, însă toate solicitările au fost rezolvate în timp util.

- „Deci personalul de la Agenție este excelent, vă spun, deci este o... sunt oameni tineri, foarte... majoritatea îs tineri și foarte cumsecade cu toată lumea, deci întotdeauna ajutători. Deci așa ceva... Dacă știam, dacă era un consultant de la ei, cred că mă descurcam altfel decât cu omul ăsta.” (Studiu de caz, Regiunea Nord-Vest)

Câțiva respondenți din regiunea Vest precizează că din perspectiva competenței, experții ADR, în special cei mai tineri, sunt încă slab pregătiți. De asemenea, este detaliată o situație în care beneficiarul solicita informații concrete și detaliate cu privire la un ghid al solicitantului, dar reprezentanții ADR au amânat oferirea de răspunsuri, iar ulterior au precizat că nu pot fi listate în ghid toate cazurile excepționale ce pot apărea în derularea proiectelor, nerăspunzând, astfel, întrebării beneficiarului.

Unii intervievați din regiunea București-Ilfov precizează totuși că sunt și cazuri rare în care ADR răspunde târziu prin e-mail la solicitările beneficiarilor. De asemenea, unul dintre beneficiarii care au derulat mai multe proiecte menționează că, deși experții ADR sunt amabili, puțini dintre aceștia au expertiza necesară, ceea ce, uneori dă naștere unor probleme:

- „Disponibilitatea și amabilitatea există, da... [...] foarte puțini dintre ei au și competențele necesare. În general, oamenii cu care lucrezi și care sunt prin ADR sunt [...] la început de drum... Foarte puțini oameni cu multă expertiză acumulată în spate. [...] De asta se mai întâmplă și probleme. [...] Și nu vorbim despre informația generală: așa e procedura X, așa e procedura Y. Ele sunt lucruri foarte specifice... Și poate sunt lucruri [...] pe care le întâlnești o dată, de două ori la 10-20 de proiecte.” (Studiu de caz, Regiunea București-Ilfov)

Respondenții care au avut ocazia de a colabora direct cu experții MDRAP (cu precădere cei din regiunea București-Ilfov se regăsesc în această situație) exprimă opinii pozitive privind aceste experiențe. Câțiva dintre ei precizează, totuși, că au existat cazuri în care au primit răspunsuri cu întârziere sau că a fost amânată transmiterea unui răspuns. De asemenea, un respondent menționează că experții

MDRAP nu își asumă responsabilitatea pentru informațiile oferite prin intermediul telefonului sau e-mailului și că cea mai bună modalitate pentru ca un beneficiar să primească un răspuns asumat este aceea de a transmite o scrisoare ștampilată, pentru care să aștepte un răspuns oficial; această opțiune, însă, presupune un timp îndelungat pentru primirea răspunsului.

Expertii MDRAP, în celelalte regiuni decât București-Ilfov, în majoritatea cazurilor, tind să fie asimilați cu specialiștii ADR, întrucât beneficiarii nu fac nici o referire directă la colaborarea cu ei, vorbind doar despre relația cu ADR. Există și situații aparte în care beneficiarii au colaborat în măsură redusă cu reprezentanții instituțiilor abilitate să deruleze proiectul Regio, întrucât firma de consultanță, responsabilă de implementare, a fost cea care a gestionat aceste relații.

### **III. A. 6. Publicații Regio**

Cei mai mulți dintre respondenți susțin că nu au utilizat publicații Regio pentru informare (sau le-au utilizat sporadic), rezumându-se la surse disponibile on-line sau la a obține informații prin contact direct cu personalul ADR sau cu consultanții. Astfel, cele mai multe publicații Regio sunt mai degrabă necunoscute interlocutorilor.

Intervievații menționează printre sursele de informare folosite broșurile, pliantele, buletinele informative și revista Regio; sunt amintite, de asemenea, și ghidurile solicitantului.

Cea mai cunoscută publicație, așa cum s-a menționat și anterior, este revista Regio. În rest, majoritatea respondenților amintesc categorii de publicații, însă nu își amintesc mai multe detalii despre acestea. Cei mai mulți dintre intervievați apreciază calitatea acestei revistei, atât ca aspect și execuție, cât și din punctul de vedere al informațiilor pe care le conține. Rugat să evalueze calitatea și modul de prezentare a informațiilor conținute în revista Regio, unul dintre respondenți aduce o obiecție și anume, faptul că aici sunt prezentate doar proiecte de succes, nu și proiecte care au eșuat și problemele întâmpinate, respectiv propuneri de soluționare a acestora.

Există și acei respondenți (din regiunea Nord-Est) care amintesc de o revistă pe care au primit-o de la ADR NE și pe care au consultat-o la un moment dat, dar nu mai rețin cum se numea. În regiunea Vest nu se menționează nici o publicație pe această temă.

Unii dintre respondenții care au consultat aceste materiale tipărite sunt de părere că informațiile ar trebui detaliate într-un limbaj mai accesibil publicului larg și nu doar specialiștilor, astfel încât persoana care citește materialul să nu aibă întrebări după lectură (cu toate acestea, această observație se referă, în special, la Ghidurile solicitantului și nu la materialele de informare sau la cele de promovare). Câțiva respondenți amintesc, de asemenea, că obișnuiesc să consulte Ziarul Financiar și Ziarul Economic pentru a obține informații cu privire la Regio.

Despre calitatea informațiilor cuprinse în aceste materiale, se menționează faptul că acestea au fost sintetice, cu exemple, fiind foarte utile atât în identificarea proiectelor de interes pentru beneficiari, cât și în etapa de elaborare a proiectelor. De asemenea, informarea prin aceste materiale tipărite este considerată a fi mai dificilă, întrucât procurarea lor nu este accesibilă oricând, ci doar la simpoziunile de informare.

### **III. A. 7. Satisfacție privind calitatea comunicării**

Beneficiarii apreciază faptul că regăsesc informații cu privire la Regio în mass media, considerând că este un aspect pozitiv faptul că activitatea Regio este diseminată către public. Cu toate acestea, alții consideră că mass-media joacă un rol extrem de redus în diseminarea informațiilor despre POR, întrucât nu există un interes în rândul jurnaliștilor privind aceste aspecte. Potrivit acestor subiecți, mass-media promovează, cu precădere, evenimente cu conotații negative, iar genul acesta de informații, de promovare a mediului de afaceri românesc, devine de interes doar în condițiile existenței unui contract de publicitate în acest sens. Alți beneficiari sunt de părere că puținii jurnaliști care difuzează astfel de informații le transmit exact sub forma primită de la reprezentanții POR, mai degrabă ca pe niște anunțuri, cu un limbaj

*Inițiativă locală. Dezvoltare regională.*

dificil de înțeles, fără a încerca să le rescrie în stil specific jurnalistic, astfel încât să dezvolte informațiile, să le facă mai accesibile și să genereze interes pentru un sector de populație cât mai larg.

Pentru unele dintre persoanele intervievate, activitățile de informare adresate jurnaliștilor sunt necunoscute. Pe perioada implementării proiectului interacțiunea dintre beneficiari și mass media sau jurnaliști a fost una sumară și a constat în trimiterea spre publicare a anunțurilor de începere și de finalizare a proiectului. În unele cazuri, mediatizarea proiectului a fost preluată de firme de publicitate contractate de beneficiari. În alte cazuri interacțiunea cu presa a constat în realizarea (de către întreprinzători) a unor comunicate de presă prin intermediul cărora au fost mediatizate rezultatele proiectului.

Un impediment minor menționat aici este faptul că jurnaliștii nu au fost foarte receptivi la invitația întreprinderii, posibil pentru că subiectul nu este unul atractiv pentru public, spune unul dintre beneficiari. Per ansamblu, antreprenorii sunt mulțumiți de colaborarea cu jurnaliști și de sprijinul primit din partea acestora în mediatizarea proiectului.

Unii dintre participanții la studiile de caz consideră că unele dintre informațiile transmise prin mass media sunt distorsionate, întrucât jurnaliștii au o agendă diferită decât cea de informare a publicului și întrucât nu există jurnaliști specializați în subiectul fondurilor europene:

- *„Partea proastă e că una vrea să se transmită prin media, alta înțelege media. Și media transmite și ea mai departe ce a înțeles, sau ce vrea să transmită. În general în media merg bine lucrurile care merg prost. [...] Informațiile proaste.”* (Studiu de caz, Regiunea București-Ilfov)

De asemenea, ei consideră că mesajele transmise în informarea către public ar trebui să fie redactate într-un limbaj simplu, accesibil publicului larg. În general, respondenții apreciază profesionalismul, amabilitatea și intențiile bune ale celor implicați în activitatea de informare (de partea beneficiarilor sau a structurilor care gestionează POR).

Majoritatea respondenților evaluează pozitiv faptul că rezultatele POR sunt diseminate. Cu toate acestea, câțiva beneficiari oferă sugestii de îmbunătățire pentru viitor: prezentarea rezultatelor pe măsură ce proiectele se implementează (într-un

*Inițiativă locală. Dezvoltare regională.*

timp mai scurt decât ritmul în care acestea erau făcute publice până acum), introducerea rezultatelor proiectelor într-o bază de date care să permită generarea directă, în timp real, de rapoarte, realizarea unor sesiuni de feedback cu beneficiarii proiectelor imediat ce acestea sunt finalizate (pentru a permite schimbul de informații cu privire la dificultățile întâmpinate).

În general, beneficiarii nu au avut dificultăți în obținerea informațiilor pe care le-au căutat. În cazul în care acest lucru s-a întâmplat, intervievații au contactat direct (telefonic) experții ADR/MDRAP. Relativ la situațiile de blocaj informațional, majoritatea subiecților afirmă că acestea nu au existat. Un beneficiar din regiunea Centru precizează că a întâmpinat probleme în obținerea informațiilor căutate doar în etapa de achiziție, iar această situație se petrecea în perioada 2009-2010; tot el admite că lucrurile s-au îmbunătățit de atunci în această privință. Este menționată, de către unii participanți, dificultatea în accesarea informațiilor cu privire la desfășurarea programului în perioada 2014-2020.

Modul de prezentare a rezultatelor Programului Operațional Regional, când vine vorba despre propriile proiecte, nu ridică multe comentarii în rândul oamenilor de afaceri intervievați. După părerea lor, mediatizarea rezultatelor urmează o procedură standard care se respectă cu ușurință (aici sunt menționate articolele publicate în presa locală, bannere, panouri publicitare, pliante și afișe) și care este clar descrisă în manualul de vizibilitate și în contractul semnat. Cu toate acestea, unele dintre persoanele interievate nu cunosc rezultatele POR în ansamblu sau ale altor proiecte și ar dori ca acestea să fie mai vizibile, respectiv transmise într-un limbaj accesibil persoanelor nespecializate în domeniu.

### **III. A. 8. Evaluarea campaniei**

O parte semnificativă a persoanelor interievate nu au cunoștințe specifice cu privire la campania de informare derulată de MDRAP, aceștia evaluând mai degrabă comunicarea cu experții ministerului sau ai ADR. Altele o consideră bună, fără să poată oferi detalii cu privire la aspectele pozitive sau negative ale acesteia, în timp ce altele

nu diferențiază acțiunile de informare propriu-zise de eforturile de informare depuse de beneficiari.

Există și respondenți care au evaluat campania în termeni pozitivi, argumentând faptul că informațiile despre POR au fost diseminate prin multe canale de informare, putând fi accesate facil de către persoanele interesate. De asemenea, informații despre program au putut fi obținute și prin comunicarea telefonică sau prin e-mail cu specialiștii ADR. Unii dintre respondenți consideră, însă, că această campanie este mai degrabă slabă, menționând nevoia de a implica mai mult mass media, în special televiziunea publică.

Respondenții din regiunea Nord-Vest evaluează în termeni deosebit de pozitivi activitățile de informare privind POR derulate de către MDRAP. Aceștia folosesc cuvinte și sintagme precum:

- Profesionalism;
- Bună/destul de bună, destul de transparentă;
- Informațiile au fost foarte operative;
- Îmbunătățită, ideea cu revista și newsletter-ul este bună;
- Utilă, își atinge obiectivele;
- Comunicare foarte bună și pertinentă;

Aspectele mulțumitoare pentru respondenții din Nord-Vest sunt apariția revistei Regio (aici fiind descrise proiecte de succes și pașii de urmat în accesarea fondurilor europene), respectiv faptul că aria de răspândire a informației despre fondurile europene și POR este foarte vastă, aceasta fiind ușor accesibilă oricui. Unul dintre beneficiari spune că „informația se găsește peste tot”, iar antreprenorii care doresc să se informeze pot să facă acest lucru cu ușurință. Încă o dată este evidențiată receptivitatea și competența reprezentanților ADR NV care „sunt un sprijin foarte important în scrierea și implementarea proiectului” de către una dintre persoanele intervievate.

În general, respondenții consideră că experții au reacționat prompt la întrebările primite din partea beneficiarilor, cu excepția cazurilor în care situațiile prezentate de beneficiari nu mai fuseseră întâlnite (în aceste cazuri, răspunsurile sunt întârziate).

Intervievații menționează, în plus, că au fost interesați în special de ghidurile solicitantului și instrucțiunile specifice pentru proiecte, iar acestea sunt evaluate ca fiind printre cele mai clare existente în domeniu.

Beneficiarii care se referă la informațiile prezentate de MDRAP pentru perioada 2014-2020 își exprimă satisfacția cu privire la faptul că au fost informați referitor la direcțiile POR și îngrijorarea cu privire la întârzierea detaliilor și a ghidurilor solicitantului.

Pe de altă parte, există beneficiari nemulțumiți de „limbajul specializat și greu de înțeles” folosit pentru a se transmite informația, motiv pentru care se apelează frecvent la ajutorul unui consultant sau al unui reprezentant al organismului intermediar. Rapiditatea cu care se schimbă informația este un alt aspect nemulțumitor menționat.

Câțiva dintre respondenți menționează că beneficiarii care au obținut deja finanțare ar trebui să primească mai des informații legate de noile oportunități de finanțare, în special în condițiile în care MDRAP a solicitat datele de contact ale beneficiarilor. Astfel, este menționată nevoia de comunicare mai strânsă, chiar prin intermediul e-mailului, prin newsletters periodice în care să fie prezentate mai detaliat (posibil chiar personalizat) oportunitățile oferite de POR.

### **III. A. 9. Identitate vizuală a POR**

În general, beneficiarii privați intervievați nu au avut dificultăți în respectarea regulilor de identitate vizuală, un sprijin în acest sens fiind manualul de identitate vizuală care, potrivit spuselor persoanelor interievate, a conținut toate instrucțiunile necesare. Cei câțiva respondenți care au întâmpinat dificultăți subliniază că erorile au fost corectate la timp datorită comunicării eficiente cu ADR.

O problemă vizavi de identitatea vizuală menționată de unul dintre respondenții din regiunea Sud-Muntenia este legată de dimensiunile autocolantelor care trebuie lipite pe obiecte – de obicei, dimensiunile sunt prea mari, iar lipirea lor pe aparate poate conduce la imposibilitatea de a utiliza aparatul. Unul dintre respondenți



propune ca în locul dimensiunilor fixe, să fie stabilite mărimi relative, exprimate în procente din dimensiunile aparatelor.

O altă problemă menționată de unii dintre participanții la studiu este legată de modificarea identității vizuale pe parcursul scrierii sau implementării proiectului, ceea ce uneori duce la nevoia de a reface documentația.

Drept sugestii de îmbunătățire, respondenții au menționat simplificarea manualului de identitate, care ar trebui să cuprindă o regulă generală pentru toate cazurile, și nu reguli separate pentru fiecare element în care sunt prezente siglele / sloganurile. A fost precizată, de asemenea, ca propunere de îmbunătățire, menținerea manualului de identitate vizuală neschimbat pe parcursul derulării proiectelor.

De asemenea, un alt intervievat sugerează alegerea unor variante tehnice care să fie cât mai facil de utilizat de către toți beneficiarii, indiferent de abilitățile lor de operare pe calculator (se recomandă înlocuirea formatelor .pdf, considerate mai dificil de utilizat). Alții sugerează ca beneficiarilor să le fie puse la dispoziție template-uri, într-un soft care să fie mai accesibil persoanelor fără pregătire în domeniul graficii (spre deosebire în programul Corel Draw), respectiv mai multe exemple de materiale, din care beneficiarii să se inspire pentru crearea propriilor materiale.

Un respondent din regiunea Nord-Est sugerează realizarea materialelor într-o singură culoare (galben), pentru a fi mai ușor identificabile ca aparținând POR, iar altul sugerează schimbarea sloganului programului în „*Pe întreprinderile mici, le facem mari.*” Acest slogan ar motiva mai mulți potențiali beneficiari privați să se intereseze de posibilitatea accesării fondurilor prin intermediul acestui program.

Un alt respondent (din regiunea Nord-Vest) recomandă modificarea logo-ului POR, care pare „banal” și „uneori agasant”, cu „prea multe culori”, fiind „greu de asimilat”.

Cu toate că unii respondenți fac sugestii de modificare a identității vizuale a Regio, un altul (din regiunea Sud-Vest) atrage atenția asupra faptului că elementele vizuale legate de REGIO nu trebuie schimbate pentru că ele s-au întipărit bine în mintea oamenilor.

### **III. A. 10. Recomandări de îmbunătățire**

În general, persoanele interviewate doresc ca în viitor să primească informații și noutăți cu privire la POR prin intermediul e-mail-ului, respectiv prin accesarea site-urilor web al programului, al Ministerului Dezvoltării Regionale și Administrației Publice, cât și a celui al Ministerului Fondurilor Europene. Alte mijloace menționate în măsură mai redusă sunt mass-media locale (ziare locale importante, posturi TV cu audiență mai ridicată), dar și broșurile (în câteva cazuri).

Aceștia ar dori să fie informați din timp și cât mai complet cu privire la activitatea ce urmează să se desfășoare în noul exercițiu bugetar (linii de finanțare, categorii de proiecte eligibile, criterii de eligibilitate), respectiv la alte tipuri de fonduri pe care le pot accesa potențialii beneficiari. În plus, este sugerată crearea unei baze de date care să permită transmiterea de informații personalizate în funcție de profilul potențialilor beneficiari. De asemenea, unii respondenți sunt interesați să poată accesa în timp real detaliile tuturor proiectelor depuse, deci consideră utilă crearea și punerea la dispoziția utilizatorilor a unei baze de date în acest scop.

În general, respondenții sunt mulțumiți de comunicarea MDRAP cu potențialii beneficiari POR. Recomandările pe care aceștia le fac sunt legate de postarea tuturor noutăților referitoare la POR cât mai rapid cu putință, creșterea promptitudinii în comunicarea cu beneficiarii, creșterea numărului de experți MDRAP și profesionalizarea acestora, prezentarea informațiilor cât mai concis și clar, și organizarea de sesiuni informative față în față cu beneficiarii. Unii respondenți menționează chiar că întârzierile apărute în clasificarea liniilor de finanțare de către experții ministerului poate fi unul dintre motivele pentru care gradul de absorbție al fondurilor europene este scăzut.

Unii beneficiari recomandă structurilor care gestionează acest program o informare agresivă și selectivă, îndreptată, cu precădere, către acele companii care demonstrează că au potențial/sunt capabile să atragă fonduri europene, versus informarea publică, apreciind că primul tip de informare ar avea un impact pozitiv mai ridicat în absorbția acestor fonduri nerambursabile.

*Inițiativă locală. Dezvoltare regională.*

De asemenea, este recomandată organizarea, cu o frecvență mai ridicată decât cea de până în prezent, a unor seminarii de informare gratuite, în special în perioada premergătoare diferitelor lansări.

O altă recomandare prevede schimbarea sloganului POR astfel încât acesta să evidențieze, cu precădere, avantajele multiple asociate beneficiarului care accesează aceste fonduri. Un respondent propune înființarea unui „tel verde” (gratuit) pentru informare, gestionat de personal calificat, care să poată oferi răspunsuri la situațiile ridicate de către potențialii beneficiari, fie imediat, fie ulterior.

De asemenea, o mai mare deschidere spre relaționare cu potențialii beneficiari în instituțiile regionale este o altă sugestie de îmbunătățire făcută de persoanele intervievate în regiunea Centru. Astfel, se recomandă ca experții ADR să fie mai dispuși să ofere soluții la problemele cu care se confruntă beneficiarii, să-i sprijine mai mult în procesul de implementare și să fie mai puțin orientați spre a identifica eventualele erori.

Alte recomandări de îmbunătățire a campaniilor de informare sunt realizarea de schimburi de experiență între beneficiari și potențiali beneficiari (din țară sau din străinătate), precum și organizarea unor sesiuni/întâlniri de discuții la care să fie invitați oameni de afaceri care au implementat cu succes un proiect, respectiv întreprinzători care au întâmpinat dificultăți în implementarea proiectelor, pentru a împărtăși bunele practici și modul de depășire a obstacolelor întâmpinate.

De asemenea, unul dintre participanții din regiunea Nord-Vest consideră că MDRAP ar trebui să investească în construirea unei imagini mai bune a fondurilor europene în rândul oamenilor de afaceri cu scopul de a atrage noi potențiali beneficiari. Potrivit aceluiași respondent, există multe persoane care cred că fondurile europene se obțin greu, ceea ce nu este adevărat, în opinia sa, pentru că în realitate este un proces ușor, doar trebuie respectate niște reguli, spune antreprenorul.

- *„Să prezinte o imagine mai bună în presă față de fondurile europene pentru cei care nu au accesat și nu au trecut prin realizarea unui proiect.” (Studiu de caz, Regiunea Nord-Vest)*
- *„Păi, mulți nu... nu sesizează sau nu realizează că, dacă totul este în regulă, totul merge foarte ușor. Și mulți cred că fondurile europene se obțin foarte greu. Și eu pot să spun că nu e așa. Se obțin destul de ușor. Doar trebuie respectați niște pași și niște reguli.” (Studiu de caz, Regiunea Nord-Vest)*

*Inițiativă locală. Dezvoltare regională.*

O parte dintre persoanele intervievate susțin că ar vrea să aibă acces la mai multe studii de caz, pentru a avea modele pozitive de scriere și implementare a proiectelor, crescându-le astfel șansele de a realiza un proiect de succes.

O altă recomandare este legată de nevoia creării unui serviciu de tip *help desk* în cadrul ADR-urilor sau al MDRAP, cu personal specializat pe domenii diferite, pentru a ușura obținerea unor informații sigure și în timp util. Nevoia de personal specializat este menționată de mai mulți respondenți, iar unul dintre subiecți recomandă fie angajarea unor specialiști în drept, fie colaborarea cu birouri de avocatură, pentru a asigura astfel interpretarea corectă a legislației și pentru a evita posibile confuzii sau nereguli care pot apărea din erori de interpretare.

Alte propuneri de îmbunătățire fac referire la afișarea pe site-ul web al POR a unei arhive cu noutăți, a unei liste complete a beneficiarilor POR, proiectelor acestora și rezultatelor, existența unor numere de telefon la care să fie disponibile persoane specializate, care pot răspunde prompt întrebărilor.

Un participant din regiunea Vest propune obținerea de feedback din partea beneficiarilor privind ghidurile solicitantului de către structurile care gestionează acest program, înainte ca acestea să fie definitive (astfel încât ghidurile să cuprindă cât mai multe posibile exemple și răspunsuri la întrebări).

### **III. A. 11. Pentru viitoarele ghiduri: întrebări frecvente / greșeli frecvente**

Majoritatea respondenților afirmă că nu au întâmpinat probleme semnificative în derularea proiectelor. Potrivit intervievaților, în condițiile în care sunt respectate procedurile și ghidul solicitantului, fondurile europene alocate prin POR sunt de mare ajutor în dezvoltarea companiilor care beneficiază de ele.

Reducerea birocrăției este solicitarea de îmbunătățire a derulării proiectelor finanțate prin POR cel mai des întâlnită în rândul întreprinzătorilor intervievați.

Problema cea mai frecvent întâlnită de beneficiari este cea a duratei lungi de rambursare a banilor investiți în proiect. Au mai fost amintite ca probleme: volumul mare de documente tipărite care trebuie depuse periodic sau neeligibilitatea anumitor

*Inițiativă locală. Dezvoltare regională.*

cheltuieli. Există însă și câțiva beneficiari care au întâmpinat dificultăți determinate de modificări ale actelor normative pe parcursul implementării proiectului, respectiv necesitatea resemnării contractului din cauza modificării sumei acceptate inițial.

Dificultățile întâmpinate în implementarea proiectelor de către altele dintre persoanele intervievate variază de la probleme legate de depășirea calendarului de implementare a proiectului (probleme soluționate prin semnarea unui act adițional la contractul inițial de prelungire a termenelor), probleme de organizare și funcționare internă (proiecte concepute greșit), până la probleme de competență a firmei de consultanță contractată.

Un impediment relativ important a fost în întâlnit în cazul unui beneficiar care, depunând cererea de finanțare cu mult timp înainte semnării contractului, s-a confruntat cu problema inflației generată de criza economică (întreprinzătorul a fost pus în situația de a suporta o parte mai mare din costurile de achiziție a utilajelor decât era prevăzut în contract).

