APROBAT:

_____
Vadim CURMEI
Director AIPA
« ___ » FEBRUARIE 2021

RAPORT

privind rezultatele sondajului ”evaluarea satisfacției părților interesate în domeniul subvenționării”
CAMPANIA DE INFORMARE 2021

data: 03/02/2021

Agenţia de Intervenţie şi Plăţi pentru Agricultură

_____

Serviciul relații externe și comunicare

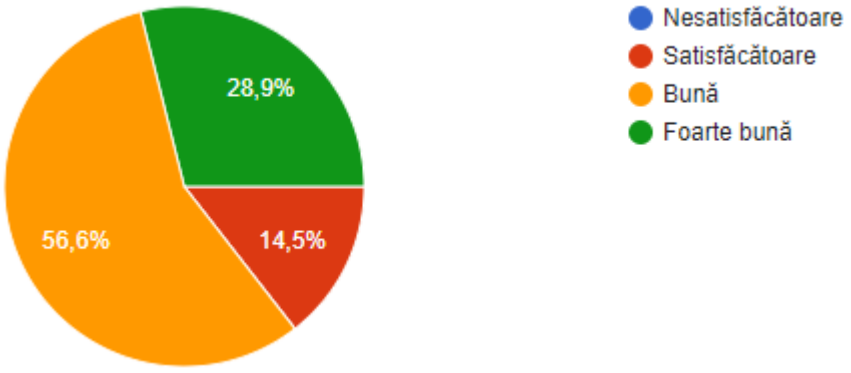
Raport privind rezultatele sondajului de
”Evaluare a gradului de satisfacție a părților interesate în domeniul subvenționării”
realizat în cadrul ”Campaniei de Informare-2021”

În perioada **26-28 ianuarie 2021**, Agenția de Intervenție și Plăți pentru Agricultură (AIPA) în parteneriat cu companiile de consultanță, instituțiile de învățământ cu profil agricol, Congresul Autorităților Locale, Biroul Relații cu Diaspora, a desfășurat în format online, campania de informare *„Fii fermier informat, pentru o viață mai bună la sat!”*, participând peste 400 de reprezentanți ai sectorului privat din sectorul agricol, ai autorităților publice locale dar și studenți, potențiali viitori solicitanți de subvenții.

O componentă în cadrul acestui proiect, a fost de a sonda, efectiv, modul în care angajații Agenției se adresează beneficiarilor și modul în care aceștia răspund nevoilor solicitanților. Din acest raționament, a fost creat un chestionar privind evaluarea gradului de satisfacție a părților interesate. În cadrul sondajului au fost colectate date pe un eșantion de **85 de respondenți**, participanți în cadrul sesiunilor de informare.

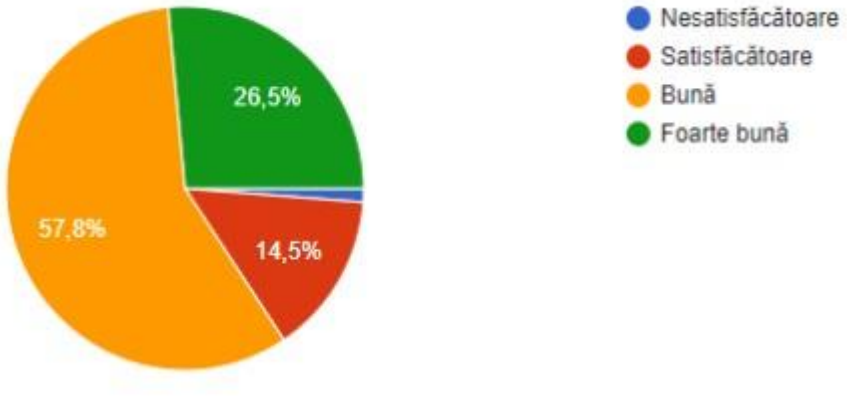
Ca rezultat al intervievării Producătorilor Agricoli (PA), reprezentanților Autorităților Publice Locale (APL), Instituțiilor de Învățământ cu profil Agricol (IÎA), precum și a Companiilor de Consultanță (CC) din sector avem următoarele rezultate:

Întrebarea Nr. 1 *„Care este părerea Dvs. despre calitatea relației stabilite între dumneavoastră, în calitate de client, și AIPA în calitate de prestator de servicii, pe parcursul colaborării noastre?”*, cca 56,6 % sunt de părerea că au o relație bună cu AIPA, 28,9 % din respondenți sunt de părerea că au o relație foarte bună, iar restul 14,5 % din participanți au specificat că dețin o relație satisfăcătoare. Totodată, din numărul total de participanți intervievați, nu s-a identificat niciun răspuns cu opțiunea nesatisfăcător. Astfel, se denotă un grad ridicat al serviciilor calitative prestate de AIPA, în raport cu solicitanții de sprijin financiar, ceea ce duce la creșterea încrederii din partea solicitanților, de a