Un alt obstacol semnalat de respondenți face referire la dificultatea de a obține credite bancare pentru finanțarea achizițiilor până la primirea finanțării. Părerea generală este că băncile tind să nu aibă încredere în șansele beneficiarilor de a obține finanțare, astfel că solicită foarte multă documentație, respectiv nu oferă decât credite ipotecare, ceea ce îngreunează întregul proces de creditare. Unul dintre respondenți sugerează realizarea de parteneriate între bănci și MDRAP și realizarea unor linii de creditare speciale, care să ușureze eforturile beneficiarilor.

Unele dintre dificultățile descrise mai sus au fost soluționate odată cu trecerea timpului, altele prin eforturile depuse de beneficiari, în timp ce altele au fost soluționate prin intermediul experților ADR.

În scopul evitării unor eventuale corecții financiare generate de procesul de achiziție, se recomandă evaluarea dosarului de achiziție și a licitației anterior efectuării plăților, într-o perioadă de maxim 10 zile lucrătoare.

Un respondent susține că MDRAP, direct sau prin ADR, ar trebui să urmărească îndeaproape și să evalueze constant rezultatele firmelor de consultanță care activează

pe piață și chiar să ofere calificative acestora, pentru ca beneficiarii să poată alege mai ușor cu cine vor colabora pentru realizarea proiectului.

Recomandările adresate potențialilor beneficiari privați sunt:

- Informare cât mai eficientă;
- Stabilirea unor obiective clare
- Identificarea acelor programe care să le permită realizarea obiectivelor propuse;
- Existența unui plan de afaceri bine pregătit;
- Rigurozitatea în întocmirea proiectelor;
- Luarea unor marje de siguranță în privința timpului;
- Să se asigure că au banii de cofinanțare disponibili;
- Alegerea unor consultanți buni, cu procent mare de succes în cadrul programului și cu experiență în scrierea și în implementarea proiectelor;
- Să nu se bazeze doar pe munca depusă de consultanți, ci să se informeze ei înșiși
- Îmbunătățirea structurii de personal care să aibă contact permanent cu noutățile în privința fondurilor europene;
- Respectarea ghidurilor solicitantului;
- Să aibă răbdare
- Înarmarea cu curaj
- Comunicarea cu beneficiari anteriori (inclusiv pentru cei care și-au retras proiectele) pentru întocmirea unei liste de sugestii pentru MDRAP.
- Să aplice cu încredere pentru accesarea fondurilor prin intermediul POR

### **III. B. BENEFICIARI DIRECTI**

#### **III. B. 1. Aspecte generale privind derularea programelor de finanțare europeană**

Majoritatea beneficiarilor direcți POR apreciază că, în general, derularea fondurilor europene în România suferă de pe urma regulilor, procedurilor și birocrăției complexe și stricte; un alt aspect negativ menționat sunt criteriile de eligibilitate dificil de îndeplinit și cofinanțările mari din partea beneficiarilor.

- *„Sunt finanțări care n-au fost puse în aplicare sau, nu știu, s-au blocat în tot felul de birocrății interne. [...] Birocrație internă, nu știu, proasta organizare în gestionarea fondurilor. Problema este din partea organismelor intermediare și a autorităților de management. Eu zic că acolo regulile au fost destul de stufoase, destul de greu de implementat.”* (Reprezentant ADI, Transilvania Nord).

Unul dintre respondenți subliniază că fondurile POSDRU i se par irelevante pentru România și că i se pare mai utilă prioritizarea fondurilor accesibile pentru dezvoltarea infrastructurii:

- *„(Fondurile POSDRU sunt) irelevante pentru economia națională sau pentru viitor. [...] Cred că mai bine se axa sau se mergea mai tare pe infrastructură decât pe formare profesională.”* (Reprezentant ADI, Transilvania Nord)

Cu toate acestea, majoritatea respondenților înțeleg rațiunile pentru care documentația solicitată este complexă și sunt satisfăcuți că au putut accesa respectivele fonduri.

În general, imaginea despre POR, comparativ cu alte programe, este una pozitivă. Unul dintre beneficiari precizează că există în cadrul acestui program axe unde rezultatele au fost bune, în schimb, unele axe au fost „moarte din start” (din cauza unor cerințe de eligibilitate nerealizabile; un astfel de exemplu ar fi cerințe pe Axa 5, Dezvoltarea durabilă și promovarea turismului, unde, pentru realizarea unui traseu turistic, erau necesare aprobări din partea tuturor proprietarilor). Respondenții menționează că proiecte de pe alte axe sunt întârziate sau blocate (fie din cauza dificultăților la implementare, fie din cauza unei relații deficitare între beneficiar și finanțator). În plus, dificultățile cauzate de birocrăție sunt subliniate din nou, beneficiarii precizând că aceasta este descurajantă.

*Inițiativă locală. Dezvoltare regională.*

- „[...] (ar fi necesar) un pic mai mult pragmatism, adică dacă vezi mașina, o vezi că funcționează, o vezi pe drumurile Clujului, de ce tot inventăm o mie de documente ca să justifici existența acelei mașini? Adică există o carte de identitate, un număr de înmatriculare, există niște... un minim de documente, există o sută de oameni care verifică. Să vină s-o vadă de o sută de ori, nu e o problemă. [...] Așa, tot inventăm documente să demonstrăm că există, există, există, există și cred că un singur om a mers să o vadă efectiv.” (Reprezentant ADI, Transilvania Nord)

Un singur respondent exprimă o părere pozitivă cu privire la simplificarea recentă a procedurii de către AM POR:

- „Cred că, dacă nu mă înșel, anul acesta AM-ul a început să simplifice un pic procedura, în sensul că nu mai trebuie să depunem fișele de curs și CV-urile în format printat, ci doar pe cd electronic, ceea ce a mai redus din volumul de documente care trebuiau depuse, după care să stai să le copiezi... consumă foarte multă hârtie.” (Reprezentant ANT, București)

### **III. B. 2. Grad de informare și interes privind Programul Operațional Regional**

Majoritatea respondenților consideră că au un grad bun sau foarte bun de informare cu privire la POR. Un singur interviuat se consideră slab informat (acesta aparține unei unități de cult, iar desfășurarea întregului proiect pe care instituția l-a derulat a fost intermediată de o persoană care, lucrând în domeniu, deține toate informațiile necesare și a facilitat accesul beneficiarului la informație).

Cu excepția aceluiași interviuat, reprezentant al unității de cult, participanții descriu scopul general al POR și axele prioritare, oferind, de asemenea, exemple de proiecte desfășurate pe fiecare axă. Respondenții mai precizează că POR este adresat în special instituțiilor publice, iar că beneficiarii privați sunt puțini la număr.

Cei mai mulți dintre respondenți oferă exemple de proiecte finanțate prin POR, cele mai multe fiind din același domeniu (aceeași axă) precum cele pe care le-au accesat ei înșiși. Un beneficiar precizează detaliat fiecare axă în parte, oferind, de asemenea, și exemple de proiecte, relevante pentru fiecare. Beneficiarul ANT exemplifică proiecte vizând promovarea și dezvoltarea infrastructurii.

Toți respondenții sunt, în continuare, interesați de POR, în special pentru că acest program oferă beneficiarilor care nu reușesc din fonduri proprii posibilitatea să își dezvolte propriile proiecte. În plus, reprezentanți ai autorităților publice precizează că



*Inițiativă locală. Dezvoltare regională.*

sunt interesați de POR întrucât programul le este adresat în mod specific, vizând dezvoltarea regiunii. De asemenea, reprezentantul ANT subliniază că este de la sine înțeles că instituția este interesată de POR, tocmai pentru că una dintre axele programului reprezintă obiectul de activitate al instituției.

Una dintre respondente afirmă că propriul interes (și, prin urmare, pe cel al instituției pe care o reprezintă) a crescut odată cu participarea la întâlnirile ADR și cu vizualizarea mai multor proiecte de succes, care i-au oferit idei noi de dezvoltare și încredere în program:

- *„Acuma, fiind implicată în proiectele astea, sincer, am mai studiat și am fost la multe ședințe împreună, ținute de ADR, [...] în care s-au prezentat multe proiecte. Și văd că totuși se face ceva, se îmbunătățește ceva pentru oameni și începe [...] să-mi creeze, să-mi deschidă, așa, un interes, un apetit spre așa ceva și mi-ar plăcea să mai fie și la noi. Nu sunt sigură dacă va mai fi, dar mi-ar plăcea să mai fie, că și noi avem clădiri foarte vechi, [...] care ar trebui... (renovate).”* (Reprezentant ADI, Transilvania Nord)

### **III. B. 3. Surse de informare privind Programul Operațional Regional**

Cei mai mulți dintre beneficiarii direcți utilizează ca principale surse de informare site-urile web [www.inforegio.ro](http://www.inforegio.ro) și pe cele ale ADR-urilor regionale. Mai sunt menționate, de asemenea, publicațiile Regio și alte site-uri web referitoare la fonduri structurale. Doi respondenți precizează firme de consultanță, respectiv o persoană care are informații în domeniu ca fiind sursele lor principale de informare.

Majoritatea respondenților consideră că cea mai de încredere sursă de informații este site-ul web [www.inforegio.ro](http://www.inforegio.ro), întrucât acesta conține toate informațiile actualizate și oficiale.

- *„Da, le consult (și alte site-uri web), pentru că apar informații mult mai sintetizate și concrete, dar întotdeauna, dacă chiar mă interesează ceva, verific (pe site-ul [www.inforegio.ro](http://www.inforegio.ro)).”* (Reprezentant ADI, Transilvania Nord)

Cu excepția beneficiarului care obține informații de la un consultant extern, toți respondenții precizează că internetul este cea mai frecventă sursă de informare pe care o utilizează (în special site-ul web al POR), întrucât acesta este ușor de accesat („la îndemână”), este bine structurat, oferă toate informațiile relevante, iar acestea

sunt suficient de bine detaliate astfel încât să fie utile în momentul redactării proiectului.

Beneficiarii direcți amintesc Revista Regio și pliante ca fiind printre materialele informative pe care le-au citit. Cu toate acestea, nu toți consideră că ele ar constitui surse de informare, fiindcă acestea nu conțin detalii relevante pentru scrierea proiectelor, ci doar pentru obținerea unei imagini de ansamblu asupra POR.

Doi beneficiari precizează că sunt abonați la contul Facebook Regio și unul – la contul Twitter; aceștia primesc constant informații din aceste surse. Un alt respondent consideră că alte platforme online/medii sociale (cu excepția site-ului web oficial) mai curând ocupă timp, fără să aducă beneficii. Doi beneficiari sunt abonați la buletinul electronic MDRAP, iar restul nu utilizează deloc alte canale/medii sociale pentru informare.

### **III. B. 4. Caracterizarea campaniei de informare privind POR**

Cei mai mulți respondenți nu cunosc detaliile campaniei de informare MDRAP cu privire la POR. Doi dintre beneficiari fac referire la Gala Regio, care este percepută ca un element pozitiv, întrucât promovează proiecte de succes și evidențiază diversitatea acestora. În schimb, ca și punct slab ale acestor gale este subliniat faptul că informația ar trebui diseminată în mai multe medii, mai ales în mediul rural. Un alt punct slab amintit, care este în strânsă legătură cu cel menționat anterior, este acela cum că respectivele gale sunt accesibile persoanelor care sunt specializate pe fonduri europene și sunt familiarizate cu aceste informații, dar nu ating un public mai larg:

- *„Ele sunt accesibile persoanelor care lucrează în domeniu, știi, deci puțină lume din exterior înțelege ce-i cu fondurile astea. Ba, culmea este că nici administrațiile nu înțeleg, parte mare dintre ei - și vorbesc de eșalonul superior -, ei nu-nțeleg. Puțini sunt cei care înțeleg realmente ce se întâmplă cu astea, și cum se întâmplă și ce tre' să faci ca să-ți iasă.”* (Reprezentant ADI, Regiunea Vest).

Unul dintre respondenți menționează ca făcând parte din campania MDRAP și sesiunile informative cu privire la finanțările prin POR în perioada 2014-2020, dar și o întrunire pe care acesta a considerat-o „politizată”, dat fiind că aici au fost prezenți

ministrul și „domni și doamne din politică”, iar invitați au fost doar primari și viceprimari, nu oameni care lucrează în mod curent cu fonduri europene.

### **III. B. 5. Comunicare electronică**

Frecvența utilizării site-ului web [www.inforegio.ro](http://www.inforegio.ro) variază între utilizare zilnică, o dată la două zile, cel puțin o dată pe săptămână, de câteva ori pe lună și deloc. Majoritatea beneficiarilor intervievați accesează site-ul web cu o frecvență de cel puțin o dată pe săptămână. Respondenții precizează, totuși, că frecvența utilizării site-ului web depinde de perioada de referință, întrucât în perioadele când redactează proiecte consultă site-ul mai des, iar în restul timpului site-ul este accesat doar cu scopul de a urmări posibile noutăți.

Un singur beneficiar direct urmărește pagina de Facebook Regio cu frecvență zilnică, celălalt respondent – o urmărește mai rar, iar restul nu urmăresc deloc această pagină.

Respondenții sunt, în general, mulțumiți de informațiile pe care le găsesc pe site-ul web POR, consideră că site-ul este bine structurat, chiar dacă există multe informații și documente; ei precizează, de asemenea, că atunci când au căutat informații specifice, le-au găsit, fără dificultăți. Referitor la corectitudinea datelor prezente aici, câțiva intervievați subliniază că nu o pun la îndoială, fiindcă site-ul [www.inforegio.ro](http://www.inforegio.ro) este o sursă oficială de informații:

- „[...] corectitudinea este, clar, că mă gândesc că tot ce e scris acolo, e corect.”, „Cum le dau (informațiile), așa le luăm.”

Un singur respondent precizează că a comunicat doar cu MDRAP, și nu cu ADR pentru derularea proiectului. Percepția sa este că experții sunt competenți și amabili, dar soluțiile pe care aceștia le oferă nu sunt personalizate, ci mai curând standard, iar uneori nu sunt adaptate contextului specific în care este plasat un proiect; beneficiarul concluzionează, astfel, că i-ar plăcea ca experții MDRAP să depună mai multe eforturi în a înțelege situațiile specifice care le sunt prezentate.

În plus, reprezentantul ANT precizează că nu are contact cu experții MDRAP sau ADR, ci doar cu OI Turism, acolo unde comunicarea se face strict prin adrese oficiale, iar răspunsurile sunt primite cu întârziere.

Ceilalți intervievați comunică cel mai des cu ADR prin e-mail și telefon. Aceștia sunt, în general, satisfăcuți de comunicarea cu ADR, precizând că răspunsurile prin email sunt la subiect, clare, succinte, prompte; de asemenea, respondenții precizează că atunci când există neclarități cu privire la e-mailuri sau informații de pe site-ul web, contactează direct, telefonic, ADR-ul, experții răspunzând întrebărilor. În plus, sunt prezentate cazuri în care situațiile cu care se confruntă beneficiarii nu pot fi lămurite prin intermediul emailului sau telefonic, drept urmare, respondenții se deplasează la sediul ADR pentru clarificări.

Unul dintre beneficiari precizează că un argument pentru faptul că experții ADR sunt competenți este acela că fiecare este specializat pe un domeniu anume. Un alt interviuat menționează că, deși unii dintre experții ADR, fiind mai tineri, oferă uneori informații eronate, și-a construit o relație profesională eficientă cu ADR, comunicând și confirmând cu aceștia fiecare element al proiectului:

- *„Cel puțin ADR Vest are o deschidere – orice poți să vorbești cu ei. Și până [...] nu te consulți cu ei de 4-5 ori, nu tre’ să scrii nimica, că de multe ori am scris, am scris greșit [...]. Și îmi zicea să refac. La început așa făceam. Acuma facem ciorne, facem draft-uri, ne consultăm, e bine, nu e bine, [...] deci sunt foarte dispuși să îți ofere informații.”* (Reprezentant ADI, Regiunea Vest)

### **III. B. 6. Publicații Regio**

Doi dintre beneficiarii direcții menționează că nu cunosc publicații Regio. Restul respondenților amintesc Revista Regio și diverse pliante pe care le-au avut la dispoziție (pliante referitoare la egalitatea de șanse și la utilizarea echipamentelor nepoluante). Cei care au citit revista Regio apreciază atât calitatea imaginilor, cât și faptul că textele referitoare la proiecte oferă informații relevante cu privire la acestea (cum ar fi: obiective, rezultate, păreri ale publicului); ei precizează, de asemenea, că proiectele amintite în Revistă sunt interesante și că această revistă reprezintă un „adevărat ghid de promovare”.

*Inițiativă locală. Dezvoltare regională.*

Un singur respondent a exprimat păreri critice cu privire la Revista Regio, menționând că nu o consideră un material informativ și că i-ar plăcea ca detaliile prezentate aici să se refere la situații specifice, deosebite, evenimente importante, clarificări care să îi fie utile beneficiarului în redactarea și implementarea proiectelor:

- *„Le-am răsfoit, le-am văzut și cam atât. [...] Pe mine nu mă ajută efectiv [...]. Sunt prea generale [...], așa, la nivel de știri. Ori, poate că eu am nevoie un pic de informații mai detaliate, mai punctuale [...]. Proiecte de succes. Bun, aia o citește, știu eu, un om din exterior, care vrea să vadă ce se întâmplă cu fondurile europene în țara asta și vede că acela a făcut aia, acela a făcut ailaltă. [...] Plus că sunt multe informații care nu-și au rostul – ce a făcut nu știu ce ministru, că s-a întâlnit nu știu cine cu nu știu cine.” (ADI, Transilvania Nord)*

### **III. B. 7. Satisfacție privind calitatea comunicării**

Beneficiarii precizează că jurnaliștii nu sunt specializați în fonduri europene, drept urmare, informațiile care le sunt transmise acestora trebuie să fie foarte clare; altfel, ei pot distorsiona sau confunda între ele informațiile pe care le primesc. Este subliniată ideea că experții ADR care se ocupă de informare sunt foarte amabili și profesioniști; în plus, un respondent apreciază că în ceea ce privește publicațiile, informația este foarte bine diseminată, în schimb, aceasta ar trebui să fie mai bine diseminată decât este în momentul de față prin intermediul televiziunilor. Un interviuat menționează că informarea pentru realizarea proiectelor o face accesând surse oficiale, și nu presa, întrucât aceasta nu reprezintă o sursă de încredere.

Unii respondenți precizează că nu pot evalua modalitatea de prezentare a rezultatelor POR, dat fiind că nu dețin informații despre acestea. Majoritatea celorlalți beneficiari intervievați exprimă păreri pozitive cu privire la prezentarea acestor rezultate, dar sugerează că rezultatele ar trebui să fie mai vizibile (eventual prin promovare mai puternică în mediul rural și prin campanii TV, cum ar fi realizarea de filme care să ruleze la ore de maximă audiență). Un interviuat consideră că beneficiarii ar avea de câștigat dacă ar fi prezentate inclusiv proiectele eșuate; acest lucru ar oferi o imagine mai bună de ansamblu asupra POR, dar ar și ajuta beneficiarii să învețe din greșelile altora:

**Inițiativă locală. Dezvoltare regională.**

- „Poate ar fi relevante și situațiile eșuate, ai avea o viziune per ansamblu mai relevantă. Nu-i frumos să apară în gazetă un proiect care nu... nu merge, dar poate ar fi interesant de văzut. [...] Și ca și exemplu, da, normal, că nu ne bucurăm de așa ceva, dar, na, poate am putea învăța și din alea. [...] Adică tot timpul vezi rezultatele bune, proiectele bune, proiectele realizate, definitive, dar [...] gradul de absorbție a fondurilor nu e 100%, deci parcă există și proiecte care n-au mers, care nu merg și nu-s prezentate, nu le cunosc, deci le cunosc [...] doar pe cele care-s în jurul meu și la care pot să văd că aici ar trebui să fie o finanțare și nu merge, dar [...] ca să pot să zic că am o impresie obiectivă asupra Programului Operațional Regional [...], ar trebui să știu și ce nu merge sau cât nu merge la sută. Nimeni nu face precizarea de cât la sută nu merge și cât la sută e blocat.” (Reprezentant ADI, Transilvania Nord)

Beneficiarii menționează că de fiecare dată când au avut nevoie de anumite informații, le-au găsit fără probleme.

### **III. B. 8. Evaluarea campaniei**

Respondenții au, în general o imagine pozitivă despre activitatea de informare derulată de MDRAP, respectiv de ADR-uri, dar scot în evidență diferite nuanțe ale acestei activități. Un interviuat menționează că deși momentan există suficiente resurse pentru informare, acestea nu au fost la fel de disponibile la începutul derulării POR, ci doar după anul 2009, când campania de informare a fost realizată într-un mod mai profesionist. Comunicarea prin intermediul Facebook este, și ea, apreciată de respondenții care urmăresc această platformă de comunicare; una dintre beneficiare subliniază că informarea primită prin intermediul Facebook îi este utilă în generarea de noi idei de proiecte pentru propria instituție:

- „[...] sunt multe (proiecte) prezentate și atunci sunt foarte multe detalii, îți poate da o idee de un viitor proiect sau nu te-ai gândit că ai și tu ceva asemănător care ai putea să promovezi. Și faptul că au ieșit și au ieșit bine, te motivează.” (Reprezentant Instituție de învățământ superior, Regiunea Nord Vest)

Un alt beneficiar sugerează că informarea ar trebui să fie realizată mai intens în mediul rural, iar altul evidențiază că specialiștii au acces la toate informațiile relevante, însă publicul larg nu este suficient de bine informat cu privire la POR, într-un limbaj accesibil; astfel, este subliniat faptul că inclusiv persoane care sunt factori de decizie

*Inițiativă locală. Dezvoltare regională.*

din administrația publică nu au suficiente informații relevante despre accesarea fondurilor prin intermediul POR (cum ar fi primari din orașe mici):

- „[...] Trebuie să fie un bazin mai mare de oameni care sunt informați. Și fiecare pe nivelul lui de înțelegere. [...] Uite, și asta e o problemă pe care am sesizat-o de multe ori. Deci dacă vii cu un limbaj foarte tehnic la ăla care nu înțelege, care nu știe despre ce vorbești, care nu are experiență, atunci ăla se plictisește și iese afară din sală. Deci trebuie [...] grupul la care te adresezi și limbajul trebuie să fie adecvat.” (Reprezentant ADI, Regiunea Vest)

### **III. B. 9. Identitate vizuală a POR**

Cei mai mulți dintre respondenți precizează că nu au avut probleme în respectarea regulilor de identitate vizuală pe parcursul implementării proiectelor. Micile dificultăți semnalate au fost rezolvate pe parcurs, prin comunicare cu ADR (de exemplu, dificultatea de a adăuga siglele relevante pentru anumite materiale, din cauza dimensiunilor reduse ale acestora).

Manualul de identitate vizuală este considerat foarte clar, cu toate că beneficiarii ar prefera ca acesta să fie mai simplu (să conțină o singură regulă vizuală, și nu câte o regulă pentru fiecare tip de material în parte). De asemenea, un beneficiar sugerează că aceste reguli ar trebui să fie mai flexibile, astfel încât să permită adaptarea la contextul fiecărui proiect în parte (de exemplu, să permită realizarea unei singure conferințe de presă pentru achiziționarea echipamentelor și pentru finalizarea proiectului, dacă perioadele de realizare a acestora se suprapun); flexibilizarea acestor reguli ar trebui, de asemenea, să permită transmiterea, prin afișaj, către populație, a unor mesaje foarte clare, simple, accesibile, din care populația să înțeleagă că în realizarea respectivelor proiecte au fost investite fonduri europene (fără listarea tuturor detaliilor tehnice).

Beneficiarul consideră, în plus, că publicului larg nu îi este clar faptul că Regio înseamnă „fonduri europene” și subliniază importanța transmiterii acestei corelații către public. Unul dintre respondenți precizează că identitatea vizuală Regio este ușor de respectat și este plăcută estetic.

### **III. B. 10. Recomandări de îmbunătățire**

Cei mai mulți beneficiari intervievați preferă să primească informații online (direct de pe site-ul [www.inforegio.ro](http://www.inforegio.ro), prin e-mail, sau prin newsletters, unde informațiile să fie sintetizate și specifice pentru fiecare departament din proiect: achiziții, publicitate, financiar, management etc.). Sunt participanți care menționează, de asemenea, că ar prefera să fie informați despre POR prin intermediul unor ședințe, seminarii; acestea sunt considerate a fi eficiente, pentru că facilitează interacțiunea directă cu specialiștii și lămurirea rapidă a posibilelor neclarități ale beneficiarilor. O respondentă sugerează transmiterea către beneficiari a informației cum că există modificări ale unor documente (legislație, formulare, ghiduri etc.) și compilarea documentelor modificate pe site-ul web, unde beneficiarii să aibă acces direct (username și parolă); avantajul acestui acces direct ar fi acela că beneficiarii pot accesa informațiile specifice ei înșiși, fără a fi nevoiți să parcurgă întreg site-ul web în căutarea noutăților.

Tipul de informații de care beneficiarii sunt interesați ar fi: axele, măsurile și activitățile ce urmează a fi derulate pentru perioada 2014-2020, ghidurile solicitantului, cuantumul fondurilor alocate pentru fiecare zonă în parte, criteriile de eligibilitate pentru viitor, schimbări de procedură.

Majoritatea respondenților nu au sugestii pentru MDRAP cu privire la îmbunătățirea comunicării cu potențialii beneficiari POR. Singurele propuneri înregistrate sunt: să fie prezentate cât mai amplu proiecte finalizate, astfel încât publicul larg să aibă cunoștințe despre Regio și beneficiile accesării acestor fonduri; îmbunătățirea comunicării între organismele intermediare (aceasta, la rândul ei, ar eficientiza comunicarea cu beneficiarii):

- „[...] ministerul [...] să mențină o comunicare bună cu OI-urile, că asta ne afectează pe noi [...] am înțeles că toate OI-urile au așa o relație de subordonare nefirească față de minister, deci aproape că le e frică: «da, să trăiți șefu'», aproape că le e frică să-i întrebe: [...] «da' voi de ce nu v-ați făcut treaba?», când de fapt ei tre' să-și facă o treabă acolo și să ne răspundă nouă.” (Reprezentant ADI, Regiunea Vest)



În ceea ce privește campania de informare publică, beneficiarii consideră că aceasta ar trebui să fie amplă, atât în mediul online, cât și la televiziuni, astfel încât informația să fie diseminată cât mai larg, inclusiv în mediul rural.

### **III. B. 11. Pentru viitoarele ghiduri: întrebări frecvente / greșeli frecvente**

Majoritatea respondenților precizează că nu au întâmpinat probleme sau au întâmpinat probleme minore în derularea proiectelor, iar acestea au fost depășite. Exemple de astfel de dificultăți ar fi: întâzieri ale răspunsurilor din partea ADR, probleme cu achizițiile, probleme de contactare a experților angajați pe proiect. Un alt tip de problemă amintită a fost dificultatea de a clarifica transmiterea și deducerea TVA-ului pentru achiziții externe; în cazul acestora, beneficiarul subliniază lipsa comunicării între instituții:

- *„Au fost persoane disponibile, dar, na, poate că e și o problemă la nivelul ăsta, că fiecare știe treaba lui: ADR-ul știe treaba lui, Finanțele știu treaba lor, Ministerul – treaba lui. Și undeva noi trebuie să le legăm pe toate astea trei.”* (Reprezentant ADI, Transilvania Nord)

Recomandările adresate potențialilor beneficiari vizează informarea temeinică înainte de derularea proiectelor, înarmarea cu răbdare, rigurozitate în redactarea documentației și comunicarea permanentă cu finanțatorul. În plus, este amintit volumul mare de muncă depusă pentru aceste proiecte, dar și satisfacția beneficiarului ca urmare a finalizării lor. Un respondent menționează că ar recomanda potențialilor beneficiari să acceseze fonduri europene direct, fără intermedierea realizată de instituții românești.

## **IV. CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI**

### **IV. 1. CONCLUZII**

- În general, opiniile respondenților privind POR, cât și privind fondurile europene în general, tind să fie influențate de experiența personală pe care au avut-o în accesarea finanțărilor și mai puțin de o viziune de ansamblu asupra derulării acestor programe;
- Majoritatea beneficiarilor consideră că derularea fondurilor europene în România presupune proceduri greoaie și stricte;
- În general, respondenții amintesc mai degrabă aspecte pozitive ale desfășurării POR, în special comparativ cu alte programe;
- Programul Operațional Regional este percept ca un real ajutor pentru antreprenori;
- Gradul de informare a respondenților cu privire la POR depinde, în primul rând, de numărul de proiecte derulate;
- Beneficiarii direcți, în general, sunt mai informați și mai interesați de POR decât beneficiarii privați.
- Gradul de interes cu privire la POR este diferențiat în funcție de experiența pe care beneficiarii au avut-o.
- Principalele surse de informare pe care beneficiarii le utilizează și cele care se bucură de cea mai mare încredere sunt cele oficiale (POR, ADR, MDRAP), accesate cel mai frecvent on-line (site-uri, e-mail).
- Campania de informare recentă derulată de MDRAP este cunoscută în proporție foarte redusă de către persoanele intervievate.
- Publicațiile Regio sau mass media, precum și social media sunt utilizate de către persoanele intervievate drept sursă de informare în măsură foarte scăzută.
- Beneficiarii privați și cei direcți sunt mulțumiți de colaborarea pe care au avut-o cu experții ADR sau MDRAP.

*Inițiativă locală. Dezvoltare regională.*

- Majoritatea respondenților declară că nu au întâmpinat obstacole majore pe parcursul scrierii sau al implementării proiectului, iar atunci când au avut probleme, acestea s-au rezolvat, de cele mai multe ori cu sprijinul experților ADR.
- În condițiile în care există o planificare atentă a activităților, se respectă procedurile și se asigură surse de cofinanțare, accesarea proiectelor europene este văzută drept ușoară, iar persoanele intervievate recomandă ca întreprinzătorii să facă acest lucru, finanțările europene reprezentând un real ajutor în dezvoltarea afacerilor din România.

#### **IV. 2. RECOMANDĂRI**

- Reducerea birocrăției în procesul de accesare a finanțărilor prin intermediul POR este o solicitare care este menționată de majoritatea persoanelor intervievate.
- Constituirea unor baze de date cu beneficiari și comunicarea țintită a informațiilor relevante pentru aceștia.
- Comunicarea țintită este o recomandare generală, fie că este vorba despre publicul larg, potențiali beneficiari sau beneficiarii anteriori. Aceasta trebuie realizată inclusiv la nivel de domeniu de activitate al organizației, pentru a asigura că doar informațiile relevante ajung la persoanele informate.
- Organizarea mai multor întâlniri cu beneficiari sau cu potențiali beneficiari de către ADR, în scopul comunicării unor informații relevante (cu precădere înainte de deschiderea unor noi linii de finanțare sau atunci când apar modificări).
- Actualizarea promptă și unitară a tuturor surselor de informare oficiale,
- Comunicarea constantă prin intermediul e-mailului cu beneficiarii anteriori, pentru a-i informa despre noi oportunități de finanțare.
- Anunțarea din timp a noilor oportunități de finanțare, precum și a condițiilor de eligibilitate și a altor informații esențiale pentru realizarea unui proiect.
- Utilizarea unui limbaj mai accesibil, mai puțin specializat în comunicarea adresată potențialilor beneficiari sau publicului larg.

*Inițiativă locală. Dezvoltare regională.*

- Sintetizarea informațiilor esențiale pentru a fi mai accesibile persoanelor care doresc să le consulte.
- Lansarea unor campanii de informare și de publicitate mai agresive, deoarece persoanele intervievate nu cunosc detalii despre campaniile desfășurate, cele mai multe informații obținându-le, conform declarațiilor lor, prin eforturi personale de informare.



*Inițiativă locală. Dezvoltare regională.*

## **V. ANEXE**

## V. A. INSTRUMENT - GHID DE INTERVIU TIP STUDIU DE CAZ

*Buna ziua! Numele meu este ..... si sunt moderador de interviu IRES. Ministerul Dezvoltării Regionale și Administrației Publice derulează un studiu de evaluare a gradului de informare a cetățenilor despre Programul Operațional Regional. Scopul acestui proiect este de a îmbunătăți comunicarea cu cetățenii – beneficiarii finali ai proiectelor derulate prin despre Programul Operațional Regional. Am dori să cunoaștem opiniile (părerile) dvs. despre acest subiect. Tot ceea ce vom discuta aici rămâne confidențial – nimeni din afara acestui proiect nu va afla ceea ce s-a discutat. Nu există „răspunsuri corecte” sau „răspunsuri greșite” și nimeni nu va judeca răspunsurile pe care le veți da. Pentru noi este foarte important să aflăm exact ce credeți dumneavoastră.*

*Deoarece tot ceea ce discutăm este foarte important pentru noi, vă cerem permisiunea de a înregistra audio discuția noastră, pentru a ne fi mai ușor să ne amintim ulterior toate detaliile, pentru a putea realiza raportul final și pentru a putea decide ce este mai bine să facem în pașii următori.*

*Ne așteptăm ca durata acestei întâlniri să fie de 30 de minute.*

*Notă: Se notează datele factuale oferite, solicitate de către moderador*

Grup țintă:

- a. 10 studii de caz/ regiune - 80 la nivel național, privind evaluarea eficienței comunicării din perspectiva beneficiarilor privați; Selecția cazurilor se va realiza pe criterii de reprezentativitate în funcție de tematica proiectului, mediu de rezidență, dispersie la nivel regional (județe diferite) - trimestrul I –II 2014
- b. Câte două studii de caz la nivel național (8 în total) pentru fiecare din următoarele categorii de beneficiari direcți:
  - a. asociații de dezvoltare intercomunitară,
  - b. autorități publice centrale,
  - c. instituții de învățământ superior,
  - d. unități de cult - trimestrul I –II 2014.

Discuție

### INTRODUCERE

Vă propun sa începem discuția noastră cu o foarte scurtă prezentare a dumneavoastră (COMPLETAȚI DATELE DIN FISA).

#### DATE DESPRE PROIECT

- P1. Care este titlul proiectului finanțat prin Programul Operațional Regional?
- P2. Care a fost linia de finanțare din cadrul Programul Operațional Regional?
- P3. Care au fost obiectivele proiectului?
- P4. Care au fost principalele activități din implementarea proiectului?
- P5. Care au fost rezultatele proiectului?
- P6. Cine a fost beneficiarul sau grupul ținta?

#### ASPECTE GENERALE

Cum ați descrie modul în care se derulează fondurile europene în România? Ce credeți despre felul în care se derulează Programul Operațional Regional? Detaliați.

#### GRAD DE INFORMARE SI INTERES

Cum ați aprecia gradul dvs. de informare despre Programul Operațional Regional? Ce știți despre Programul Operațional Regional? Ce tip de proiecte au fost finanțate până acum? Puteți da câteva exemple de proiecte finanțate prin POR?

Cât de mult vă interesează Programul Operațional Regional? Motivați.

#### SURSE DE INFORMARE

Care sunt principalele surse de informare despre Programul Operațional Regional? Pe care o considerați ca fiind cea mai demna de încredere? De ce? Care a fost canalul de informare cel mai frecvent utilizat de dumneavoastră? De ce? Dar din materialele de informare? Puteți menționa câteva dintre acestea?

Ce alte canale/medii sociale folosiți pentru informare? Sunteți abonat la buletinul electronic al MDRAP? Dar la conturile de Facebook și Twitter? Folosiți vreodată celelalte platforme online Regio și MDRAP (YouTube, Issuu, Scribd, SlideShare ș.a.m.d.)? Când le-ați folosit ultima dată?

#### CARACTERIZAREA CAMPANIEI

Cum ați descrie pe scurt campania recentă derulată de MDRAP privind Programul Operațional Regional? Care credeți că au fost principalele puncte tari ale campaniei de informare privind Programul Operațional Regional? Dar cele slabe? Ce anume v-a plăcut cel mai mult din această campanie? Dar cel mai puțin?

#### COMUNICARE ELECTRONICĂ

Cât de frecvent ați utilizat site-ul [www.inforegio.ro](http://www.inforegio.ro) pentru informare? Dar pagina de face-book dedicată REGIO? Cum ați descrie utilitatea, corectitudinea, transparența, modul de prezentare a informațiilor prezentate pe site? Cum ați aprecia comunicarea prin e-mail cu experții MDRAP sau ai birourilor de informare? Cum ați aprecia competența, disponibilitatea, amabilitate lor?

Cum ați aprecia comunicarea (telefonică, prin e-mail, fax etc.) cu experții MDRAP? Ați întâmpinat vreodată probleme? Descrieți-le.

#### PUBLICAȚII

Care au fost principalele publicații REGIO pe care le-ați utilizat cel mai frecvent pentru informare? Ce părere aveți despre calitatea și modul de prezentare a informațiilor despre Programul Operațional Regional în aceste publicații?

Care au fost principalele publicații Regio pe care le-ați utilizat cel mai frecvent pentru informare? Mai folosiți și alte publicații? Care?

#### SATISFAȚIE

Cum ați comenta calitatea informațiilor furnizate în activitățile de informare adresate jurnaliștilor? Cum ați evalua amabilitatea și profesionalismul celor implicați în activitatea de informare?

Ce părere aveți despre modul de prezentare a rezultatelor Programului Operațional Regional?

Au existat cazuri când nu ați putut obține informațiile căutate? Descrieți-le.

#### EVALUAREA CAMPANIEI DE INFORMARE

Cum ați evalua într-un cuvânt activitatea de informare derulată de MDRAP privind Programul Operațional Regional?

*Inițiativă locală. Dezvoltare regională.*

Ce anume v-a mulțumit sau nemulțumit cel mai mult în această campanie de informare privind Programul Operațional Regional? Detaliați de ce.

**IDENTITATEA VIZUALĂ**

Identitatea vizuala REGIO presupune publicarea de anunțuri de presă, organizarea de conferințe de lansare sau închidere a proiectului, postarea în anumite cazuri de panouri exterioare de informare etc. Care au fost principalele dificultăți pe care le-ați întâmpinat în respectarea regulilor de identitate vizuală în implementarea proiectelor? Detaliați? Ce propuneri de îmbunătățire a identității vizuale ați avea?

**RECOMANDĂRI DE ÎMBUNĂTĂȚIRE**

Cum ați dori să fiți informat în viitor despre Programul Operațional Regional? Ce categorii de informații vă interesează în mod special?

Ce recomandări ați face Ministerului Dezvoltării Regionale și Administrației Publice pentru a îmbunătăți comunicarea față de beneficiarii potențiali ai Programului Operațional Regional? Dar în ceea ce privește campaniile de informare publică?

**PENTRU VIITOARELE GHIDURI/ÎNTREBĂRI FRECVENTE/GREȘELI FRECVENTE**

Ați avut probleme în derularea contractului? În ce au constat? Cum le-ați depășit? Ce recomandări ați face potențialilor beneficiari?



## **V. B. RAPOARTE PARȚIALE – STUDII DE CAZ BENEFICIARI PRIVAȚI**

### **V. B. 1. RAPORT PARȚIAL REGIUNEA BUCUREȘTI-ILFOV**

#### **ASPECTE GENERALE**

Majoritatea beneficiarilor consideră că derularea fondurilor europene în România presupune proceduri greoaie și foarte stricte, un volum mare de documente și durate prelungite pentru aprobarea proiectelor. Un respondent menționează, de asemenea, că percepe o distincție între felul în care beneficiarii sunt tratați, în funcție de statutul lor (beneficiari privați versus instituții publice, unde cei din urmă sunt favorizați, ei având un acces facilitat la informații). Este amintit și faptul că limbajul în care sunt redactate informațiile pentru beneficiari este unul specializat, accesibil doar persoanelor cu pregătire în domeniu. Dintre cei intervievați, o singură persoană exprimă o părere pozitivă cu privire la derularea fondurilor europene.

O parte dintre respondenți amintesc aspecte pozitive ale desfășurării POR, în special comparativ cu alte programe, cum ar fi: parcurgerea rapidă a pașilor pentru obținerea aprobării și în implementare, rambursări mai rapide, personal mai bine pregătit.

Cel mai frecvent menționat aspect negativ privind POR este cel al duratei îndelungate de răspuns de la depunerea cererii, lucru care poate îngreuna desfășurarea proiectului (pot apărea modificări în structura societății sau echipamentele menționate în cerere nu mai sunt disponibile pe piață, ceea ce duce la discrepanțe între cererea de proiect și implementarea acestuia). Alte aspecte negative sunt: procedurile complexe, dificultatea beneficiarilor de a cofinanța proiectele, respectiv informarea târzie a beneficiarilor cu privire la lansarea unor linii de finanțare (ceea ce duce la percepția unui favoritism al beneficiarilor publici, spre deosebire de beneficiarii privați, care trebuie să depună eforturi pentru a-și obține informațiile):

*Inițiativă locală. Dezvoltare regională.*

- „Ar trebui să se anunțe astăzi ce se lansează peste 2 luni de zile, nu astăzi ce se lansează astăzi! Aflu [astăzi] de proiecte, de linii de finanțare care se deschid azi [...]. Deci este clar, în momentul în care apar așa ceva, alea sunt cu dedicații”. (Studiu de caz, Regiunea București-Ilfov)

## GRAD DE INFORMARE ȘI INTERES

Cea mai mare parte dintre respondenți se consideră bine informați cu privire la POR. Câțiva dintre cei intervievați menționează că informațiile care i-au interesat au fost exclusiv cele legate de proiectele desfășurate și le-au accesat doar atunci când au avut nevoie de ele. O parte dintre aceștia din urmă au primit informațiile de care aveau nevoie de la firme de consultanță.

Gradul de informare a respondenților cu privire la POR depinde, în primul rând, de numărul de proiecte derulate. Beneficiarii care au derulat mai multe proiecte menționează liniile de finanțare POR, tipurile de beneficiari și, de asemenea, exprimă opinii pozitive cu privire la direcțiile de finanțare, dar și la modalitatea de derulare a programului. Beneficiarii de proiecte unice, în schimb, se pot împărți, din perspectiva cunoștințelor despre POR în două categorii: cei care pot menționa câteva tipuri de proiecte despre care au auzit (proiectele de infrastructură sunt cele mai des amintite, urmând proiectele de achiziționare echipamente IT și agricole) și cei care nu cunosc niciun alt tip de proiect finanțat prin POR, pentru că nu sunt interesați de acestea. Un beneficiar amintește proiecte implementate de autorități publice și subliniază că, din perspectiva sa, acestea nu își găsesc justificarea într-o nevoie reală, ci, mai curând, au fost realizate cu scopuri obscure, cum ar fi „tocarea banilor” (un exemplu ar fi instalarea unui sistem de supraveghere video în sectorul 2).

Gradul de interes cu privire la POR este diferențiat în funcție de experiența pe care beneficiarii au avut-o. În general, intervievații care au fost beneficiarii mai multor proiecte și beneficiarii unici cu experiențe pozitive au un grad mai ridicat de interes decât cei care au avut experiențe negative. În plus, beneficiarii mai multor proiecte își argumentează interesul făcând referire la obiectivele POR de dezvoltare regională și evidențiază că susținerea mediului de afaceri privat are impact pozitiv, pe termen lung, asupra dezvoltării:

*Inițiativă locală. Dezvoltare regională.*

- „Programul Operațional Regional este un factor de dezvoltare a regiunii. Deci în măsura în care trăiesc în această regiune, mă interesează în mare măsură pentru că bunăstarea noastră a tuturor depinde de cât de dezvoltată este această regiune și de cum reușim să ținem pasul cu restul lumii [...] POR ar trebui să sprijine preponderent mediul de afaceri privat, care aduce profit din asta, asta înseamnă dezvoltarea regiunii... Dacă mediul privat face profit, automat se plătesc și impozite, se va dezvolta și infrastructura... Dacă Programul Operațional finanțează doar direct infrastructura sau preponderent, de aici mai puțin se creează locuri de muncă în viitor, se creează doar pe derularea proiectului și lipsește profitul pe termen lung.” (Studiu de caz, Regiunea București-Ilfov)

Beneficiarii unui singur proiect care au avut experiențe pozitive pe parcursul desfășurării proiectelor menționează că sunt interesați de POR, din perspectiva derulării unor proiecte viitoare. Cei care au avut experiențe mai puțin plăcute (și care consideră că procesul este dificil, greoi) precizează că, în momentul desfășurării proiectelor, au avut informațiile necesare cu privire la POR, însă momentan nu mai sunt interesați de acest program.

## **SURSE DE INFORMARE**

Principalele surse de informare pe care beneficiarii le utilizează sunt internetul (site-urile web ale programului și cele ale MDRAP, respectiv ale ADR-urilor, dar și alte site-uri web specializate, cum ar fi [www.fonduri-structurale.ro](http://www.fonduri-structurale.ro) sau site-ul web al Ministerului Fondurilor Europene) sau contactarea directă a ADR sau MDRAP (telefonic, prin email sau față în față). Cele mai frecvent utilizate surse de informare sunt [www.inforegio.ro](http://www.inforegio.ro), iar apoi ADR, respectiv MDRAP (comunicare directă), întrucât de aici beneficiarii primesc răspunsuri calificate. De asemenea, acestea sunt sursele pe care respondenții le consideră ca fiind cele mai de încredere. Un număr restrâns de participanți și-a obținut informațiile doar de la firmele de consultanță. Dintre beneficiarii care utilizează site-ul web al Ministerului Fondurilor Europene, unii consideră că acesta le este chiar mai util decât site-ul POR, întrucât cuprinde instrucțiuni și informații mai detaliate cu privire la implementarea proiectelor. Unul dintre beneficiari menționează că cele mai de încredere informații le are de la prieteni.

Niciunul dintre respondenți nu a utilizat alte materiale de informare, în afară de sursele menționate mai sus. Majoritatea beneficiarilor precizează că au avut acces la broșuri, pliante, materiale tipărite, însă aceștia nu își amintesc detaliile conținute de respectivele materiale informative și consideră că acest tip de documente este supus riscului de a-și pierde din actualitate, spre deosebire de site-urile web, care pot fi actualizate în permanență.

Cei mai mulți dintre intervievați nu utilizează medii sociale online pentru informare cu privire la POR. Un singur beneficiar urmărește contul de Facebook al MDRAP, iar alți trei primesc lunar informații cu privire la POR; cu toate acestea, respectivii respondenți nu sunt convinși dacă primirea acestor informații reprezintă abonare la buletinul electronic MDRAP.

## **CARACTERIZAREA CAMPANIEI**

O parte din respondenți nu știe că MDRAP ar fi derulat recent o campanie de informare, iar majoritatea celorlalți menționează că au văzut spoturi la TV, însă nu pot oferi mai multe detalii despre acestea. Beneficiarii sunt dezamăgiți de activitatea generală de informare desfășurată de MDRAP, menționând că sunt foarte puține persoane din publicul larg care știu ce presupune POR și că investiția în spoturile TV este inutilă.

Doi dintre beneficiari menționează, însă, că sunt familiari cu recenta campanie de informare cu privire la POR (referindu-se la informațiile diseminate cu privire la perioada 2014-2020). Din perspectiva respondenților, un punct forte al campaniei este acela că oferă un punct de plecare pentru cei interesați de POR, lansând informații de bază cu privire la domeniile pentru care vor fi alocați banii, dar și că face cunoscute publicului larg informații referitoare la ADR-uri. Drept puncte slabe ale campaniei, intervievații amintesc lipsa detaliilor concrete (subdomenii, axe etc.) pentru alocarea finanțărilor.

## COMUNICARE ELECTRONICĂ

Unii beneficiari au utilizat site-ul dedicat Regio foarte rar (de câteva ori pe an), iar alții au utilizat site-ul de fiecare dată când aveau nevoie de informații (aproximativ o dată pe săptămână). Câțiva beneficiari, în schimb, utilizează site-ul frecvent (de câteva ori pe săptămână sau chiar zilnic).

Cei mai mulți dintre beneficiarii intervievați sunt mulțumiți de utilitatea, corectitudinea și modalitatea de prezentare a informațiilor pe site. Respondenții au precizat că li se pare necesar să fie postat pe site-ul web un rezumat al avantajelor, dezavantajelor și obligațiilor pe care un beneficiar le are în derularea unui proiect, care să fie ilustrat cu exemple din experiența practică.

În ceea ce privește transparența informațiilor, unul dintre beneficiari precizează că etapele pentru depunerea proiectelor, evaluarea acestora, contractarea, semnarea contractelor de finanțare, depunerea cererilor de rambursare și decontarea cheltuielilor nu sunt suficient de clare pentru public, ele fiind disponibile doar în format PDF, însă nu și incluse în baza de date SMIS sau accesibile într-un format care să permită extragerea unor rapoarte în timp real.

Majoritatea beneficiarilor oferă feedback pozitiv cu privire la comunicarea prin e-mail, în special în ceea ce-i privește pe experții ADR. Aceștia sunt caracterizați ca fiind prompti, amabili, corecți, respectuoși și eficienți. Unii intervievați precizează totuși că sunt și cazuri rare în care ADR răspunde târziu prin e-mail la solicitările beneficiarilor. De asemenea, unul dintre beneficiarii care au derulat mai multe proiecte menționează că, deși experții ADR sunt amabili, puțini dintre aceștia au expertiza necesară, ceea ce, uneori dă naștere unor probleme:

- *„Disponibilitatea și amabilitatea există, da... [...] foarte puțini dintre ei au și competențele necesare. În general, oamenii cu care lucrezi și care sunt prin ADR sunt [...] la început de drum... Foarte puțini oameni cu multă expertiză acumulată în spate. [...] De asta se mai întâmplă și probleme. [...] Și nu vorbim despre informația generală: așa e procedura X, așa e procedura Y. Ele sunt lucruri foarte specifice... Și poate sunt lucruri [...] pe care le întâlnești o dată, de două ori la 10-20 de proiecte.”*  
(Studiu de caz, Regiunea București-Ilfov)

*Inițiativă locală. Dezvoltare regională.*

Respondenții, în general, exprimă opinii pozitive cu privire la comunicarea cu experții MDRAP. Câțiva dintre ei precizează, totuși, că au existat cazuri în care au primit răspunsuri cu întârziere sau că a fost amânată transmiterea unui răspuns. De asemenea, un respondent menționează că experții MDRAP nu își asumă responsabilitatea pentru informațiile oferite prin intermediul telefonului sau e-mailului și că cea mai bună modalitate pentru ca un beneficiar să primească un răspuns asumat este aceea de a transmite o scrisoare ștampilată, pentru care să aștepte un răspuns oficial; această opțiune, însă, presupune un timp îndelungat pentru primirea răspunsului.

## **PUBLICAȚII**

Puțini dintre cei intervievați au utilizat publicații Regio pentru informare, iar ceilalți afirmă că au obținut informații exclusiv din mediul online. Cei care au utilizat publicații s-au informat din broșuri, pliante, buletine informative și Revista Regio; sunt amintite, de asemenea, și ghidurile solicitantului. Cei care amintesc consultarea acestor materiale sunt de părere că informațiile ar trebui detaliate într-un limbaj accesibil publicului mai larg și nu doar specialiștilor, astfel încât persoana care citește materialul să nu aibă întrebări după lectură (această observație se referă, în special, la Ghidurile solicitantului). Câțiva respondenți amintesc, de asemenea, că ei consultă Ziarul Financiar și Ziarul Economic pentru a obține informații cu privire la Regio.

Unul dintre beneficiari subliniază faptul că deși Revista Regio este tipărită pe hârtie de calitate, iar articolele sunt „*frumos scrise*”, aceasta este realizată tot prin intermediul Fondurilor Europene, lucru care nu ar trebui să se întâmple; în perspectiva acestui beneficiar fondurile ar trebui direcționate strict înspre susținerea beneficiarilor privați.

## SATISFAȚIE

Beneficiarii apreciază faptul că regăesc informații cu privire la Regio în mass media, considerând că este un aspect pozitiv faptul că activitatea Regio este diseminată către public. Cu toate acestea, unii intervievați consideră că unele dintre informațiile transmise prin mass media sunt distorsionate, întrucât jurnaliștii au o agendă diferită decât cea de informare a publicului și întrucât nu există jurnaliști specializați în subiectul fondurilor europene:

- *„Partea proastă e că una vrea să se transmită prin media, alta înțelege media. Și media transmite și ea mai departe ce a înțeles, sau ce vrea să transmită. În general în media merg bine lucrurile care merg prost. [...] Informațiile proaste.”* (Studiu de caz, Regiunea București-Ilfov)

De asemenea, ei consideră că mesajele transmise în informarea către public ar trebui să fie redactate într-un limbaj simplu, accesibil publicului larg.

În general, respondenții apreciază profesionalismul, amabilitatea și intențiile bune ale celor implicați în activitatea de informare.

Majoritatea respondenților evaluează pozitiv faptul că rezultatele POR sunt diseminate. Cu toate acestea, câțiva beneficiari oferă sugestii de îmbunătățire pentru viitor: prezentarea rezultatelor pe măsură ce proiectele se implementează (într-un timp mai scurt decât ritmul în care acestea erau făcute publice până acum), introducerea rezultatelor proiectelor într-o bază de date care să permită generarea directă, în timp real, de rapoarte, realizarea unor sesiuni de feedback cu beneficiarii proiectelor imediat ce acestea sunt finalizate (pentru a permite schimbul de informații cu privire la dificultățile întâmpinate). În plus, un participant subliniază că utilitatea unor proiecte de infrastructură este îndoielnică (de exemplu, sistemul de supraveghere video implementat în sectorul 2), deci ar considera mai importantă prezentarea rezultatelor proiectelor de modernizare a serviciilor sociale.

În general, beneficiarii nu au avut dificultăți în obținerea informațiilor pe care le-au căutat. În cazul în care acest lucru s-a întâmplat, intervievații au contactat direct (telefonic) experții ADR/MDRAP.

## **EVALUAREA CAMPANIEI DE INFORMARE**

Având în vedere că majoritatea intervievaților nu au cunoștințe cu privire la campania de informare derulată de MDRAP, aceștia evaluează comunicarea cu experții Ministerului. În general, respondenții consideră că experții au reacționat prompt la întrebările primite din partea beneficiarilor, cu excepția cazurilor în care situațiile prezentate de beneficiari nu mai fuseseră întâlnite (în aceste cazuri, răspunsurile sunt întârziate). Intervievații menționează, în plus, că au fost interesați în special de ghidurile solicitantului și instrucțiunile specifice pentru proiecte, iar acestea sunt evaluate ca fiind printre cele mai clare existente în domeniu.

Beneficiarii care se referă la informațiile prezentate de MDRAP pentru perioada 2014-2020 își exprimă satisfacția cu privire la faptul că au fost informați referitor la direcțiile POR și îngrijorarea cu privire la întârzierea detaliilor și a ghidurilor solicitantului.

Un singur interviuat evaluează pozitiv comunicarea activității și a rezultatelor Regio către publicul larg.

## **IDENTITATEA VIZUALĂ**

Beneficiarii nu au avut dificultăți în respectarea regulilor de identitate vizuală. Ca recomandări au fost specificate următoarele: adoptarea unei identități unice a programului, care să nu cuprindă sigla sau numele entității care administrează POR, pentru a evita schimbări ulterioare ale manualului de identitate vizuală; simplificarea manualului de identitate vizuală.

## **RECOMANDĂRI DE ÎMBUNĂTĂȚIRE**

Beneficiarii doresc să primească periodic informații și noutăți cu privire la POR prin intermediul e-mail-ului, respectiv prin accesarea site-urilor web ale programului și pe cel al Ministerului Fondurilor Europene. Aceștia ar dori să fie informați cu privire la



activitatea ce urmează să se desfășoare în noul exercițiu bugetar (linii de finanțare, categorii de proiecte eligibile, criterii de eligibilitate), respectiv la alte tipuri de fonduri pe care le pot accesa potențialii beneficiari. În plus, este sugerată crearea unei baze de date care să permită transmiterea de informații personalizate în funcție de profilul potențialilor beneficiari. De asemenea, unii respondenți sunt interesați să poată accesa în timp real detaliile tuturor proiectelor depuse, deci consideră utilă crearea și punerea la dispoziția utilizatorilor a unei baze de date în acest scop.

În general, respondenții sunt mulțumiți de comunicarea MDRAP cu potențialii beneficiari POR. Recomandările pe care aceștia le fac sunt legate de postarea tuturor noutăților referitoare la POR cât mai rapid cu putință, creșterea promptitudinii în comunicarea cu beneficiarii, creșterea numărului de experți MDRAP și profesionalizarea acestora, prezentarea informațiilor cât mai concis și clar, și organizarea de sesiuni informative față în față cu beneficiarii.

#### **PENTRU VIITOARELE GHIDURI/ÎNTREBĂRI FRECVENTE/GREȘELI FRECVENTE**

Majoritatea respondenților afirmă că nu au întâmpinat probleme semnificative în derularea proiectelor. Problema cea mai frecvent întâlnită de beneficiari este cea a duratei lungi de rambursare a banilor investiți în proiect. Au mai fost amintite ca probleme: volumul mare de documente tipărite care trebuie depuse periodic sau neeligibilitatea anumitor cheltuieli.

Recomandările adresate potențialilor beneficiari sunt: rigurozitate în întocmirea proiectelor, luarea unor marje de siguranță în privința timpului, îmbunătățirea structurii de personal care să aibă contact permanent cu noutățile în privința fondurilor europene, respectarea ghidurilor solicitantului și înarmarea cu răbdare. De asemenea, un interviuat sugerează crearea unui forum al foștilor beneficiari (inclusiv pentru cei care și-au retras proiectele) pentru întocmirea unei liste de sugestii pentru MDRAP.

## V. B. 2. RAPORT PARȚIAL REGIUNEA CENTRU

### ASPECTE GENERALE

Opiniile majorității beneficiarilor din această regiune cu privire la modul în care se derulează fondurile europene, în general, în România, tind să fie puternic influențate de modul în care s-a derulat proiectul lor prin Programul Regio. În acest context, există și câțiva respondenți care admit faptul că nu au o opinie formulată la nivel general, întrucât nu au fost interesați și de alte programe. Relativ la modul de derulare a fondurilor europene, un respondent își exprimă nemulțumirea cu privire la faptul că nu s-au corelat condițiile de finanțare din programele europene cu condițiile de acordare de credite și facilități financiare de către bănci, această „ruptură” afectându-le derularea normală a proiectului.

Alți respondenți amintesc rata scăzută de absorbție a acestor fonduri, explicând-o atât prin campaniile de informare, care nu au fost suficient de vizibile, cât și prin lipsa unui mediu de afaceri sigur, respectiv a unor curenți legislative. Un respondent o justifică prin lipsa unui feedback oferit de către evaluatori aplicanților respinși, feedback prin care să li se explice cât mai clar motivul respingerii proiectului, astfel încât, pe viitor, să poată remedia greșelile.

În privința modului în care se derulează POR, marea majoritate consideră că este un program bun, cu beneficii mari pentru companiile care accesează aceste fonduri, însă cu o derulare greoaie și cu o perioadă de evaluare a proiectului foarte lungă, ceea ce implică costuri suplimentare pentru solicitanți. O singură persoană s-a arătat a fi mulțumită de modul de derulare a acestui program, făcând comparație, în acest sens, cu FEADR.

### GRAD DE INFORMARE ȘI INTERES

Marea majoritate a respondenților se consideră a fi destul de bine, respectiv bine informați cu privire la POR și la tipurile de proiecte ce pot fi accesate prin acest

*Inițiativă locală. Dezvoltare regională.*

program. Aceștia consideră că interesul pentru informare este determinat, în foarte mare măsură, de interesul pentru accesarea acestor fonduri, fapt pentru care gradul de informare este mult mai ridicat în perioada de căutare și identificare a proiectelor eligibile. De asemenea, informarea se realizează selectiv, fiind orientată, cu precădere, înspre anumite zone/direcții de interes și mai puțin la nivel general. Câțiva beneficiari consideră că un rol important în informare îl joacă agresivitatea campaniilor de informare care ar trebui să pună foarte bine în evidență modul în care fondurile europene alocate prin POR pot fi accesate și derulate de către potențialii beneficiari.

Toți respondenții își manifestă interesul ridicat față de POR, fiind considerat, de către marea lor majoritate, unul dintre puținele programe care le permite dezvoltarea afacerilor proprii, întrucât este un program ce se adresează mării majorități a firmelor din România, care sunt microîntreprinderi, respectiv companii mici. Know-how-ul dobândit pe perioada implementării propriilor proiecte Regio i-a determinat, pe unii dintre beneficiari, să-și înființeze firme de consultanță în accesarea acestor tipuri de proiecte, dezvoltându-și astfel afacerea prin suplimentarea domeniilor de activitate.

Ca o recunoaștere a gradului ridicat de informare și interes al beneficiarilor față de POR stau cunoștințele acestora vizavi de tipurile de proiecte ce pot fi accesate prin acest program. Toți beneficiarii au știut să ofere cel puțin un exemplu de astfel de proiect, în afara celui propriu. Marea majoritate au exemplificat cel puțin 2-3 domenii de dezvoltare ale proiectelor Regio. Domeniile enumerate au fost: producție, prestări servicii, infrastructură, industrie, turism.

Toți respondenții sunt interesați de absorbția fondurilor prin intermediul POR și în viitor, întrucât doresc să-și dezvolte / extindă propriile afaceri, iar acesta este perceput drept un program ușor de accesat, care le permite realizarea acestui deziderat. Un respondent își manifestă interesul față de POR și din perspectiva dezvoltării infrastructurii localității de domiciliu. Un alt beneficiar subliniază importanța acestui program pentru creșterea productivității și dezvoltarea companiilor în lanț, prin susținerea reciprocă. Astfel, el oferă exemplul propriei sale companii, producătoare de utilaje pentru industria alimentară, care a accesat fonduri

pentru dezvoltarea proprie, întrucât, pe piață, a crescut cererea de astfel de utilaje dat fiind faptul că, prin accesarea unor fonduri similare de către firmele din industria alimentară, acestea, la rândul lor, au ajuns să se dezvolte și să aibă nevoie de noi utilaje.

## **SURSE DE INFORMARE**

Principalele surse de informare menționate de respondenții din zona Centru sunt internetul (site-ul web ale ADR-ului, site-ul web MDRAP, site-uri web de știri în domeniu), firmele de consultanță specializată, precum și Camera de Comerț și Industrie Brașov. O persoană menționează ca și sursă de informare mediul de afaceri pe care îl frecventează, întrucât de acolo obține detalii cu privire la tipurile de proiecte care se derulează și de către cine, care au fost problemele întâmpinate și cum au fost ele rezolvate.

Marea majoritate a respondenților menționează ADR-urile ca fiind sursele de informare cele mai de încredere, întrucât acestea sunt surse oficiale ce transmit informații corecte, complete și în timp real. Alături de această sursă, mai este menționat, de către unii beneficiari, ca fiind de mare încredere, site-ul MDRAP, pe baza aceluiași considerent. Și Camera de Comerț și Industrie Brașov este considerată, de către alți beneficiari, o altă sursă demnă de încredere în scopul informării, subliniind faptul că aceasta, prin consultanții săi, este foarte deschisă atât pentru comunicarea directă, cât și pentru comunicarea prin e-mail sau newsletter. Firmele de consultanță sunt menționate și ele drept surse de încredere, datorită legăturii permanente pe care acestea le au cu instituțiile responsabile de gestionarea POR (ADR, MDRAP). Internetul, în speță, diferite site-uri specializate, sunt accesate pentru informare, însă sunt considerate a nu fi foarte sigure, comparativ cu site-urile instituțiilor abilitate să deruleze POR, întrucât este posibil să distribuie informații incomplete.

Cele mai frecvent utilizate canale de comunicare de către beneficiarii din Regiunea Centru au fost, cu precădere, firmele de consultanță, dar și site-ul ADR, respectiv cel al

*Inițiativă locală. Dezvoltare regională.*

POR - [www.inforegio.ro](http://www.inforegio.ro). Alegerea unei firme de consultanță drept unica sursă utilizată în scopul informării despre POR este determinată, în cazul unora dintre beneficiari, de lipsa timpului necesar informării pe cont propriu. Și alții subiecți aleg acest canal de informare, însă îl dublează și de o informare pe cont propriu, pentru a fi siguri că nu sunt omise informații esențiale pentru ei. De cele mai multe ori, firma de consultanță funcționează, de fapt, drept un motor de căutare și selecție a informațiilor de interes pentru beneficiari din multitudinea informațiilor oferite de către instituțiile publice.

Materialele de informare despre POR, precum pliantele, broșurile sau publicațiile, au fost utilizate mai rar de către respondenți, fiind utilizate doar de către cei ce au participat la diferite sesiuni de informare organizate de către ADR Centru.

O parte dintre beneficiari menționează utilizarea mass-media (ziare, posturi TV) drept sursă de informare, aceasta fiind însă adițională și nu unică. Un respondent subliniază însă rolul important ce ar trebui jucat de către presă în informarea potențialilor beneficiari, și anume de ghidare către acele canale de informare de unde se pot accesa informațiile de interes în funcție de tipurile de proiecte disponibile.

Mediile sociale online (Facebook, Twitter, Issuu etc.) sunt foarte rar accesate în scopul informării. Unii dintre subiecți sunt mai reticenți în a utiliza astfel de medii, datorită asocierii lor cu anumite categorii de informații sau cu accesarea acestora, cu preponderență, de către persoanele tinere. Prin urmare, doi dintre respondenți afirmă faptul că Facebook-ul nu este un mediu destinat dezvoltării afacerii, ci are un cu totul alt scop. Alții admit faptul că nu au avut cunoștință despre existența acestor medii sociale în scopul informării despre POR, însă ar fi interesați să le folosească pe viitor.

Nici unul dintre beneficiari nu este abonat la buletinul electronic al MDRAP, unii dintre ei aflând pentru prima dată, cu ocazia interviului, despre existența acestuia.

## CARACTERIZAREA CAMPANIEI

Marea majoritate a beneficiarilor din Regiunea Centru nu își amintesc de existența unei campanii recente de informare organizată de către MDRAP, ei considerând că, în cazul în care a existat, aceasta nu și-a atins scopul, apreciind-o ca fiind insuficient vizibilă. Sunt câteva persoane care vorbesc despre această campanie de informare în termeni pozitivi, însă nu au putut oferi nici un fel de detaliu cu privire la ea.

## COMUNICARE ELECTRONICĂ

Site-ul web [www.inforegio.ro](http://www.inforegio.ro) a fost utilizat, în scopul informării, de către aproape toți respondenții, atât în perioada de pre-aplicare a proiectului, cât și în perioada de implementare. Frecvența accesării lui a fost, de cele mai multe ori, „când era nevoie”. Există și cazuri când site-ul a fost vizitat de câteva ori pe lună sau mai rar, cu precădere de către beneficiarii care au ținut legătura permanent cu o firmă de consultanță, aceasta având misiunea de a-i informa ori de câte ori apărea o informație nouă și de interes. Un respondent afirmă faptul că frecvența vizitării site-ului era de o dată pe săptămână, iar la polul opus, există cazul unei persoane care nu a accesat niciodată acest site, motivând că îi erau suficiente informațiile furnizate de către consultanți.

Cei ce au utilizat site-ul web [www.inforegio.ro](http://www.inforegio.ro) apreciază informațiile prezentate ca fiind folositoare, însă formulate prea științific și, de multe ori, greu de înțeles. De asemenea, se dorește îmbunătățirea transparenței informaționale, în speță cea cu privire la criteriile de eligibilitate și impunerea unor baremuri de calificare, astfel încât, dacă acestea sunt atinse, să asigure automat calificarea proiectului în vederea obținerii fondurilor nerambursabile. O altă propunere de îmbunătățire a informațiilor prezentate pe site o reprezintă realizarea unor rezumate care să sintetizeze informația esențială și care să conțină și trimiteri la întregul text pentru cei interesați. În felul acesta, se evită parcurgerea integrală a textului, care uneori este prea voluminos, în căutarea informației de interes și se reduce timpul alocat informării. O

*Inițiativă locală. Dezvoltare regională.*

nemulțumire exprimată de către un beneficiar a făcut referire la calendarul lansărilor de proiecte ce apare pe site, afirmând că acesta nu se respectă întotdeauna, oferind astfel informații incorecte cu privire la datele lansărilor de proiecte, ale apariției ghidurilor, fără să se ofere explicații pentru întârzierile respective sau să se precizeze o dată probabilă a noilor lansări. Un alt beneficiar apreciază faptul că informațiile de pe site-ul [www.inforegio.ro](http://www.inforegio.ro) nu sunt actualizate permanent și, în consecință, preferă site-ul ADR din Regiunea Centru.

Beneficiarii intervievați menționează, în special, colaborarea cu experții ADR, despre care afirmă că a fost foarte bună în majoritatea situațiilor, fie că a fost vorba despre comunicarea prin e-mail sau prin telefon. Totuși, comunicarea via e-mail a fost considerată a fi fost mai fluentă comparativ cu cea telefonică, întrucât informația a circulat mult mai ușor. În plus, un subiect menționează faptul că a existat o perioadă în care comunicarea telefonică cu experții ADR s-a realizat extrem de dificil, întrucât persoanele de contact erau foarte ocupate și, prin urmare, greu disponibile. Un alt respondent precizează faptul că s-a confruntat cu situații de ezitare sau de evitare a unui răspuns concret din partea experților ADR, în special pe problematica achizițiilor publice. În acest sens, acesta propune o procedură unitară de achiziții, metodologie și formulare pentru toate programele cu finanțare europeană, în scopul evitării situațiilor incerte și a neînțelegerilor.

În privința colaborării cu experții MDRAP, în majoritatea cazurilor, aceștia tind să fie asimilați cu specialiștii ADR, întrucât beneficiarii nu fac nici o referire directă la colaborarea cu ei, vorbind doar despre relația cu ADR. Un singur beneficiar menționează faptul că a avut o colaborare bună cu reprezentanții ministerului, însă nu poate oferi detalii cu privire la aceasta.

Există și situații aparte în care beneficiarii au colaborat în măsură redusă cu reprezentanții instituțiilor abilitate să deruleze proiectul Regio, întrucât firma de consultanță, responsabilă de implementare, a fost cea care a gestionat aceste relații.

## **PUBLICAȚII**

Majoritatea respondenților nu au utilizat nicio publicație Regio pentru informare. Singurele materiale tipărite despre Regio pe care le-au parcurs au fost broșurile și fluturașii primiți la diversele sesiuni de informare organizate de către ADR. Despre calitatea informațiilor cuprinse în aceste materiale, se menționează faptul că acestea au fost schematice, cu exemple, fiind foarte utile atât în identificarea proiectelor de interes pentru beneficiari, cât și în etapa de elaborare a proiectelor. De asemenea, informarea prin aceste materiale tipărite este considerată a fi mai dificilă, întrucât procurarea lor nu este accesibilă oricând, ci doar la simpozioanele de informare. Un respondent afirmă că, după o anumită perioadă, acestea nu mai erau disponibile nici la respectivele întruniri. În acest context, se recomandă înființarea unui punct de informare de unde beneficiarii interesați pot obține, în orice perioadă, orice tip de material informativ de care sunt interesați.

Alte persoane admit că nu au intrat niciodată în posesia unor astfel de publicații sau dacă le-au primit nu își mai amintesc, apreciind că acestea „*nu au fost importante, de luat în considerare*”.

## **SATISFAȚIE**

Cei mai mulți dintre beneficiari consideră că mass-media joacă un rol extrem de redus în diseminarea informațiilor despre POR, întrucât nu este interesată de aceste aspecte. Potrivit acestor subiecți, mass-media promovează, cu precădere, evenimente cu conotații negative, iar genul acesta de informații, de promovare a mediului de afaceri românesc, devine de interes doar în condițiile existenței unui contract de publicitate în acest sens. Alți beneficiari sunt de părere că puținii jurnaliști care difuzează astfel de informații, le transmit exact sub forma primită de la reprezentanții POR, mai degrabă ca niște anunțuri, cu un limbaj dificil de înțeles, fără a încerca să le rescrie în stil specific jurnalistic, astfel încât să dezvolte informațiile, să le facă mai accesibile și să genereze interes pentru un sector de populație cât mai larg.



Există și respondenți care nu sunt interesați de informațiile publicate în media, ei rezumându-se la a se informa fie de pe site-urile oficiale, fie prin intermediul firmelor de consultanță.

În privința modului de prezentare a rezultatelor Programului Operațional Regional, beneficiarii apreciază că diseminarea unor astfel de informații ar determina o creștere a numărului celor ce accesează fondurile, datorită impactului pozitiv pe care îl are exemplul unei situații de succes. Un beneficiar menționează emisiunea difuzată pe TVR „Viața Satului”, fiind percepută drept un important canal de propagare a informațiilor cu privire la proiectele realizate cu fonduri europene.

Relativ la situațiile de blocaj informațional, majoritatea subiecților afirmă că acestea nu au existat. Un singur beneficiar precizează că a întâmpinat probleme în obținerea informațiilor căutate doar în etapa de achiziție, iar această situație se petrecea în perioada 2009-2010; tot el admite că lucrurile s-au îmbunătățit de atunci în această privință.

## **EVALUAREA CAMPANIEI DE INFORMARE**

O mare parte dintre beneficiari nu pot evalua campania de informare a MDRAP, în timp ce alții o consideră bună, fără să poată oferi detalii cu privire la aspectele pozitive sau negative ale acesteia.

Există și respondenți care au evaluat campania în termeni pozitivi, argumentând faptul că informațiile despre POR au fost diseminate prin multe canale de informare, putând fi accesate facil de către persoanele interesate. De asemenea, informații despre program au putut fi obținute și prin comunicarea telefonică sau prin e-mail cu specialiștii ADR. Beneficiarii cu experiență în accesarea fondurilor europene prin POR au fost de părere că această campanie s-a adresat, cu precădere, potențialilor beneficiari, oferind mai mult informații generale și mai puțin specifice. Astfel, el propune ca, pe viitor, campaniile de informare să fie realizate diferențiat, pentru foști, respectiv potențiali beneficiari ai acestui program.

## IDENTITATEA VIZUALĂ

Identitatea vizuală a fost un aspect al implementării proiectului care nu a creat dificultăți beneficiarilor. O singură persoană apreciază că a întâmpinat câteva probleme minore, mai mult de ordin tehnic, legate de incompatibilitatea între versiunile de soft (cea pe care el o avea instalată și cea în care era creat antetul).

Singura îmbunătățire sugerată se referă la alegerea unor variante tehnice care să fie cât mai facil de utilizat de către toți beneficiarii, indiferent de abilitățile lor de operare pe calculator (se recomandă înlocuirea formatelor .pdf, considerate mai dificil de utilizat).

## RECOMANDĂRI DE ÎMBUNĂTĂȚIRE

Canalele de informare preferate de către beneficiari pentru informări viitoare despre POR sunt: e-mailul (în majoritatea cazurilor), site-urile oficiale, mass-media locale (ziare locale importante, posturi TV cu audiență mai ridicată), dar și broșurile (în câteva cazuri).

Unii beneficiari recomandă structurilor care gestionează acest program o informare agresivă și selectivă, îndreptată, cu precădere, către acele companii care demonstrează că au potențial/sunt capabile să atragă fonduri europene, versus informarea publică, apreciind că primul tip de informare ar avea un impact pozitiv mai ridicat în absorbția acestor fonduri nerambursabile.

Tipurile de informații ce se doresc a fi transmise sunt legate, cu preponderență, de noile oportunități de dezvoltare a companiilor, în special pe axa pe care au aplicat anterior, dar și pe alte axe care ar putea fi de interes din această perspectivă. De asemenea, beneficiarii doresc a fi informați cu privire la noutățile procedurale, la noile reglementări, respectiv la calendarul lansărilor de proiecte, astfel încât potențialii beneficiari să știe din timp ce tipuri de proiecte vor fi finanțate și când vor trebui depuse, cu respectarea termenelor.

*Inițiativă locală. Dezvoltare regională.*

Recomandările propuse MDRAP în scopul îmbunătățirii comunicării cu beneficiarii potențiali ai POR se axează, cu precădere, în zona unei informări mai vizibile a publicului țintă. Astfel, se sugerează derularea unei campanii de informare mai agresivă, cu diseminarea informațiilor prin mai multe canale și care să preceadă diferitele lansări de programe. De asemenea, este recomandată organizarea, cu o frecvență mai ridicată decât cea de până în prezent, a unor seminarii de informare gratuite, în special în perioada premergătoare diferitelor lansări.

O altă recomandare prevede schimbarea sloganului POR astfel încât acesta să evidențieze, cu precădere, avantajele multiple asociate beneficiarului care accesează aceste fonduri. Un respondent propune înființarea unui „tel verde” (gratuit) pentru informare, gestionat de personal calificat, care să poată oferi răspunsuri la situațiile ridicate de către potențialii beneficiari, fie imediat, fie ulterior.

De asemenea, o mai mare deschidere spre relaționare cu potențialii beneficiari în instituțiile regionale este o altă sugestie de îmbunătățire făcută de persoanele intervievate. Astfel, se recomandă ca experții ADR să fie mai dispuși să ofere soluții la problemele cu care se confruntă beneficiarii, să-i sprijine mai mult în procesul de implementare și să fie mai puțin orientați spre a identifica eventualele erori.

#### **PENTRU VIITOARELE GHIDURI/ÎNTREBĂRI FRECVENTE/GREȘELI FRECVENTE**

Marea majoritate a respondenților declară că nu au avut probleme în derularea contractelor. Există însă și câțiva beneficiari care au întâmpinat dificultăți determinate de modificări ale actelor normative pe parcursul implementării proiectului, respectiv necesitatea resemnării contractului din cauza modificării sumei acceptate inițial.

Un alt aspect care a generat dificultăți, semnalat de către beneficiari, se referă la scrisoarea de garanție solicitată de la bancă. Potrivit acestora, obținerea scrisorii atrage după sine comisioane suplimentare impuse de către bancă, la care se adaugă incapacitatea de a utiliza, o perioadă de timp, suma de bani pentru care a fost emisă, îngreunând astfel implementarea proiectului.

*Inițiativă locală. Dezvoltare regională.*

În scopul evitării unor eventuale corecții financiare generate de procesul de achiziție, se recomandă evaluarea dosarului de achiziție și a licitației anterior efectuării plăților, într-o perioadă de maxim 10 zile lucrătoare.

Cele mai frecvente recomandări adresate potențialilor beneficiari se referă la înarmarea acestora cu multă răbdare, curaj, informarea cât mai eficientă, precum și identificarea acelor programe care să le permită realizarea obiectivelor propuse. Potrivit intervievaților, în condițiile în care sunt respectate procedurile și ghidul solicitantului, fondurile europene alocate prin POR sunt de mare ajutor în dezvoltarea propriilor companii.

### **V. B. 3. RAPORT PARȚIAL REGIUNEA NORD-EST**

#### **ASPECTE GENERALE**

Câțiva dintre respondenți pot evalua modalitatea de derulare a fondurilor europene în România strict prin prisma experienței desfășurării unui proiect prin POR și au o părere pozitivă. Restul intervievaților consideră că accesarea fondurilor europene se desfășoară lent, greoi, din cauza birocrăției, dar și din cauza dificultății beneficiarilor de a asigura cofinanțarea. În plus, beneficiarii afirmă că modalitatea de derulare a fondurilor europene depinde, în mare măsură, de organismul care gestionează programul, unele organisme având momentan un management defectuos (este oferit ca exemplu POS CCE, ANSC); respondenții amintesc că au existat probleme și întâzieri în cadrul unor programe.

Toți respondenții își declară satisfacția cu privire la modalitatea în care se desfășoară POR. Astfel, beneficiarii sunt mulțumiți de organizarea și structura programului, de colaborarea cu ADR (disponibilitatea, deschiderea experților), precum și de termenele de procesare și rambursare.

#### **GRAD DE INFORMARE ȘI INTERES**

Majoritatea celor intervievați se consideră suficient de bine informați cu privire la POR. Puțini respondenți declară că au un grad scăzut de informare, întrucât au fost interesați de POR doar pe durata desfășurării proiectelor proprii.

Unii respondenți nu cunosc foarte multe detalii despre POR, fiind focalizați strict pe proiectele pe care le-au derulat și cunoscând despre program doar faptul că permite accesarea de fonduri nerambursabile, în perioada 2007-2013. Respondenții care dețin mai multe cunoștințe despre POR, menționează că programul este accesibil atât întreprinderilor, cât și autorităților publice și amintesc ADR-urile, ca organisme intermediare, dar și liniile de finanțare.

*Inițiativă locală. Dezvoltare regională.*

Beneficiarii menționează exemple de proiecte realizate pentru îmbunătățirea infrastructurii, dezvoltarea afacerilor (atât centre de afaceri, cât și dezvoltarea microîntreprinderilor), modernizarea serviciilor sociale, îmbunătățirea înfățișării orașelor. Un singur respondent nu poate oferi exemple de proiecte finanțate prin POR.

Cei mai mulți beneficiari sunt, în continuare, interesați de POR, dat fiind că le oferă posibilitatea dezvoltării propriilor afaceri (atât direct, cât și indirect, prin intermediul clienților acestor microîntreprinderi care accesează, la rândul lor, fonduri prin POR), dar și posibilitatea creării de locuri de muncă. Sunt puțini aceia care, odată cu finalizarea propriilor proiecte, nu mai sunt interesați de POR.

## **SURSE DE INFORMARE**

Beneficiarii menționează printre sursele principale de informare despre POR: televiziunea, internetul (site-urile web [www.inforegio.ro](http://www.inforegio.ro), [www.fonduri-structurale.ro](http://www.fonduri-structurale.ro), [www.mdrt.ro](http://www.mdrt.ro)) materialele primite de la ADR NE, firme de consultanță și cunoștințe.

Cei mai mulți respondenți consideră că site-ul web al programului este cea mai de încredere sursă de informații, dat fiind că acesta conține informații oficiale. Alți intervievați consideră că angajații ADR sunt cei de la care obțin cele mai de încredere informații, fiindcă aceștia sunt la curent cu cele mai noi informații. Un beneficiar precizează că orice sursă de informare care are sigla Regio poate fi considerată de încredere (pentru că există o singură sursă din care aceste informații sunt transmise), iar altul menționează că de încredere sunt informațiile primite de la cunoștințe.

Astfel, site-ul web [www.inforegio.ro](http://www.inforegio.ro) este cel mai frecvent utilizat canal de informare de către cea mai mare parte dintre beneficiari, pentru că utilizarea site-ului reprezintă o modalitate rapidă de acces la informații. Câțiva dintre intervievați menționează, de asemenea, firme de consultanță, comunicarea directă cu experții ADR și materialele informative primite de la ADR ca surse de informații utilizate frecvent.

Cu excepția unui respondent, toți beneficiarii intervievați menționează Revista Regio și alte pliante, broșuri ca materiale informative pe care l-au consultat.

Un singur respondent precizează că utilizează platforma SlideShare pentru informare, cu o frecvență săptămânală, iar restul nu utilizează conturi ale platformelor sociale sau alte platforme online Regio.

## CARACTERIZAREA CAMPANIEI

Majoritatea beneficiarilor care au informații despre campania MDRAP cu privire la POR consideră că aceasta este o campanie bună (sunt menționate prezentări de proiecte finalizate și seminarii de prezentare), dar că aceasta este realizată tardiv. Ei subliniază că MDRAP ar trebui să informeze potențialii beneficiari cu privire la POR 2014-2020 cât mai curând. Un respondent subliniază faptul că sigla și logo-ul Regio fac acest program să fie cel mai vizibil dintre programele derulate în țară.

A fost menționată ca punct tare al campaniei de informare privind POR prezentarea proiectelor finalizate.

Printre punctele slabe ale campaniei de informare sunt amintite faptul că experții care prezintă programul la întâlniri în teritoriu nu au cunoștințe suficiente pentru a realiza întâlniri interactive și să răspundă tuturor întrebărilor participanților. De asemenea, beneficiarii consideră că sistemul de promovare trebuie modificat astfel încât să fie accesibil inclusiv persoanelor care nu lucrează în domeniul fondurilor europene și care nu cunosc modalitatea de accesare a acestor fonduri.

## COMUNICARE ELECTRONICĂ

Respondenții menționează frecvențe de accesare a site-ului web [www.inforegio.ro](http://www.inforegio.ro) de câteva ori pe lună până la de o dată la 2-3 luni. Cel mai des, intervievații accesează acest site lunar. De asemenea, unii beneficiari precizează că utilizează site-ul de câte ori au nevoie, fără să poată estima o frecvență.

Persoanele intervievate nu accesează pagina de Facebook Regio.

Majoritatea beneficiarilor consideră că informațiile prezente pe site-ul web sunt utile și corecte și subliniază faptul că potențialii beneficiari obțin un real sprijin prin consultarea site-ului. Un interviuat menționează că limbajul ar trebui simplificat pentru publicul larg, care trebuie să înțeleagă informațiile prezente pe site, iar un altul și-ar dori ca pe site să fie adăugate informații cu privire la documentele necesare unui beneficiar pentru obținerea deconturilor.

Beneficiarii au comunicat cel mai des cu experții ADR, și nu cu cei ai MDRAP. Respondenții își exprimă satisfacția cu privire la promptitudinea, amabilitatea, disponibilitatea, eficiența răspunsurilor primite prin email din partea acestor experți. De asemenea, ei își exprimă satisfacția și cu privire la comunicarea telefonică și prin fax cu ADR.

## **PUBLICAȚII**

Cei mai mulți beneficiari nu cunosc cu exactitate numele revistei pe care o consultă frecvent, dar toți precizează că primesc această revistă din partea ADR NE, cu regularitate. Respondenții mai precizează că au consultat broșuri și pliante, însă nu pot oferi mai multe detalii despre acestea.

Intervievații apreciază calitatea revistei, dar sunt puțini cei care exprimă păreri pozitive atât cu privire la format (culori, dimensiunea paginii, calitatea paginii pe care se listează), cât și cu privire la conținut (care este la subiect, într-un limbaj accesibil).

Întrucât ADR este considerată sursa oficială de informații, de unde toate detaliile primite sunt cele adecvate, și nu există posibilitatea să intervină erori, beneficiarii nu folosesc alte publicații pentru a se informa cu privire la POR.

## **SATISFAȚIE**

Cei mai mulți dintre cei intervievați nu pot exprima o părere cu privire la calitatea informațiilor oferite în activitățile de informare adresate jurnaliștilor. Un singur



respondent menționează că participând la un seminar al ADR, a primit atât informații pe suport de hârtie, prezentate succint, cât și informații pe suport electronic, ceea ce l-a făcut să considere că informațiile oferite atât beneficiarilor, cât și jurnaliștilor sunt complete. De asemenea, este amintit faptul că ADR are un departament specializat pe comunicare și informare, care desfășoară activitatea de informare într-un mod profesionist.

Majoritatea celor intervievați apreciază modalitatea de prezentare a rezultatelor, și este subliniat faptul că proiectele de succes sunt prezentate astfel încât să atragă și alți beneficiari.

Un singur respondent consideră că rezultatele POR ar trebui prezentate prin intermediul mai multor canale, astfel încât informațiile să ajungă și la persoanele care nu sunt direct implicate în accesarea fondurilor; sunt sugerate diverse medii de prezentare a rezultatelor, cum ar fi: comunicate de presă (presa locală), televiziune (canale de business), bannere stradale în orașele mari, astfel încât mediul de afaceri să poată fi atras în accesarea de fonduri europene:

- „E nevoie de prezența lor pentru că până la urmă e un proces de educare a mediului de afaceri la care ministerul, prin intermediul agenției, trebuie să ia parte constant.” (Studiu de caz, Regiune Nord-Est)

Puținii participanți care menționează momente în care nu au putut obține informațiile căutate precizează că apelând la ADR, nelămuririle lor au fost clarificate; sunt amintite și situații în care ADR nu a putut oferi informațiile solicitate, dar acestea au fost cazuri izolate, în care schimbările se implementaseră la un nivel înalt („s-au schimbat regulile jocului pe parcurs”).

## EVALUAREA CAMPANIEI DE INFORMARE

În general, beneficiarii sunt satisfăcuți de activitatea de informare derulată de MDRAP cu privire la POR. Cu toate acestea, unii dintre ei precizează că informarea ar putea fi mai amplă (pentru cei care cunosc domeniul), cu privire la calendarul de lansare a axelor de finanțare și a modalității de desfășurare a lucrurilor în viitor, dar și cu privire la diseminarea informațiilor pentru publicul larg (cu scopul ca populația să

afle cât mai multe despre POR). Un singur respondent consideră că publicul larg nu este interesat de acest program, drept urmare informarea realizată până acum de MDRAP este suficientă.

## IDENTITATEA VIZUALĂ

Cei mai mulți dintre intervievați menționează că nu au avut probleme în respectarea identității vizuale Regio; cei câțiva respondenți care au întâmpinat dificultăți subliniază că erorile au fost corectate la timp datorită comunicării eficiente cu ADR. Acești beneficiari sugerează ca beneficiarilor să le fie puse la dispoziție template-uri, într-un soft care să fie mai accesibil persoanelor fără pregătire în domeniul graficii (spre deosebire în programul Corel Draw), respectiv mai multe exemple de materiale, din care beneficiarii să se inspire pentru crearea propriilor materiale.

Un respondent sugerează realizarea materialelor într-o singură culoare (galben), pentru a fi mai ușor identificabile ca aparținând POR, iar altul sugerează schimbarea sloganului programului în „Pe întreprinderile mici, le facem mari.” Acest slogan ar motiva mai mulți potențiali beneficiari privați să se intereseze de posibilitatea accesării fondurilor prin intermediul acestui program.

## RECOMANDĂRI DE ÎMBUNĂTĂȚIRE

Beneficiarii doresc să primească informații cu privire la POR prin e-mail. Cei mai mulți vor să afle informații referitoare la posibile noi axe de finanțare potrivite afacerilor lor, cât mai detaliate, astfel încât să poată analiza informațiile și să își dea seama pe care dintre axe au cele mai mari șanse de succes. În plus, unii intervievați și-ar dori să aibă la dispoziție un calendar al desfășurării POR, pentru care termenele să fie respectate, astfel încât potențialii beneficiari să aibă suficient timp să se pregătească, să consulte ghidurile aplicatului (în variantă finală sau, inclusiv schiță), înainte să acceseze fondurile.

Câțiva beneficiari apreciază modalitatea în care MDRAP, prin intermediul ADR NE, a comunicat până în prezent cu beneficiarii și adaugă faptul că dacă există nelămuriri, ei se adresează firmelor de consultanță.

Printre sugestiile respondenților pentru îmbunătățirea comunicării se regăsesc: realizarea de întâlniri față în față între reprezentanții ministerului și potențialii beneficiari (pentru ca aceștia să răspundă unor întrebări concrete); utilizarea cât mai multor canale de comunicare și transmiterea unor mesaje clare către public, dar și simplificarea procedurilor. Un alt aspect important menționat este acela de a clasifica liniile de finanțare cât mai din timp, pentru a oferi mai mult timp de pregătire la dispoziția potențialilor beneficiari. Unii respondenți menționează chiar că întârzierile apărute în clasificarea liniilor de finanțare de către experții ministerului poate fi unul dintre motivele pentru care gradul de absorbție al fondurilor europene este scăzut.

Puținii respondenți care recomandă îmbunătățiri pentru campaniile de informare publică sugerează ca informațiile transmise către public să fie cât mai clare, să se realizeze spoturi publicitare și, în general, publicul să aibă cât mai multe informații la dispoziție cu privire la POR. Alți beneficiari menționează, totuși, că persoanele care sunt interesate de accesarea fondurilor europene prin POR, urmăresc îndeaproape toate informațiile, fără a fi nevoie de un efort suplimentar pentru campanii de informare.

#### **PENTRU VIITOARELE GHIDURI/ÎNTREBĂRI FRECVENTE/GREȘELI FRECVENTE**

Majoritatea persoanelor intervievate nu au întâmpinat dificultăți în derularea contractelor. Pentru cei care au precizat existența unor probleme, acestea au fost cauzate de furnizori, dar au fost corectate în timp util, datorită comunicării cu ADR.

Una dintre cele mai frecvente recomandări adresate potențialilor beneficiari este cea de a se asigura că au banii de cofinanțare disponibili, întrucât accesarea creditelor poate da naștere unei dificultăți sporite pentru derularea proiectelor. În plus, potențialii beneficiari sunt sfătuiți să redacteze proiectul și să întocmească documentația cu rigurozitate, să respecte toate elementele menționate în proiect, să

*Inițiativă locală. Dezvoltare regională.*

Își planifice activitățile cu grijă, pentru a preîntâmpina posibile solicitări de derogări sau prelungiri de termene. De asemenea, sunt amintite ca fiind importante: existența unui plan de afaceri bine pregătit și accesarea fondurilor pentru domenii pe care potențialii beneficiari le cunosc bine. Respondenții mai subliniază că potențialii beneficiari trebuie să își aleagă consultanți buni, cu procent mare de succes în cadrul programului și cu experiență în implementare. O ultimă recomandare este cea ca aceste persoane să aplice cu încredere pentru accesarea fondurilor prin intermediul POR.

#### V. B. 4. RAPORT PARȚIAL REGIUNEA NORD-VEST

##### ASPECTE GENERALE

După părerea beneficiarilor din regiunea de dezvoltare NV, în România fondurile europene se desfășoară „greoi”. Principalii factori care îngreunează procesul de absorbție a fondurilor europene sunt birocrăția și limbajul specializat greu de înțeles, pe de o parte și, pe de altă parte, lipsa de experiență în domeniu a antreprenorilor.

- *„Se derulează foarte greu și cu foarte multe dificultăți; în primul rând, pentru că cei care accesează, nu sunt pregătiți specific în această direcție. Sunt reguli, foarte multe reguli în implementarea proiectului care ori nu sunt înțelese de beneficiar, ori nu li se acordă suficientă importanță, ori sunt înțelese altfel.” (Studiu de caz, Regiunea Nord-Vest)*

În schimb, POR este evaluat pozitiv de către persoanele intervievate. Majoritatea apreciază modul de accesare a fondurilor europene prin intermediul acestui program, fiind mulțumiți de experiența avută în urma proiectelor implementate.

Programul Operațional Regional este percept ca un real ajutor pentru antreprenori, iar o parte dintre persoanele intervievate își manifestă dorința de a mai accesa fonduri europene în viitorul apropiat.

Totodată, este menționat faptul că, în cadrul programului, procedura de accesare a suferit îmbunătățiri (au fost utilizate instrumente care au facilitat implementarea proiectelor).

Doi dintre beneficiari, însă, sunt mai degrabă nemulțumiți de proiectul implementat, spunând că modalitățile de atingere a obiectivelor prevăzute în contract au îngreunat activitatea întreprinderii, respectiv au presupus costuri și muncă suplimentare necesare, în opinia sa.

Unul dintre aceștia este de părere că ar fi fost mai convenabil pentru firmă să achiziționeze utilajele din fonduri proprii sau prin credit bancar decât prin bani europeni, întrucât costurile generate de noi angajări pe care a fost nevoit să le facă (pe care întreprinzătorul nu le consideră necesare), precum și nevoia de a replanifica activitatea firmei au dus la amânarea unor contracte ceea ce, inevitabil, s-a reflectat în

cifra de afaceri și în volumul de muncă (cifra de afaceri a crescut mai puțin decât era estimat, iar volumul de muncă mai mult).

## **GRAD DE INFORMARE ȘI INTERES**

Beneficiarii apreciază că dețin relativ multe informații despre Programul Operațional Regional. Întrebați cărui sector se adresează POR, o parte dintre aceștia menționează dezvoltarea infrastructurii, dezvoltarea IMM-urilor, respectiv achiziționarea de utilaje pentru producție.

În ceea ce privește numirea altor proiecte implementate prin Regio, persoanele intervievate oferă informații sumare (înlocuirea liniilor de tramvai din municipiul Cluj Napoca, reabilitarea parcului central etc.). Persoanele intervievate par să cunoască alți „colegi de breaslă” (medici, antreprenori) care au accesat fonduri europene prin intermediul POR.

Cu unele excepții (cei care regretă accesarea fondurilor europene), subiecții studiilor de caz se declară interesați de POR, așa cum s-a menționat anterior, o parte dintre aceștia dorind să acceseze fonduri europene în viitorul apropiat.

Nivelul autoevaluat de informare a respondenților cu privire la Programul Operațional Regional este unul mediu, spre foarte ridicat.

Există beneficiari care spun că informarea despre scrierea proiectului a reprezentat o prioritate redusă în momentul accesării fondurilor europene, această responsabilitate revenind unei firme de consultanță. De asemenea, interesul pentru informare în acest domeniu a scăzut odată cu finalizarea proiectului.

## **SURSE DE INFORMARE**

Firma de consultanță este atât responsabilă de scrierea proiectului și, în unele cazuri, responsabilă de implementarea acestuia, cât și principala sursă de informare folosită de beneficiari pentru a afla informații despre Programul Operațional Regional.

Reprezentanții ADR N-V, respectiv site-ul agenției și internetul (site-ul [www.inforegio.ro](http://www.inforegio.ro), [www.fonduri-structurale.ro](http://www.fonduri-structurale.ro)) sunt menționate ca principalele surse de informare folosite. Acestea sunt considerate, de asemenea, ca fiind cele mai demne de încredere surse de informare.

Articolele din presă, alte site-uri de specialitate sunt surse adiacente folosite de antreprenori, însă li se acordă o importanță redusă de către persoanele intervievate.

În prezent, newsletter-ul din partea ADR NV, precum și site-ul acestei instituții sunt modalitățile prin care persoanele intervievate află noutăți în domeniul fondurilor structurale.

Toți beneficiarii sunt abonați la buletinul electronic al MDRAP. O parte dintre antreprenorii intervievați manifestă un interes sporit privind informarea despre Programul Operațional Regional 2014-2020. Ca materiale de informare au mai fost folosite manualul de identitate vizuală, ghidul solicitantului, precum și alte documente emise de ADR NV.

Noile media au fost folosite în mică măsură pentru informarea despre Programul Operațional Regional. O singură persoană este înscrisă în comunitatea de Facebook Regio, acesta menționând faptul că s-a înscris la un concurs on-line „Cel mai REGIO proiect”.

## CARACTERIZAREA CAMPANIEI

Beneficiarii cunosc puține detalii despre campaniile de informare realizate de Ministerul Dezvoltării Regionale și Administrației Publice.

O parte dintre ei cunosc doar faptul că MDRAP a făcut numeroase demersuri de promovare a Programului Operațional Regional, fiind informați despre acest aspect prin intermediul newsletter-ului din partea ADR NV. În ciuda acestui fapt, antreprenorii nu pot să dea mai multe detalii cu privire la campaniile de informare realizate de MDRAP.

O altă parte dintre beneficiari cunosc foarte puține sau nu cunosc deloc informații despre campania de informare realizată de MDRAP.

*Inițiativă locală. Dezvoltare regională.*

Unul dintre intervievați spune că a participat la un eveniment de informare organizat de MDRAP în colaborare cu platforma online [www.fonduri-structurale.ro](http://www.fonduri-structurale.ro), anume „Zilele Regio”. Persoana intervievată este plăcut impresionată de activitățile la care a participat în cadrul acestui eveniment. Potrivit spuselor acesteia, la întâlnire au fost invitați beneficiari ai finanțărilor europene care au implementat proiecte de succes. Au avut loc dezbateri publice legate de impedimente și bune practici în accesarea fondurilor europene și în implementarea proiectelor.

Rugată să identifice punctele tari, respectiv punctele slabe ale acestei campanii de informare, persoana intervievată menționează că acest eveniment a fost un bun prilej pentru public de a-și îmbogăți cunoștințele în domeniu.

- *„Zilele Regio și în parteneriat cu platforma aceasta de fonduri structurale, cred că este foarte utilă pentru că dacă mergi, participi, poți să afli tot felul de informații care deocamdată nu sunt publice sau intri în discuții, se pot dezbate anumite chestiuni, destul de bune pentru noi, beneficiarii.”* (Studiu de caz, Regiunea Nord-Vest)

Totodată, aceste întâlniri sunt văzute ca o oportunitate foarte bună de a afla informații de ultimă oră.

Un alt punct pozitiv identificat este atmosfera degajată a întâlnirii, atmosferă care a fost construită cu ajutorul unor elemente de decor creative (costumația echipei de organizare în culorile REGIO, caiet în care puteau fi notate impresii și sugestii de îmbunătățire).

- *„Au avut de exemplu la intrare o carte unde puteai să scrii impresii, asta mi-a plăcut, sau cu persoane care erau costumate, înveseleau puțin atmosfera, adică nu era așa sobră și ... toată lumea își vedea de carnețelul lui, era destinsă, știi? Așa, un mediu, un pic informal să zic. Și a fost drăguț”* (Studiu de caz, Regiunea Nord-Vest)

Un aspect mai puțin pozitiv al acestor întâlniri a fost durata mare a discuțiilor/prezentărilor invitaților care, pe alocuri, au devenit plictisitoare, spune persoana intervievată.



## COMUNICARE ELECTRONICĂ

Site-ul [www.inforegio.ro](http://www.inforegio.ro) este familiar tuturor persoanelor intervievate. Cu toate acestea, frecvența utilizării site-ului a scăzut considerabil odată cu încheierea perioadei de implementare a proiectului. Ultima accesare a site-ului variază de la o săptămână, la 3 și 6 luni.

Utilitatea, corectitudinea și transparența informațiilor prezentate pe site este evaluată pozitiv de majoritatea persoanelor intervievate.

În ceea ce privește modul de prezentare a informațiilor pe site, părerile sunt împărțite. Pe de-o parte, există beneficiari care spun că limbajul folosit este unul specializat, greu de înțeles (acest comentariu este general valabil pentru întreg domeniul fondurilor europene). Pe de altă parte, informațiile regăsite pe site sunt de interes general, motiv pentru care beneficiarii se adresează, fie firmelor de consultanță în vederea obținerii informațiilor necesare domeniului lor, fie reprezentanților ADR NV.

E-mailul și telefonul sunt mijloacele de comunicare cele mai agreate de beneficiari și cel mai frecvent folosite în relația cu organismul intermediar, antreprenorii intervievați declarându-se mulțumiți sub acest aspect.

În ceea ce privește disponibilitatea, amabilitatea și competența reprezentanților ADR NV, persoanele intervievate acordă un calificativ foarte bun în unanimitate. Aceștia țin să sublinieze în mai multe rânduri faptul că personalul organismului intermediar este profesionist, iar comunicare cu acesta, de cele mai multe ori, a fost eficientă și pertinentă. Atunci când au apărut întârzieri s-a datorat volumului mare de muncă a personalului, susțin persoanele intervievate, însă toate solicitările au fost rezolvate în timp util.

- *„Deci personalul de la Agenție este excelent, vă spun, deci este o... sunt oameni tineri, foarte... majoritatea ăi tineri și foarte cumsecade cu toată lumea, deci întotdeauna ajutători. Deci așa ceva... Dacă știam, dacă era un consultant de la ei, cred că mă descurcam altfel decât cu omul ăsta.” (Studiu de caz, Regiunea Nord-Vest)*

Utilizarea paginii de Facebook pentru informare a fost întâlnită doar în cazul a doi beneficiari, care spun că s-au informat prin acest mijloc despre anumite evenimente de promovare Regio.

## **PUBLICAȚII**

Cei mai mulți dintre beneficiari nu au utilizat publicațiile Regio pentru a se informa despre POR. Totuși, printre întreprinzători există persoane care au aflat informații despre Programul Operațional Regional din publicațiile Regio, în acest sens, sunt menționate revista Regio (o singură persoană a utilizat acest mod de informare), pliante observate în incinta sediului ADR NV, respectiv ghidul solicitantului.

Rugat să evalueze calitatea și modul de prezentare a informațiilor conținute în revista Regio, respondentul care menționează revista Regio aduce o obiecție și anume, faptul că aici sunt prezentate doar proiecte de succes, nu și proiecte care au eșuat și problemele întâmpinate, respectiv propuneri de soluționare a acestora. Persoana interviuată își justifică comentariul, spunând că în acest fel pot fi evitate acele greșeli de către persoanele care consultă acea publicație.

Alți beneficiari care au folosit ca mijloace de informare publicații Regio, se abțin în a face prea multe comentarii, întrucât nu își mai amintesc clar conținutul acestora, observându-le în urmă cu câțiva ani.

## **SATISFAȚIE**

Pentru majoritatea persoanelor interviuate, activitățile de informare adresate jurnaliștilor sunt necunoscute. Pe perioada implementării proiectului interacțiunea dintre beneficiari și mass media sau jurnaliștii a fost una sumară și a constat în trimiterea spre publicare a anunțurilor de începere și de finalizare a proiectului. În unele cazuri, mediatizarea proiectului a fost preluată de firme de publicitate contractate de beneficiari.

În alte cazuri interacțiunea cu presa a constat în realizarea (de către întreprinzători) a unor comunicate de presă prin intermediul cărora au fost mediatizate rezultatele proiectului.

Rugați să evalueze calitatea informațiilor prezentate în activitățile de informare adresate jurnaliștilor, persoanele intervievate spun că acestea au fost protocolare (au respectat indicațiile prezentate în contract), atât în publicarea anunțului descris mai sus, cât și în cadrul comunicatelor de presă.

Un impediment minor menționat aici este faptul că jurnaliștii nu au fost foarte receptivi la invitația întreprinderii, posibil pentru că subiectul nu este unul atractiv pentru public, spune beneficiarul.

Per ansamblu, antreprenorii sunt mulțumiți de colaborarea cu jurnaliști și de sprijinul primit din partea acestora în mediatizarea proiectului.

Modul de prezentare a rezultatelor Programului Operațional Regional nu ridică multe comentarii în rândul oamenilor de afaceri. După părerea lor, mediatizarea rezultatelor urmează o procedură standard care se respectă cu ușurință (aici sunt menționate articolele publicate în presa locală, bannere, panouri publicitare, pliante și afișe) și care este clar descrisă în manualul de vizibilitate și în contractul semnat.

Nu sunt întâlnite cazuri în care persoanele intervievate să fi solicitat/căutat informații pe care să nu le obțină.

## **EVALUAREA CAMPANIEI DE INFORMARE**

Pentru a evalua campania de informare derulată de MDRAP privind Programul Operațional Regional, beneficiarii folosesc cuvinte precum:

- Profesionalism;
- Bună/destul de bună, destul de transparentă;
- Informațiile au fost foarte operative;
- Îmbunătățită, ideea cu revista și newsletter-ul este bună;
- Utilă, își atinge obiectivele;
- Comunicare foarte bună și pertinentă;

Aspectele mulțumitoare pentru antreprenori sunt apariția revistei Regio (aici fiind descrise proiecte de succes și pașii de urmat în accesarea fondurilor europene), respectiv faptul că aria de răspândire a informației despre fondurile europene și POR este foarte vastă, aceasta fiind ușor accesibilă oricui. Unul dintre beneficiari spune că „informația se găsește peste tot, pe internet, presă, radio etc., iar antreprenorii care doresc să se informeze pot să facă acest lucru cu ușurință.

Încă o dată este evidențiată receptivitatea și competența reprezentanților ADR NV care „sunt un sprijin foarte important în scrierea și implementarea proiectului”, spune antreprenorul.

Pe de altă parte, există beneficiari nemulțumiți de „limbajul specializat și greu de înțeles” folosit pentru a se transmite informația, motiv pentru care se apelează frecvent la ajutorul unui consultant sau al unui reprezentant al organismului intermediar.

Rapiditatea cu care se schimbă informația este un alt aspect nemulțumitor menționat.

## IDENTITATEA VIZUALĂ

Respectarea regulilor de identitate vizuală nu a reprezentat o problemă pentru antreprenori. Un sprijin în acest sens a fost manualul de identitate vizuală care, potrivit spuselor persoanelor intervievate, a conținut toate instrucțiunile necesare.

Ca modalități de îmbunătățire a identității vizuale, se recomandă modificarea logoului care pare „banal” și „uneori agasant”, cu „prea multe culori”, fiind un „logo greu de asimilat”. De asemenea, același respondent este de părere că newsletter-ul este mult prea general, recomandând restructurarea acestuia pe subcategorii în funcție de domeniul de activitate a firmelor.

- *„Logo-ul din punctul meu de vedere ar trebui schimbat, newsletter-ul să fie totuși un pic mai segmentat și pe obiecte de activitate bine delimitate, pe categorii de firme. Nu poți să trimiți un newsletter care să intereseze și o firmă mare și o firmă mică. N-are cum.” (Studiu de caz, Regiunea Nord-Vest)*

*Inițiativă locală. Dezvoltare regională.*

- „Sigla este ușor banala și uneori agasantă. Sunt prea multe culori și nu este o siglă ușor de asimilat. Este o siglă, din punctul meu de vedere, greoaie.” (Studiu de caz, Regiunea Nord-Vest)

## RECOMANDĂRI DE ÎMBUNĂTĂȚIRE

În ceea ce privește informarea viitoare privind fondurile europene, cei mai mulți dintre beneficiari preferă comunicarea prin e-mail sau prin telefon, dorind să primească doar detalii despre alte oportunități de finanțare adecvate întreprinderii pe care o conduc. În schimb, o persoană dorește să participe la conferințe sau sesiuni de comunicare, iar alta nu dorește să mai primească în viitor informații despre fondurile europene (aceasta este persoana care regretă realizarea proiectului din motive menționate în secțiunile anterioare).

Per ansamblu, persoanele interviewate se declară mulțumite de campania de informare privind POR demarată de MDRAP. Întrebați ce îmbunătățiri viitoare ar putea fi aduse strategiei de promovare a programelor de finanțare europeană, respondenții sunt mai degrabă rezervați în a face comentarii. Cu toate acestea, se subliniază faptul că acest model utilizat în prezent este bun și că ar trebui continuat.

Pe de altă parte se recomandă o comunicare mai țintită, care să se adreseze strict mediului de afaceri și firmelor cu potențial în a accesa fondurile europene.

Alte recomandări de îmbunătățire a campaniilor de informare sunt realizarea de schimburi de experiență între beneficiari și potențiali beneficiari (din țară sau din străinătate), precum și organizarea unor sesiuni/întâlniri de discuții la care să fie invitați oameni de afaceri care au implementat cu succes un proiect, respectiv întreprinzători care au întâmpinat dificultăți în implementarea proiectelor, pentru a împărtăși bunele practici și modul de depășire a obstacolelor întâmpinate.

De asemenea, se consideră că MDRAP ar trebui să investească în construirea unei imagini mai bune a fondurilor europene în rândul oamenilor de afaceri cu scopul de a atrage noi potențiali beneficiari. Potrivit aceluiași respondent, există multe persoane care cred că fondurile europene se obțin greu, ceea ce nu este adevărat, în opinia sa,

pentru că în realitate este un proces ușor, doar trebuie respectate niște reguli, spune antreprenorul.

- „Să prezinte o imagine mai bună în presă față de fondurile europene pentru cei care nu au accesat și nu au trecut prin realizarea unui proiect.” (Studiu de caz, Regiunea Nord-Vest)
- „Păi, mulți nu... nu sesizează sau nu realizează că, dacă totul este în regulă, totul merge foarte ușor. Și mulți cred că fondurile europene se obțin foarte greu. Și eu pot să spun că nu e așa. Se obțin destul de ușor. Doar trebuie respectați niște pași și niște reguli.” (Studiu de caz, Regiunea Nord-Vest)

### **PENTRU VIITOARELE GHIDURI/ÎNTREBĂRI FRECVENTE/GREȘELI FRECVENTE**

Reducerea birocrăției este solicitarea de îmbunătățire cel mai des întâlnită în rândul întreprinzătorilor intervievați.

Dificultățile întâmpinate în implementarea proiectelor variază de la probleme legate de depășirea calendarului de implementare a proiectului (probleme soluționate prin semnarea unui act adițional la contractul inițial de prelungire a termenelor), probleme de organizare și funcționare internă (proiecte concepute greșit), până la probleme de competență a firmei de consultanță contractată.

Un impediment relativ important a fost în întâlnit în cazul unui beneficiar care, depunând cererea de finanțare cu mult timp înainte semnării contractului, s-a confruntat cu problema inflației generată de criza economică (întreprinzătorul a fost pus în situația de a suporta o parte mai mare din costurile de achiziție a utilajelor decât era prevăzut în contract).

Cu toate acestea, majoritatea oamenilor de afaceri care au implementat cel puțin un proiect finanțat prin POR, încurajează alți potențiali beneficiari să acceseze fondurile europene, spunând că acestea sunt de mare ajutor pentru orice întreprindere. În viziunea lor, fondurile europene sunt un capital important de care o întreprindere românească nu poate să beneficieze decât prin credit bancar, ceea ce este mai puțin avantajos, fiindcă banii sunt rambursabili, iar debitorul este obligat să plătească suma creditată plus dobânda aferentă.

În ciuda acestui fapt, subiecții intervievați atenționează persoanele care doresc în viitorul apropiat să acceseze fonduri europene. În acest sens îi sfătuiesc:

*Inițiativă locală. Dezvoltare regională.*

- să se documenteze foarte bine înainte de a face acest pas;
  - să afle ce li se potrivește cel mai bine, să facă planuri de afaceri reale, adaptate la cerințele pieței;
  - să își facă un plan de investiții pe termen lung;
  - să fie atenți la firma de consultanță pe care o contractează;
  - să lucreze organizat și să respecte planificările.
- *„Să acceseze fonduri, că-s bune. Ajută foarte mult, foarte mult, că îs niște bani care... care ridică mult o firmă. Ajută foarte mult. Altfel nu știu cum puteam construi aici și să mă dezvolt așa de bine. Nu cred. Prin forțe proprii, nu cred că puteam. Și nu că nu cred; sigur nu puteam, că nu aveam capitalul respectiv.”* (Studiu de caz, Regiunea Nord-Vest)
  - *„Să depună și pe acest program că e chiar util. Sunt niște bani care-i primești și nu-i mai dai înapoi, sunt destul de mulți să zic așași dacă vrei să-ți dezvolti societatea sunt perfecți, și poți să crezi și noi locuri de muncă. Dacă ai apela la un credit ăla trebuie rambursat și trebuie plătit și mai mult decât ai solicitat. Ăștia nu se rambursează deci eu zic că sunt că sunt foarte bineveniți și beneficiarii ar trebui să aplice mai mult decât au aplicat până acum.”* (Studiu de caz, Regiunea Nord-Vest)

## V. B. 5. RAPORT PARȚIAL REGIUNEA SUD-EST

### ASPECTE GENERALE

Puținii respondenți care fac distincția între fondurile europene, la modul general, și subcategoria fondurilor accesate prin POR menționează că modalitatea de derulare a acestora depinde de autoritatea de management responsabilă; în plus, ei consideră că procesul de accesare a fondurilor europene se derulează mai rapid în cursul ultimului an, spre deosebire de perioada anterioară. Este amintit, de asemenea, că procesul este îngreunat de birocrație și de durata îndelungată de timp în care finanțatorul ia deciziile. În plus, un beneficiar consideră că românii nu au suficiente informații cu privire la fonduri europene și până când acest lucru se va întâmpla, potențialii beneficiari trebuie contactați direct și informați, iar fondurile europene trebuie să beneficieze de cât mai multă promovare.

Unii respondenți consideră că POR s-a derulat mai bine decât alte programe, fiind ușor de accesat, persoanele din instituțiile responsabile fiind deschise și dispuse la discuții pentru orice fel de probleme specifice proiectului. În plus, acești beneficiari subliniază că evaluarea proiectului înainte de semnarea contractului, dar și rambursarea se realizează în timp scurt. Majoritatea celor intervievați nu fac distincția între fondurile europene, ca și categorie generală și POR, ca program distinct; aceștia discută despre fonduri europene prin prisma experienței lor cu accesarea fondurilor prin POR. Astfel, beneficiarii precizează că de curând POR este operativ, însă în perioada anterioară anului trecut (2013) au existat întârzieri (în special între perioada depunerii proiectului și semnarea contractului) și programul se derula greoi. Un respondent subliniază că din cauza acestei întârzieri s-au creat probleme la achiziționarea echipamentelor (cursul euro era mai mare la semnarea contractului decât la momentul scrierii proiectului, drept urmare suma primită a fost mai mică decât cea cheltuită pe achiziție).

Respondenții cred că nu există transparență în derularea acestui program, argumentul principal fiind acela că momentan nu există informații cu privire la POR



pentru perioada 2014-2020. Un alt respondent menționează că alte motive pentru care programul se desfășoară anevoios ar fi acela că beneficiarilor le e mai dificil decât în anii anteriori să acceseze credite bancare, dar și faptul că beneficiarii nu sunt suficient de bine instruiți cu privire la criteriile de eligibilitate și accesarea acestor fonduri.

## GRAD DE INFORMARE ȘI INTERES

Majoritatea beneficiarilor intervievați apreciază că erau bine informați în perioada când au derulat proiectele; alții, fiind momentan în perioada de monitorizare, menționează că ei primesc toate informațiile de care au nevoie de la ofițerii de monitorizare a proiectului. Unii dintre ei așteaptă să primească acces la informațiile cu privire la derularea POR în perioada 2014-2020. Un singur respondent nu se consideră informat, percepția sa despre informațiile disponibile pe internet fiind aceea că respectivele informații de fapt nu sunt transparente.

Cei mai mulți intervievați știu despre POR că este un program care a sprijinit întreprinderi mici și mijlocii pentru dezvoltarea acestora. Un respondent subliniază că programul se adresează dezvoltării regiunilor și a afacerilor. Beneficiarii menționează, din nou, că dețineau mai multe informații despre program la momentul depunerii proiectelor și că acum nu mai cunosc toate detaliile.

Puțini respondenți amintesc proiecte de infrastructură derulate de instituții publice și câțiva – proiecte vizând dezvoltarea și extinderea activităților IMM-urilor ca exemple de proiecte finanțate prin POR. Totuși, mulți respondenți nu cunosc alte proiecte finanțate prin POR cu excepția celor derulate de ei înșiși.

Un singur beneficiar nu este interesat de POR în momentul de față, dat fiind că nu dorește să își dezvolte compania. În schimb, cei mai mulți dintre intervievați sunt interesați de POR tocmai pentru că intenționează să își dezvolte afacerile, accesarea fondurilor prin POR fiind o oportunitate de „dezvoltare și creștere a calității produselor pe care le punem pe piață”. La unii beneficiari, interesul este sporit inclusiv de experiența anterioară pozitivă în derularea contractelor prin acest program.

## **SURSE DE INFORMARE**

Principalele surse de informare ale acestor beneficiari despre POR au fost internetul (sunt menționate site-uri focalizate pe accesarea fondurilor structurale: [www.finantare.ro](http://www.finantare.ro), [www.fonduri-structurale.ro](http://www.fonduri-structurale.ro), newsletters primite prin email), ADR-ul, firmele de consultanță și mass media (presă locală și națională).

Cei mai mulți dintre intervievați preferă internetul pentru obținerea datelor care îi interesează cu privire la POR, aceasta fiind considerată ca fiind cea mai de încredere sursă pentru că are informațiile complete, actualizate în timp real, dar mai ales pentru că acesta este comod, ușor de accesat și accesul la informație este neîngrădit, nefiind dependent de programul altei persoane sau instituții; este menționat site-ul web [www.fonduri-structurale.ro](http://www.fonduri-structurale.ro). Un respondent preferă să primească informațiile de la firma de consultanță, dat fiind că terminologia în domeniu este complexă și ca beneficiar, îi este dificil să își găsească informațiile relevante pe internet. Un alt beneficiar consideră că ADR-ul este sursa de informare cea mai de încredere, pentru că ADR este în comunicare directă cu ministerul, primind noutăți direct de la minister.

Majoritatea beneficiarilor au utilizat cel mai frecvent internetul pentru informare (sunt menționate site-urile web [www.inforegio.ro](http://www.inforegio.ro) și [www.fonduri-structurale.ro](http://www.fonduri-structurale.ro)), urmând, ca frecvență, firmele de consultanță și ADR.

Intervievații au avut acces la materiale informative (sunt amintite materiale tipărite, broșuri primite de la ADR, pliante), însă ei precizează că informațiile cuprinse aici sunt foarte generale și că datele care le-au fost cele mai utile sunt cele accesate prin intermediul internetului, respectiv prin intermediul firmelor de consultanță.

Niciunul dintre beneficiari nu este abonat la buletinul electronic al MDRAP și, cu excepția unui interviuat, niciunul nu folosește celelalte platforme online Regio. Un singur respondent menționează informarea prin intermediul canalului YouTube al Regio.

## CARACTERIZAREA CAMPANIEI

Majoritatea respondenților nu au informații despre campania MDRAP cu privire la POR. Un beneficiar, în schimb, apreciază campania de informare, făcând referire la informațiile primite cu referire la derularea proiectului în perioada 2014-2020.

Având în vedere că cei mai mulți respondenți nu cunosc detalii despre campania de informare cu privire la POR, aceștia nu pot menționa puncte tari sau puncte slabe. Beneficiarul care are informații referitoare la derularea POR în perioada 2014-2020 menționează aspecte pozitive ale modalității de derulare a programului pe viitor, și anume faptul că beneficiarii vor fi mai bine informați și că nu vor mai depinde foarte mult de consultanți; de asemenea, precizează că această campanie i-a oferit încredere în program, pe viitor.

## COMUNICARE ELECTRONICĂ

Câțiva beneficiari nu cunosc site-ul web [www.inforegio.ro](http://www.inforegio.ro), iar alții nu au utilizat acest site; alții precizează că nu l-au accesat fiindcă au primit informațiile relevante de la firme de consultanță; un interviuat menționează că a accesat alte site-uri web care preluau informații de pe site-ul Regio, dar nu l-a accesat pe acesta direct. Mai mulți intervievați accesau site-ul web frecvent în perioada derulării contractelor, dar acum nu îl mai accesează și un singur respondent îl accesează momentan cel puțin o dată pe săptămână, pentru a fi la curent cu informațiile privind perioada 2014-2020. Niciunul dintre beneficiarii intervievați nu a accesat pagina de Facebook Regio.

Respondenții care au accesat site-ul web consideră că informațiile sunt ușor accesibile, corecte și transparente. În plus, unii beneficiari precizează că atunci când nu au înțeles anumite informații pe site, au contactat firmele de consultanță pentru clarificări.

Unii intervievați nu au intrat în contact cu experții MDRAP, datorită faptului că firma de consultanță a comunicat cu aceștia. Cei care au interacționat cu experții MDRAP consideră că aceștia sunt disponibili, prompti, amabili, experimentați și sunt

satisfăcuți și de comunicarea electronică, dar și de cea prin telefon; în plus, unul dintre beneficiari menționează că în perioada ce urmează această comunicare va fi mai „responsabilă și matură”, ca urmare a acumulării de experiență. Un interviuat este satisfăcut de comunicarea cu MDRAP, dar își exprimă nemulțumirea pentru că i s-au solicitat multe documente.

Majoritatea beneficiarilor nu au întâmpinat dificultăți în comunicarea cu experții MDRAP sau ADR. Problemele menționate sunt cele că experții au solicitat multe documente justificative sau acte adiționale. Cu toate acestea, orice probleme au intervenit pe parcursul derulării contractelor, acestea au fost soluționate în timp util.

## **PUBLICAȚII**

Cei mai mulți beneficiari știu despre existența unor publicații Regio, dar menționează că nu le-au utilizat pentru informare. Un respondent amintește consultarea unei „broșuri cu realizările ADR Brăila”, dar nu oferă mai multe detalii cu privire la numele acestei publicații.

Intervievații apreciază calitatea prezentării informațiilor despre POR în publicații, dar precizează că ceea ce este prezentat în publicații nu este suficient pentru informare și că le utilizează pe acestea ca punct de pornire pentru o informare mai detaliată, ulterioară.

## **SATISFAȚIE**

Cei mai mulți beneficiari nu se consideră în măsură să caracterizeze calitatea informațiilor furnizate către jurnaliști. Singurul respondent care exprimă o opinie, menționează că jurnaliștii selectează informațiile care îi interesează din ceea ce li se transmite.

În schimb, unii respondenți consideră că cei care sunt implicați în activitatea de informare, comunică profesional, prompt și sunt amabili.

Câțiva intervievați consideră că prezentarea proiectelor de succes este excelentă și utilă pentru beneficiari care doresc să se inspire din alte proiecte. Cu toate acestea, cei

mai mulți dintre respondenți nu au o părere cu privire la modalitatea de prezentare a rezultatelor POR, fiindcă ei au fost interesați strict de derularea propriilor proiecte, iar unii dintre ei nu au urmărit aceste rezultate sau nu au citit un document în care rezultatele să fie prezentate.

Sunt cazuri unde beneficiarii nu au căutat informații pentru proiecte, ci firmele de consultanță; drept urmare, intervievații nu pot menționa situații în care să nu fi găsit informațiile căutate. Un singur respondent își exprimă nemulțumirea că firma de consultanță nu îi oferă încă informații cu privire la accesarea de fonduri prin Regio 2014-2020.

## EVALUAREA CAMPANIEI DE INFORMARE

Respondenții consideră că MDRAP a realizat o informare bună în perioada când ei derulau proiectele. În plus, subliniază faptul că experții ADR au fost prompti în oferirea de răspunsuri către beneficiari.

Câțiva dintre respondenți menționează nemulțumiri cu privire la timpul lung de așteptare până la semnarea contractului, dar nu au constatat probleme referitoare la informarea oferită de MDRAP. Unii beneficiari apreciază claritatea informațiilor pe care le-au primit, exemplele de proiecte de succes, existența unor ghiduri ale solicitantului bine structurate. Este exprimată și opinia că MDRAP a realizat toate acțiunile necesare pentru informarea mediului de afaceri cu privire la program, însă persoanele din mediul de afaceri nu au cultura necesară pentru a putea acapara toate aceste informații și pentru a accesa fonduri.

## IDENTITATEA VIZUALĂ

Beneficiarii nu au avut probleme în respectarea regulilor de identitate vizuală, iar manualul cuprinde toate informațiile necesare pentru respectarea elementelor acesteia. În plus, un interviuat menționează că panourile de informare sunt utile, pentru că oferă certitudinea că în țară lucrurile merg într-o direcție bună: „mă bucur

*atunci când vezi panouri, zici că se construiește în țara aceasta [...]. Lucrul acesta nu poate să aducă decât bine.”*

Majoritatea intervievaților nu au sugestii de îmbunătățire a identității vizuale. Un respondent consideră că regulile de identitate vizuală solicitate momentan sunt făcute pentru instituția finanțatoare, dar că ar fi nevoie ca și rezultatele proiectelor derulate de beneficiari să aibă parte, la rândul lor, de publicitate; interviuatul sugerează că publicitatea proiectului ar putea fi inclusă ca activitate ce trebuie finanțată.

## RECOMANDĂRI DE ÎMBUNĂTĂȚIRE

Cei mai mulți respondenți preferă ca pe viitor să fie informați despre POR prin email sau newsletters; acestea ar trebui trimise tuturor beneficiarii existenți în baza de date. În plus, sunt menționate întâlniri de prezentare în fiecare oraș și informarea prin intermediul mass media.

Beneficiarii menționează ca informații de interes, pe care ar dori să le primească cât mai din timp: calendarul derulării POR pentru 2014-2020, linii de finanțare, criterii de eligibilitate pentru beneficiari, ghiduri ale solicitantului. Mai sunt menționate, în plus, informații despre alte proiecte ce urmează să intre în faza de implementare (beneficiarii fiind interesați să devină parteneri sau furnizori) și informații despre proiecte de succes.

În ceea ce privește îmbunătățirea comunicării cu beneficiarii potențiali, intervievații recomandă identificarea grupurilor țintă cărora informațiile privitoare la POR se adresează și informarea directă a acestora prin email. În plus, respondenții consideră că inclusiv beneficiarii actuali ar trebui informați cu privire la derularea POR pe viitor, deci recomandă MDRAP crearea unei baze de date cu beneficiarii și informarea acestora. Mai sunt sugerate sesiuni informative, față în față, cu potențialii beneficiari.

Beneficiarii menționează ca recomandări pentru îmbunătățirea campaniilor de informație publică: realizarea unor emisiuni TV și a unor reclame pentru POR, într-un

limbaj accesibil populației, apariția informațiilor referitoare la POR în presa locală și cea națională (cu rate de audiență mari) și transmiterea de pliante în mediul rural.

#### **PENTRU VIITOARELE GHIDURI/ÎNTREBĂRI FRECVENTE/GREȘELI FRECVENTE**

Cei mai mulți dintre intervievați menționează că nu au întâmpinat dificultăți în derularea contractelor. Câțiva dintre ei, în schimb, au menționat: un timp îndelungat trecut între depunerea solicitării și momentul semnării contractului, solicitarea de a justifica cu prea multe documente a oricărei devieri de la proiectul finanțat (spre exemplu, în perioada de monitorizare a proiectului – înlocuirea unui calculator achiziționat în cadrul proiectului cu un altul, pentru că cel achiziționat se defectase: „Eh, vă spun, am făcut 150 de hârtii pe acel calculator.”); alte probleme menționate sunt cele cauzate de cofinanțare și accesarea creditelor. Unele dintre aceste dificultăți au fost soluționate odată cu trecerea timpului, altele prin eforturile depuse de beneficiari, iar cele referitoare la relația cu banca, au fost soluționate prin intermediul unui expert ADR.

Recomandările cele mai frecvente pentru potențialii beneficiari sunt ca aceștia să aibă încredere și răbdare (vor vedea rezultatele proiectelor lor abia după doi, trei ani), să își aleagă un consultant bun, experimentat, să fie foarte bine informați cu privire la ceea ce presupune un astfel de proiect (avantajele și dezavantajele acestora), să respecte ghidul solicitantului. În plus, potențialii beneficiari sunt atenționați să redacteze proiectele cu deosebită atenție și să aibă grijă la estimarea costurilor (dacă durata de la depunerea proiectului până la semnarea contractului este mare, pot apărea modificări ale costurilor). De asemenea, potențialii beneficiari IMM-uri sunt sfătuiți să își dezvolte un plan de business și să acceseze doar fonduri care corespund planurilor lor de dezvoltare.

## V. B. 6. RAPORT PARȚIAL REGIUNEA SUD-MUNTENIA

### ASPECTE GENERALE

Cei mai mulți dintre respondenți preferă să își exprime o părere doar cu privire la derularea POR și nu a fondurilor europene în general și spun că Programul Operațional Regional se desfășoară „bine” sau „foarte bine”, fără a oferi detalii suplimentare. Impresia generală este că POR oferă posibilitatea dezvoltării afacerii celor interesați de accesarea fondurilor structurale, iar acesta este un lucru pozitiv atât pentru beneficiarii direcți, cât și pentru economia locală, prin crearea de locuri de muncă.

Unele dintre persoanele responsabile de implementarea proiectelor menționează și puncte negative în desfășurarea POR, cum ar fi: modificările procedurale apărute în timpul dezvoltării proiectelor și care au efect retroactiv; birocrația și nevoia excesivă de documentație (de exemplu, solicitarea de documente justificative în exces); formularea prea generală a ghidurilor, ceea ce conduce la interpretări diferite și implicit face necesară apelarea la intermediari, consultanți care să ajute în scrierea proiectelor; modificările de proceduri care nu sunt publicate simultan în toate sursele de informare disponibile, ceea ce poate conduce la neconcordanțe între materialele informative; dificultatea de a obține finanțare prealabilă de la instituțiile bancare pentru finanțarea inițială a proiectului și riscurile la care beneficiarii sunt expuși când aleg această abordare.

### GRAD DE INFORMARE ȘI INTERES

Respondenții se declară, în general, destul de interesați vizavi de Programul Operațional Regional, susținând că acesta oferă oportunități pentru dezvoltarea afacerilor. În special într-o perioadă în care sustenabilitatea și dezvoltarea întreprinderilor este dificilă datorită contextului economic, POR este unul dintre „motoarele de dezvoltare” pe care antreprenorii le au la îndemână.



În ceea ce privește gradul de informare a persoanelor intervievate, acesta este la un nivel destul de ridicat, însă informațiile pe care le dețin tind să aibă legătură strictă cu proiectul sau proiectele dezvoltate și implementate, iar informarea despre POR, în general, este relativ scăzută în rândul respondenților.

În general, beneficiarii nu pot să dea exemple de alte proiecte finanțate prin POR în afara proiectelor în cadrul cărora au activat. Cu toate acestea, doi dintre respondenți numesc o serie de domenii în care s-a investit prin POR, precum: achiziționarea de echipamente performante pentru întreprinderile locale, restaurarea și consolidarea patrimoniului cultural, investiții în dezvoltarea forței de muncă etc.

Interesul major al beneficiarilor legat de POR este legat de posibilitățile de finanțare care vor apărea în următoarea etapă a programului, 2014-2020.

## **SURSE DE INFORMARE**

În general, internetul este sursa principală de informare pentru cei mai mulți dintre respondenți. Printre site-urile cel mai des menționate sunt [www.fonduri-structurale.ro](http://www.fonduri-structurale.ro), [www.inforegio.ro](http://www.inforegio.ro) și site-urile Agenției pentru Dezvoltare Regională Sud Muntenia. Alte surse de informare menționate de aproape toți intervievații sunt ghidul solicitantului, consultanții, precum și personalul ADR și ofițerii de monitorizare. Revista Regio este menționată ca sursă de informare de către doi dintre beneficiari, iar presa scrisă este utilizată foarte rar ca sursă de informare de către echipele de implementare.

Sursele oficiale, în special site-urile [www.fonduri-structurale.ro](http://www.fonduri-structurale.ro) și [www.inforegio.ro](http://www.inforegio.ro), respectiv personalul ADR sunt considerate cel mai de încredere surse de informare. Având în vedere că aceste surse se bucură de cea mai mare încredere, acestea tind să fie și cele mai des utilizate. Sursele de tip *social media* (Facebook, Twitter, YouTube etc.) sunt folosite foarte rar ca sursă de informare, doar doi dintre respondenți menționând că le folosesc. Cei mai mulți dintre subiecți declară că sunt, totuși, abonați la buletinul electronic al MDRAP.

## CARACTERIZAREA CAMPANIEI

Cei mai mulți dintre respondenți spun că nu sunt la curent cu ultima campanie de comunicare a MDRAP vizavi de POR, astfel că nu pot să-și exprime o părere despre acesta. Cu toate acestea, trei dintre persoanele intervievate consideră că această campanie a fost una pozitivă, întrucât încurajează potențialii beneficiari să se informeze mai mult vizavi de fondurile structurale și posibilitatea de a scrie un proiect pentru dezvoltarea afacerii.

Ca punct forte al campaniei, unul dintre respondenți menționează exemple pozitive – poveștile proiectelor de succes – care pot avea ca efect creșterea interesului față de POR. Un dezavantaj al campaniei este faptul că, în general, conținutul materialelor este destul de succint și nu oferă suficiente detalii. Pe de altă parte, așa cum observă unul dintre intervievați, scopul campaniei este acela de a stârni interesul potențialilor beneficiari și să îi încurajeze pe aceștia să se informeze mai detaliat despre posibilitățile oferite de POR, lucru pe care, în mare măsură, campania l-a reușit, în opinia acestui respondent.

## COMUNICARE ELECTRONICĂ

Frecvența de utilizare a site-ului [www.inforegio.ro](http://www.inforegio.ro) diferă destul de mult de la caz la caz. Unii dintre respondenți susțin că îl folosesc foarte des, aproape zilnic, în timp ce alți beneficiari l-au frecventat foarte rar sau chiar niciodată, preferând alte surse, precum site-ul MDRAP sau comunicarea directă cu personalul ADR. Pagina de Facebook asociată site-ului este, în schimb, frecventată foarte rar sau deloc de către persoanele intervievate.

În ceea ce privește transparența, corectitudinea și modul de prezentare al informațiilor, toți beneficiarii se declară mulțumiți sau foarte mulțumiți. Un singur respondent susține totuși că site-urile oficiale ar trebui să nu conțină reclame la firme de consultanță, respectiv informația ar putea fi organizată mai bine. O altă nemulțumire este legată de ocazionala neconcordanță între materialele disponibile

pe mai multe site-uri oficiale: unul dintre intervievați consideră că ar trebui asigurată actualizarea simultană a informațiilor și documentației pe toate site-urile. În ceea ce privește conținutul materialelor de informare, mai mulți subiecți își exprimă dorința ca acestea să fie mai specifice, pe fiecare linie de finanțare în parte, respectiv consideră că în acest moment informațiile sunt formulate prea general, ceea ce determină o anumită ambiguitate.

Toți respondenții se declară mulțumiți de modul în care au comunicat cu experții ADR, indiferent de canalul prin care a avut loc comunicarea – e-mail, telefon sau față în față. Unul dintre respondenți menționează totuși că termenele de răspuns pentru solicitări ar trebui să fie mai scurte, întrucât adesea sunt necesare răspunsuri rapide la solicitări, pentru a putea respecta calendarul proiectului. Cu toate acestea, în general, persoanele intervievate susțin că au primit răspunsuri corecte și la timp, astfel că nu a fost periclitat derularea proiectelor.

## **PUBLICAȚII**

Cei mai mulți dintre respondenți susțin că nu au utilizat publicații Regio pentru informare, rezumându-se la surse disponibile on-line sau prin contact direct cu personalul ADR sau consultanții. Trei dintre persoanele intervievate enumeră totuși Revista Regio, manualul de identitate vizuală, ghidul solicitantului și manualul de implementare. În general, conținutul publicațiilor este considerat util de către beneficiari.

## **SATISFAȚIE**

Majoritatea respondenților susțin că nu pot evalua calitatea informațiilor transmise de către MDRAP jurnaliștilor, însă consideră că modul de abordare al mass media, de a prezenta informații doar după închiderea programului de finanțare, este greșită, întrucât realizarea proiectelor nu mai este posibilă de către potențialii beneficiari.

Prezentarea rezultatelor și a proiectelor de succes este văzută în lumină pozitivă, însă cei mai mulți dintre intervievați consideră că nu sunt oferite suficiente detalii, iar descrierile sunt, în general, superficiale. Mai mult, părerea generală este că ar trebui prezentate și informații despre proiectele eșuate, respectiv despre problemele întâmpinate de proiectele care au obținut, totuși, finanțare, pentru a informa astfel potențialii beneficiari despre potențialele riscuri și pentru a ști când este necesară atenție sporită.

Niciunul dintre respondenți nu menționează vreo situație în care să nu poată obține informațiile necesare, chiar dacă toți admit că uneori a fost mai dificil. Părerea generală este că atâta timp cât există interes și sunt consultate toate sursele disponibile, informația poate fi obținută, chiar dacă uneori necesită eforturi suplimentare.

## **EVALUAREA CAMPANIEI DE INFORMARE**

Părerile sunt împărțite când vine vorba de campania de informare realizată de MDRAP în ceea ce privește POR. Unii dintre respondenți consideră că este foarte slabă, menționând nevoia de a implica mai mult mass media, și în special televiziunea publică. Alții consideră că aceasta s-a desfășurat foarte bine, mai ales pentru modul în care au fost prezentate proiectele de succes. Cu toate acestea, respondenții menționează și aici că prezentările au fost în general succinte, respectiv că ar fi dorit să fie prezentate informații mai detaliate legate de proiectele de succes, pentru a putea deveni într-oadevăr modele de urmat.

Câțiva dintre respondenți menționează că beneficiarii care au obținut deja finanțare ar trebui să primească mai des informații legate de noile oportunități de finanțare, în special în condițiile în care MDRAP a solicitat datele de contact ale beneficiarilor. Astfel, este menționată nevoia de comunicare mai strânsă, chiar prin intermediul e-mailului, prin newsletters periodice în care să fie prezentate mai detaliat (posibil chiar personalizat) oportunitățile oferite de POR.

## IDENTITATEA VIZUALĂ

Cel mai des menționată problemă vizavi de identitatea vizuală este legată de dimensiunile autocolantelor care trebui lipite pe obiecte – de obicei, dimensiunile sunt prea mari, iar lipirea lor pe aparate poate conduce la imposibilitatea de a utiliza aparatul. Unul dintre respondenți propune ca în locul dimensiunilor fixe, să fie stabilite mărimi relative, exprimate în procente din dimensiunile aparatelor.

O altă problemă menționată este legată de modificarea identității vizuale pe parcursul scrierii sau implementării proiectului, ceea ce a condus la nevoia de a reface documentația.

Unul dintre respondenți consideră că investițiile realizate pentru realizarea și montarea panourilor ar trebui decontate, iar alt beneficiar consideră că panourile sunt, în general, neatractive și că ar fi necesar ca design-ul acestora să fie regândit, pentru a atrage atenția.

## RECOMANDĂRI DE ÎMBUNĂTĂȚIRE

Recomandarea cel mai des întâlnită este legată de utilizarea bazei de date a beneficiarilor care au depus proiecte. Respondenții consideră că aceștia trebuie informați mai des prin intermediul e-mail-ului despre posibilitățile de finanțare care apar, iar informarea să fie realizată cât mai din timp, pentru a le permite conceperea unor proiecte finanțabile.

O parte dintre persoanele intervievate susțin că ar vrea să aibă acces la mai multe studii de caz, pentru a avea modele pozitive de scriere și implementare a proiectelor, crescându-le astfel șansele de a realiza un proiect de succes.

O altă recomandare este legată de nevoia creării unui serviciu de tip *help desk* în cadrul ADR-urilor sau al MDRAP, cu personal specializat pe domenii diferite, pentru a ușura obținerea unor informații sigure și în timp util.

Nevoia de personal specializat este menționată de mai mulți respondenți, iar unul dintre subiecți recomandă fie angajarea unor specialiști în drept, fie colaborarea cu

birouri de avocatură, pentru a asigura astfel interpretarea corectă a legislației și pentru a evita posibile confuzii sau nereguli care pot apărea din erori de interpretare.

Un alt respondent menționează că materialele de informare ar trebui să fie mai specifice și mai concise, nelăsând astfel loc de interpretare. Acesta oferă un exemplu extras din formularul de calcul al punctajului pentru descrierea tehnică, în care este punctat proiectul în funcție de cantitatea textului, fără a menționa în clar ce dimensiuni sunt necesare pentru obținerea punctajului maxim.

În general, respondenții susțin că sunt interesați de informații legate de propriul domeniu de activitate și consideră că MDRAP ar putea oferi detalii legate de ce tipuri de proiecte pot obține finanțare prin stabilirea unor strategii de dezvoltare tehnologică pe fiecare domeniu în parte. De un interes sporit se bucură și informațiile legate de programul de finanțare 2014-2020, despre care mai mulți respondenți spun că își doresc mai multe informații.

#### **PENTRU VIITOARELE GHIDURI/ÎNTREBĂRI FRECVENTE/GREȘELI FRECVENTE**

Unii dintre respondenți susțin că nu au întâmpinat dificultăți majore pe parcursul scrierii sau implementării proiectelor, în special datorită ajutorului primit din partea specialiștilor din cadrul ADR. Cu toate acestea, unul dintre subiectele abordate de mai mulți dintre respondenți face referire la dificultatea de a obține credite bancare pentru finanțarea achizițiilor până la primirea finanțării. Părerea generală este că băncile tind să nu aibă încredere în șansele beneficiarilor de a obține finanțare, astfel că solicită foarte multă documentație, respectiv nu oferă decât credite ipotecare, ceea ce îngreunează întregul proces de creditare. Unul dintre respondenți sugerează realizarea de parteneriate între bănci și MDRAP și realizarea unor linii de creditare speciale, care să ușureze eforturile beneficiarilor.

O altă problemă menționată de doi dintre subiecți este legată de realizarea achizițiilor și de criteriul prețului cel mai mic, care poate conduce la achiziționarea de utilaje neconforme din punct de vedere tehnic. Soluția propusă este modificarea criteriului astfel încât ofertanții să fie evaluați și în funcție de specificațiile tehnice ale

*Inițiativă locală. Dezvoltare regională.*

utilajelor sau serviciilor oferite, respectiv mărirea sumelor pentru achizițiile care pot fi făcute direct, fără licitație.

Un respondent susține că MDRAP, direct sau prin ADR, ar trebui să urmărească îndeaproape și să evalueze constant rezultatele firmelor de consultanță care activează pe piață și chiar să ofere calificative acestora, pentru ca beneficiarii să poată alege mai ușor cu cine vor colabora pentru realizarea proiectului.

Ca sfaturi pentru viitorii beneficiari, respondenții menționează nevoia de a avea obiective foarte clare pentru proiectul realizat, respectiv să-și gândească foarte bine produsele sau serviciile pe care le vor oferi după finanțare, pentru a asigura viabilitatea proiectului. Un alt element important este disponibilitatea financiară, unul dintre respondenți menționând că beneficiarii trebuie să dispună de cel puțin 25% din suma necesară proiectului pentru a se asigura că acesta va fi realizat cu succes.

## V. B. 7. RAPORT PARȚIAL REGIUNEA SUD-VEST

### ASPECTE GENERALE

Opiniile respondenților despre modul în care se derulează fondurile europene în România, dar și despre Programul Operațional Regional (POR) sunt preponderent pozitive, însă există câteva nemulțumiri legate de existența unei birocrății excesive în accesarea fondurilor europene, procesul este unul greoi și lent, iar gradul de absorbție este unul scăzut. În ceea ce privește POR subiecții sunt mulțumiți, nici unul nu reclamă să fi avut vreo problemă majoră cu proiectele pe care le-au accesat și implementat. Cineva menționează totuși că ritmul de derulare ar trebui să fie mai alert, deoarece durează mult de la depunerea unui proiect și până la finalizarea lui. Pe parcursul discuției vom afla că au mai fost semnalate unele inconveniente, ce vor fi abordate în finalul acestui raport.

### GRAD DE INFORMARE ȘI INTERES

Majoritatea persoanelor intervievate apreciază că sunt informate în legătură cu POR, însă în măsura în care informațiile au prezentat un interes personal, având în vedere că sunt beneficiarii unor proiecte finanțate prin acest program. Cu toate acestea, în momentul în care respondenților li s-a cerut să spună ce știu despre respectivul program, aceștia nu au putut oferi detalii; informațiile obținute fac referire la faptul că POR a început în 2007 și s-a încheiat în 2013, că urmează o nouă etapă între 2014-2020, că este o potențială sursă de finanțare pentru mediul de afaceri, dar și pentru autoritățile publice locale. Cunoștințele subiecților despre POR se rezumă mai degrabă la aspecte cu care s-au confruntat în accesarea și implementarea proiectelor lor și mai puțin la o situație de ansamblu.

Doar o parte a respondenților a putut oferi informații despre tipul de proiecte finanțate prin POR, iar mențiunile acestora fac referire la proiecte de infrastructură,



construirea unor pensiuni sau a unei săli multifuncționale, a unor policlinici, investiții în apicultură și dezvoltarea de servicii și a unui centru recreațional (Aqua Park).

Interesul interlocutorilor pentru POR este, la nivel declarativ, destul de ridicat, prin prisma finanțării de care cineva poate beneficia pentru a-și dezvolta o afacere sau a începe o alta nouă. Cei mai mulți subiecți spun că ar dori ca în viitor să mai acceseze fonduri prin POR, însă sunt și două persoane care nu manifestă interes în acest sens.

## **SURSE DE INFORMARE**

În mod preponderent, intervievații au folosit internetul pentru a se informa despre POR, cei mai mulți menționând site-ul web al Agenției de Dezvoltare Regională Sud-Vest (ADR SV), [www.inforegio.ro](http://www.inforegio.ro) sau site-ul web al Ministerului Dezvoltării, după cum specifică aceștia. O importanță majoră în procesul de informare au avut-o și firmele de consultanță, la care persoanele intervievate au apelat în scrierea și implementarea proiectelor, precum și mass-media (radio, televiziune, presa scrisă) sau discuțiile cu prieteni, cunoscuți ori personal din cadrul ADR.

Opiniile privind cele mai de încredere surse de informare variază, astfel că unii subiecți spun că au dat cel mai mult credit informațiilor preluate de pe internet (site-ul ADR, [www.inforegio.ro](http://www.inforegio.ro) sau al ministerului responsabil de gestionarea programului), în timp ce alții afirmă că, în cazul lor, firmele de consultanță sunt sursele de informare cele mai demne de încredere.

Motivele care au stat la baza acestor alegeri țin de seriozitatea percepută a informațiilor (cazul ADR) sau de faptul că furnizorii informațiilor erau profesioniști (cazul firmelor de consultanță); legat de acest din urmă aspect, există o opinie contrară, astfel că unul dintre respondenți spune că a contactat mai multe firme de consultanță, dar persoanele cu care a interacționat erau mai slab informate decât el, astfel că a decis să își caute singur informația necesară, apelând în special la mediul online (site-ul ADR și [www.inforegio.ro](http://www.inforegio.ro)).

În afara unei singure persoane, care afirmă că a consultat anumite „prospecte” primite de la ADR, celelalte nu au folosit alte materiale de informare. De asemenea,

doar doi interlocutori spun că sunt abonați la buletinul electronic al MDRAP, însă nimeni nu urmărește conturile de Facebook și Twitter ale MDRAP și nici nu utilizează platformele online Regio și MDRAP.

## CARACTERIZAREA CAMPANIEI

Unii dintre respondenți declară că au auzit de campania recentă derulată de MDRAP, însă aceștia nu pot oferi informații concrete despre ea; cineva menționează televiziunea locală ca fiind sursa din care a aflat despre campania de informare, în timp ce altcineva face referire la mediul online, mai exact la site-uri specializate privind fondurile europene. Intervievații care se exprimă în legătură cu acest subiect descriu campania în termeni generali, ca fiind “normală” sau “bună”, pentru că face cunoscute oamenilor posibilitățile pe care le oferă POR.

În lipsa unor cunoștințe despre existența campaniei de informare, un subiect avansează ideea că poate aceasta nu a fost realizată cum trebuie, din moment ce astfel de informații nu au ajuns și la el. Un al interlocutor spune că după ce a auzit de POR a accesat site-ul (cu referire la [www.inforegio.ro](http://www.inforegio.ro)), dar nu a găsit prea multe detalii despre domeniul pe care îl interesa, drept care cataloghează campania de informare ca fiind una slabă.

## COMUNICARE ELECTRONICĂ

Din spusele persoanelor intervievate reiese că site-ul [www.inforegio.ro](http://www.inforegio.ro) a fost utilizat cu o frecvență destul de scăzută de către aceștia; mai mult, acest lucru se întâmpla în trecut, în perioada în care proiectele subiecților erau în faza de implementare. Câteva persoane spun că accesau respectivul site de câteva ori pe săptămână, în timp ce altele utilizau site-ul o dată sau de două ori pe lună sau mai rar, de câteva ori pe an. Nimeni nu a utilizat pagina de Facebook dedicată Regio. Există un grad crescut de mulțumire față de utilitatea, corectitudinea, transparența și modul de prezentare a informațiilor pe site. O singură persoană atrage atenția asupra faptului

că aspectele generale sunt ușor de înțeles, însă nu și informațiile amănunțite, unde este nevoie de ajutorul unui specialist.

Exceptând un caz, interlocutorii se declară foarte mulțumiți de comunicarea cu experții MDRAP sau ai birourilor de informare, dar și de competența, disponibilitatea și amabilitatea acestora. Excepția face referire la comunicarea prin fax cu MDRAP, pe care un respondent o evaluează ca fiind slabă. Proiectele accesate, spun intervievații, s-au derulat fără probleme din punctul de vedere al comunicării. Menționăm, însă, că în unele cazuri, beneficiarii proiectelor POR au apelat la firme de consultanță, astfel că procesul comunicării era mediat de către respectivele firme.

## **PUBLICAȚII**

Publicațiile REGIO sunt mai degrabă necunoscute interlocutorilor, unii dintre aceștia adăugând că pentru informare au folosit doar internetul. Există totuși unul dintre aceștia care își amintește că a primit anumite reviste/broșuri pe care le-a răsfoit, precum există și posibilitatea ca alți respondenți să fi utilizat publicații Regio, dar să nu își mai amintească de ele. De altfel, în unele cazuri, firmele de consultanță au fost cele care s-au ocupat de proiecte, astfel că orice informație de care beneficiarii aveau nevoie o primeau prin intermediul acestor firme, interesul pentru informarea personală fiind scăzut.

## **SATISFAȚIE**

Activitățile de informare adresate jurnaliștilor nu sunt cunoscute de către respondenți, însă cu toate acestea, unul dintre ei presupune că informațiile furnizate au fost de bună calitate. După cum se menționa într-o dimensiune anterioară, subiecții nu au cunoștințe solide despre derularea unei campanii de informare, ca o etapă distinctă, și tind să se raporteze global, evaluând astfel interacțiunea lor cu tot ce a avut legătură cu POR ca fiind una pozitivă. În general, interlocutorii spun că nu au întâmpinat probleme în implementarea proiectelor accesate, consideră că cei

implicați în activitatea de informare au fost amabili și profesioniști și că nu au avut probleme în a nu putea obține informațiile căutate. O singură persoană afirmă că avea o neclaritate în legătură cu rambursarea unor bani și a lămurit-o abia după ce a dat trei telefoane.

În cadrul discuției despre satisfacția față de campania de informare, un interlocutor își amintește că a participat la o ședință de informare organizată de ADR S-V și este mulțumit de informațiile primite. În schimb, acesta discută despre un aspect mai puțin mulțumitor, anume faptul că proiectul prevedea fonduri pentru achiziția unui lift, însă produsul nu a fost finanțat și a aflat abia la aprobarea proiectului că o astfel de achiziție nu era posibilă pe axa 4.3; nu știe, însă, dacă vina aparține firmei de consultanță pentru că nu a fost informată sau a POR, pentru prezentarea lacunară a informațiilor. Legat de activitatea de informare, doi respondenți spun că există loc de mai bine.

Persoanele intervievate nu își exprimă o părere vizavi de modul de prezentare a rezultatelor POR, spunând că nu au cunoștințe sau că nu le-a interesat decât proiectele proprii, care au rezultate bune și au fost prezentate corespunzător.

## **EVALUAREA CAMPANIEI DE INFORMARE**

În general, respondenții evaluează ca fiind bună campania de informare derulată de MDRAP privind POR, însă unii dintre ei fac aceste aprecieri cu referire la întreg modul de derulare a proiectelor accesate. Aspectele mulțumitoare menționate sunt puține și se referă la colaborarea bună cu reprezentanții ADR, la modul de prezentare a site-ului și la primirea de informații. În schimb, unii intervievați se declară nemulțumiți de următoarele aspecte: site-ul [www.adroltenia.ro](http://www.adroltenia.ro) funcționa greoi, programele de finanțare nu sunt mediatizate prin mai multe canale, campania de informare nu a fost destul de vizibilă, iar limbajul folosit ridică probleme de înțelegere.

## IDENTITATEA VIZUALĂ

Nimeni nu reclamă să fi avut vreo problemă în respectarea regulilor de identitate vizuală în implementarea proiectelor; situația este de felul acesta și ca urmare a faptului că mulți dintre subiecți au apelat la firme de consultanță pentru accesarea proiectelor, astfel că ei au fost îndrumați de către consultanți în acest sens.

Un interlocutor spune că important este să se cunoască aspectele de identitate vizuală încă de la începutul demarării proiectului, iar astfel nu va fi deloc dificil să se respecte regulile cu privire la aceasta. De altfel, o altă persoană spune că nu a fost nimic deranjant în obligația publicării unor anunțuri de presă, ba chiar a fost o mândrie că a făcut public acest lucru.

În unanimitate, persoanele intervievate declară că nu au nici o recomandare de îmbunătățire a identității vizuale; unul dintre subiecți este de părere că elementele vizuale legate de REGIO nu trebuie schimbate pentru că ele s-au întipărit bine în mintea oamenilor.

## RECOMANDĂRI DE ÎMBUNĂTĂȚIRE

E-mailul este modalitatea prin care cei mai mulți respondenți vor să fie informați, în viitor, despre POR. Câteva mențiuni le întrunește și informarea prin intermediul televiziunilor și a posturilor de radio sau a site-urilor web. Doi dintre interlocutori își exprimă dorința ca email-urile de informare să fie filtrate în funcție de obiectul de activitate a societăților, astfel ca firmele din domeniul ingineriei, de exemplu, să nu primească informații despre agricultură.

Categoriile de informații care interesează în mod special sunt cele legate de axele viitoare care se vor deschide, oportunitățile de finanțare și condițiile de eligibilitate pe care cineva trebuie să le întrunească.

În vederea unei mai bune comunicări cu potențialii beneficiari ai POR, dar și în ce privește campaniile de informare publică, intervievații recomandă MDRAP următoarele lucruri:

*Inițiativă locală. Dezvoltare regională.*

- Mediatizare mai mare a POR prin folosirea mass media locale;
- Crearea unei relații mai strânse a autorităților responsabile de implementarea POR cu oamenii de afaceri;
- Canale de informare cât mai diversificate (mai puține tipărituri) și furnizarea de informații concise și inteligibile pentru un public cât mai larg; unul dintre intervievați spune că dependența de firmele de consultanță este ridicată, deoarece demersul de realizare a unui proiect necesită cunoștințe de specialitate.
- Actualizarea site-urilor MDRAP și ADR cu noutățile din domeniu;
- Trimiterea de email-uri informative personalizate către potențiali sau foști beneficiari;
- Campanii de informare pe diferite axe, în funcție de profilul activității publicului țintă;
- Realizarea de conferințe cu beneficiarii de proiecte.

**PENTRU VIITOARELE GHIDURI/ÎNTREBĂRI FRECVENTE/GREȘELI FRECVENTE**

Cele mai multe persoane cu care s-a discutat spun că nu au întâmpinat probleme în derularea contractului; în cealaltă categorie regăsim patru subiecți, dintre care în cazul unuia a fost vorba doar despre o neînțelegere a unei informații, care ulterior s-a rezolvat. Două dintre celelalte trei probleme au fost: cea legată de nefinanțarea achiziției unui lift, pentru că axa în cadrul căreia s-a depus proiectul nu prevedea acest lucru (a fost catalogat drept mijloc de transport) și nefinanțarea achiziției unui scanner 3D – în acest ultim caz, se apreciază că vina aparține evaluatorilor proiectului, care nu au avut cunoștințele necesare despre ceea ce presupune respectivul scanner, drept care l-au catalogat ca fiind o cheltuială neeligibilă. Cea de-a patra problemă semnalată face referire la o situație în care câștigătorul licitației organizate în cadrul proiectului a refuzat semnarea contractului cu beneficiarul, astfel că a fost nevoie de organizarea unei alte licitații, după care totul a fost în regulă.

*Inițiativă locală. Dezvoltare regională.*

În finalul discuției, respondenților li s-a cerut să facă, în baza experienței avute, o serie de recomandări către potențialii beneficiari ai POR. Una dintre acestea tratează problema firmelor de consultanță, despre care se spune că nu sunt întotdeauna serioase și profesioniste; cu toate acestea, o alta consideră că serviciile de consultanță sunt utile, pentru că te ajută să fii informat, iar altcineva spune că este de preferat ca potențialii beneficiari să solicite încă de la început informații despre pașii necesari derulării proiectului.

Cei care apelează la serviciile de consultanță sunt sfătuiți să nu se limiteze doar la sprijin pentru scrierea proiectelor, ci să ia în calcul și partea de implementare, pentru că acolo se pot pierde bani pe fondul lipsei de cunoștințe. Cel care decide să apeleze la consultanță, spune un interlocutor, nu trebuie să excludă munca proprie – este important ca el să se informeze despre cât mai multe aspecte și să nu lase totul în seama specialiștilor.

Recomandările vizează și seriozitatea beneficiarilor, astfel că aceștia sunt încurajați să cheltuiască banii obținuți în urma finanțării întocmai cu cele declarate în bugetul proiectului. De asemenea, potențialilor beneficiari li se semnalează faptul că trebuie să fie răbdători și pregătiți pentru a face multe eforturi (financiare, de timp etc.), întrucât este mult de muncă și se vor confrunta cu multă birocrație.

## **V. B. 8. RAPORT PARȚIAL REGIUNEA VEST**

### **ASPECTE GENERALE**

Beneficiarii din această regiune au păreri variate cu privire la modalitatea în care se desfășoară, în general, fondurile europene în România. Unele păreri sunt pozitive, în timp ce alți respondenți consideră că birocrația, mai precis solicitarea din partea beneficiarilor a unui număr mare de documente, îngreunează derularea proiectelor. De asemenea, unii participanți menționează ca aspecte negative durata îndelungată pentru evaluarea și implementarea proiectelor și, din perspectiva cofinanțării, faptul că beneficiarii trebuie să aibă disponibilă o sumă de bani pentru investiția în proiect.

Majoritatea respondenților consideră că POR se desfășoară în condiții bune, în special comparativ cu alte programe. Referindu-se la experiența proprie, participanții au menționat amabilitatea și disponibilitatea experților MDRAP și ADR, dar și că există totuși, probleme care ar trebui soluționate, cum ar fi timpul îndelungat de răspuns din partea autorităților. Un singur participant exprimă o opinie negativă cu privire la POR, acesta considerând că desfășurarea programului a fost influențată de corupție, respectiv că au existat IMM-uri asociate unui ministru, care au fost favorizate în obținerea finanțării.

### **GRAD DE INFORMARE ȘI INTERES**

Gradul de informare a respondenților cu privire la POR depinde, în mare măsură, de numărul de proiecte derulate. Astfel, persoanele care au derulat mai multe proiecte, pe mai multe axe, se consideră mai bine informate comparativ cu cele care au derulat un proiect, la începutul programului. Aceștia din urmă menționează chiar că, momentan, proiectele lor fiind finalizate sau în stadiul de monitorizare, nu mai sunt interesați de obținerea unor informații cu privire la POR. Acești intervievați subliniază că informațiile pe care le au sunt exclusiv cele utile în desfășurarea



propriilor proiecte și că pe acestea le-au primit, atunci când a fost cazul, fie de la consultanții care i-au sprijinit în procesul de aplicare, fie accesând site-ul web al POR.

Cunoștințele respondenților cu privire la POR sunt determinate de interesul acestora cu privire la accesarea fondurilor. Astfel, beneficiarii care au avut proiecte desfășurate la începutul derulării programului menționează că nu au informații cu privire la POR, întrucât momentan nu mai sunt interesați de acesta. Alți respondenți sumarizează cunoștințele pe care le au, spunând că POR este un program care permite accesul la fonduri firmelor care doresc să se dezvolte. Mai mulți intervievați sunt bine informați și expun cunoștințele lor cu privire la POR, menționând accesul la fonduri în scopul dezvoltării regionale, axele prioritare, detalii despre ghidurile de finanțare sau legislație.

Cu toate că au informații despre faptul că există și alte proiecte finanțate prin POR, majoritatea respondenților nu cunosc detalii cu privire la acestea. De asemenea, unul dintre intervievați precizează că interesul său a fost să caute fonduri pentru dezvoltarea propriului IMM, și nu alte proiecte. Câteva dintre persoanele intervievate au precizat, însă, detaliat, exemple de proiecte finanțate prin POR (dezvoltarea infrastructurii, reabilitarea școlilor, proiecte realizate în domeniul sanitar, revigorarea IMM-urilor).

Majoritatea respondenților sunt interesați de accesarea fondurilor prin intermediul POR. Aceștia doresc ca prin intermediul POR să doteze centre medicale, să își dezvolte / extindă propriile IMM-uri, să achiziționeze panouri fotovoltaice pentru acestea sau să își mențină echipamentele de producție la zi cu cerințele pieței. Alte motive pentru care respondenții sunt interesați de POR sunt: faptul că programul este direct adresat dezvoltării regiunii (care este responsabilitatea administrației publice), dar și faptul că acest program este ușor de accesat, spre deosebire de altele pe care le cunosc. Unul dintre respondenți menționează că interesul său pentru POR este condiționat de existența printre criteriile de eligibilitate a unora care să avantajeze anumite comportamente din partea IMM-uri (cele care „sunt prietenoase cu mediul”, cele care creează locuri de muncă).

## **SURSE DE INFORMARE**

Principalele surse de informare menționate de respondenți sunt internetul (site-urile web ale ADR-urilor, site-ul web MDRAP, site-uri web de știri în domeniu) și firmele de consultanță specializată.

Mai mulți respondenți menționează firmele de consultanță ca fiind cele mai de încredere surse de informare cu privire la POR. Argumentul pentru care aceste firme sunt de încredere este acela că informațiile pe care ei le obțin sunt preluate direct de la ADR-uri, deci din sursele oficiale. Au fost amintiți, de asemenea, foști beneficiari ai unor proiecte POR ca sursă de informare de încredere. Respondenții care au fost beneficiarii mai multor proiecte din cadrul POR consideră că instituțiile oficiale (MDRAP și ADR-urile pentru fiecare regiune) sunt cele mai de încredere surse pentru obținerea informațiilor, întrucât acestea pot oferi date actualizate (prin intermediul site-urilor web și al contactului direct, telefonic). De asemenea, mai este menționat un site web care cuprinde informații complete și care este apreciat pentru că a fost lansat de la începuturile derulării fondurilor europene în România ([www.fonduri-structurale.ro](http://www.fonduri-structurale.ro)), dar și pentru că uneori datele sunt actualizate mai rapid pe acest site web comparativ cu datele prezente pe site-urile ADR-urilor. Un respondent precizează că nu este satisfăcut de site-ul web ADR Vest și de activitatea online pe care această instituție o desfășoară, spre deosebire de ADR Centru.

Cel mai des, respondenții au avut ca sursă de informare firmele de consultanță, iar apoi ADR (comunicare telefonică) și site-ul web POR.

Participanții menționează că nu au utilizat alte materiale de informare. Doi respondenți precizează că, în urma unei întâlniri la ADR, au primit materiale informative în format electronic.

Puțini respondenți amintesc utilizarea mass media (ziare, televizor) ca surse de informare, în afara firmelor de consultanță și a internetului.

Un singur respondent urmărește pagina de Facebook Regio; niciunul dintre ceilalți participanți nu este abonat la alte platforme online.

## CARACTERIZAREA CAMPANIEI

Mulți dintre respondenți nu cunosc detalii despre campania de comunicare a MDRAP privind POR. Dintre cei care precizează că au informații despre aceasta, unii au aflat din media că se desfășoară programul, alții menționează participarea la conferințe; unul dintre participanți apreciază filmul documentar „Călător în lumea Regio” (dat fiind că acest documentar e informativ și detaliază clar obiectivele și rezultatele programului) și amintește existența Forumului Comunicatorilor Regio ca făcând parte campania de comunicare.

Printre aspectele pozitive ale campaniei de informare este subliniată existența cursurilor gratuite, întrucât orice sesiune de informare este văzută drept benefică.

Feedback-ul general cu privire la campania de informare este acela că informațiile prezentate în cadrul conferințelor și a cursurilor sunt prea generale, fără suficiente detalii specifice, care să pregătească beneficiarii pentru realitatea desfășurării proiectelor.

## COMUNICARE ELECTRONICĂ

Majoritatea respondenților au utilizat site-ul web [www.inforegio.ro](http://www.inforegio.ro) pe parcursul aplicării și desfășurării proiectelor, iar unii dintre ei menționează accesarea zilnică a site-ului web; un singur beneficiar a accesat pagina de Facebook dedicată Regio.

Una dintre participante menționează că de curând a căutat informații pe site-ul web, însă nu a reușit să identifice datele care o interesau.

Beneficiarii intervievați au avut, în majoritatea cazurilor, contact cu experții ADR, și mult mai puțin cu cei ai MDRAP. Cu toții exprimă opinii pozitive referitoare la calitatea interacțiunii cu aceștia, atât prin e-mail, cât și telefonic. Persoanele din cadrul ADR sunt apreciate pentru disponibilitate, deschidere la dialog, amabilitate, promptitudine și profesionalism.

Câțiva respondenți precizează că din perspectiva competenței, experții ADR, în special cei mai tineri, sunt încă slab pregătiți. De asemenea, este detaliată o situație în

care beneficiarul solicita informații concrete și detaliate cu privire la un ghid al solicitantului, dar reprezentanții ADR au amânat oferirea de răspunsuri, iar ulterior au precizat că nu pot fi listate în ghid toate cazurile excepționale ce pot apărea în derularea proiectelor, nerăspunzând, astfel, întrebării beneficiarului.

## **PUBLICAȚII**

Cea mai mare parte dintre respondenți nu au utilizat publicații Regio pentru informare, niciuna dintre publicațiile periodice Regio nu au fost menționate de către respondenți.

## **SATISFAȚIE**

Majoritatea informațiilor pe care intervievații le caută cu privire la POR sunt obținute direct de pe site-urile web specializate sau de la firme de consultanță, și nu din media. Cei care au sesizat transmiterea de informații cu privire la Regio în canalele media, precizează, de asemenea, că sunt prezentate mai curând reclame, și nu informații detaliate, care să servească unui posibil beneficiar; de aici se poate concluziona, din nou, că beneficiarii au obținut informațiile cele mai relevante pentru Regio prin intermediul firmelor de consultanță sau al site-urilor web specializate.

De asemenea, respondenții subliniază faptul că în cazul jurnaliștilor, aceștia nefiind specializați pe domeniul fondurilor structurale, există riscul să nu fie interesați de comunicări privind Regio și, de asemenea, acela ca ei să distorsioneze informația primită privind proiectele derulate.

Intervievații din regiunea Vest sunt satisfăcuți de amabilitatea și profesionalismul personalului ADR care realizează activitatea de informare.

Majoritatea dintre cei intervievați nu cunosc rezultatele POR și ar dori ca acestea să fie mai vizibile, respectiv transmise într-un limbaj accesibil persoanelor nespecializate în domeniu.

Toți respondenții au găsit informațiile de interes pentru ei privind POR atunci când le căutau. Un singur caz de dificultate privind obținerea informațiilor este prezentat,

Însă acesta se referă la discordanța între modalitatea în care anumite instituții înțeleg anumite concepte (ADR, respectiv ANRMAR definesc în mod diferit „situațiile diverse și neprevăzute”, drept urmare anumite cheltuieli nu pot fi decontate). Apare menționată, de asemenea, dificultatea în accesarea informațiilor cu privire la desfășurarea programului în perioada 2014-2020.

## **EVALUAREA CAMPANIEI DE INFORMARE**

În general, respondenții au exprimat păreri favorabile campaniei de informare. Nu există nemulțumiri specifice, iar singurul aspect menționat ca și punct slab este faptul că informațiile primite nu sunt suficient de detaliate pentru a permite beneficiarilor să deruleze proiecte fără ajutorul consultantților. Beneficiarii precizează că au avut acces la informațiile de care aveau nevoie, în special pe durata desfășurării proiectelor, însă nu pot evalua concret campania de informare, dat fiind că nu sunt familiarizați cu componentele acesteia.

## **IDENTITATEA VIZUALĂ**

Singura dificultate menționată de intervievați cu privire la identitatea vizuală Regio a fost cea legată de lipsa unor machete în format editabil pentru siglele ce urmează a fi folosite.

Drept sugestii de îmbunătățire, respondenții au menționat renunțarea la publicarea anunțurilor de presă cu ocazia lansării sau închiderii proiectelor (intervievații consideră că acestea presupun costuri suplimentare, dar nu aduc beneficii), respectiv simplificarea manualului de identitate, care ar trebui să cuprindă o regulă generală pentru toate cazurile, și nu reguli separate pentru fiecare element în care sunt prezente siglele / sloganurile. A fost precizată, de asemenea, ca îmbunătățire, menținerea manualului de identitate vizuală neschimbat pe parcursul derulării proiectelor.

## RECOMANDĂRI DE ÎMBUNĂTĂȚIRE

Cei mai mulți intervievați au precizat că ar dori să primească informații actualizate privind noile posibilități de acces la fonduri prin intermediul e-mailului, respectiv prin newsletters. Alți respondenți ar dori ca ghidurile solicitantului pentru POR 2014-2020 să fie disponibile cât mai repede, iar măsurile și axele să fie cât mai clar specificate, pentru a nu da naștere la interpretări.

Tipurile de informații care sunt de interes pentru respondenți se încadrează în două categorii, în funcție de experiența de lucru cu proiecte în cadrul POR. Informațiile cu privire la derularea propriu-zisă a proiectelor sunt solicitate de respondenții beneficiari ai mai multor proiecte (ghidul solicitantului, instrucțiuni, notificări, legislație, eligibilitatea cheltuielilor); acestea ar trebui să fie accesibile cât mai curând. Pe de altă parte, beneficiarii unui număr limitat de proiecte, sunt interesați de tipul de proiecte finanțabile (domenii ca: dotări, construcții, sisteme de panouri solare, domeniul medical, agricultură, mediu, dezvoltarea IMM-urilor), dar și de o prezentare a acțiunilor desfășurate în cadrul POR (care să permită beneficiarilor să apeleze la consultanță specifică din partea autorităților atunci când au nevoie, în cadrul unui proiect). Propuneri concrete de îmbunătățire ar fi: afișarea pe site-ul web al POR a unei arhive cu noutăți, a unei liste complete a beneficiarilor POR, proiectelor acestora și rezultatelor, existența unor numere de telefon la care să fie disponibile persoane specializate, care pot răspunde prompt întrebărilor; de asemenea, beneficiarii recomandă anunțarea din timp a noilor posibilități de finanțare și organizarea de întâlniri între beneficiari și potențiali beneficiari ai POR, pentru ca aceștia să poată realiza un schimb de informații.

Majoritatea respondenților beneficiari ai unui număr limitat de proiecte nu diferențiază cele două tipuri de comunicare: cea către potențiali beneficiari și campaniile de informare publică.

Ei precizează că informarea trebuie să fie mai detaliată și mai specifică, astfel încât beneficiarii să nu mai fie nevoiți să apeleze la firme specializate în consultanță privind fondurile europene. În plus, persoanele intervievate subliniază faptul că beneficiarii

trebuie să fie expuși unui tip mai agresiv de informare, pe canale personalizate (întrucât persoanele implicate în derularea proiectelor nu au suficient timp pentru a-și obține informațiile de la TV). Alte sugestii de îmbunătățire ar fi: transmiterea de newsletters către IMM-uri (cuprinzând informații legate de tipurile de domenii pentru care sunt disponibile fonduri) și obținerea de feedback pe ghidurile solicitantului, înainte ca acestea să fie publicate (astfel încât ghidurile să cuprindă cât mai multe posibile exemple și răspunsuri la întrebări). De asemenea, respondenții ar dori îmbunătățirea fluxului de comunicare între MDRAP, ADR-uri și beneficiari (atât din perspectiva promptitudinii, cât și din perspectiva calității).

Intervievații care au exprimat recomandări cu privire la campaniile de informare publică, au sugerat ca informațiile să fie cât mai detaliate și concrete, cuprinzând inclusiv elemente tehnice și sume disponibile pentru fiecare măsură; în plus, au subliniat că informația trebuie să fie foarte bine diseminată, în cadrul cât mai multor medii.

#### **PENTRU VIITOARELE GHIDURI/ÎNTREBĂRI FRECVENTE/GREȘELI FRECVENTE**

Respondenții nu au consemnat probleme în derularea contractelor.

Cea mai frecvent întâlnită recomandare adresată potențialilor beneficiari este aceea de a fi răbdători și de a se aștepta ca perioada de derulare a contractului să fie îndelungată. De asemenea, potențialii beneficiari sunt sfătuiți să urmărească în permanență informațiile legate de proiecte. În plus, intervievații subliniază faptul că atâta vreme cât beneficiarul respectă cu rigurozitate anumiți pași și comunică permanent cu finanțatorul, fondurile primite prin POR sunt benefice, iar procedura nu este foarte complicată.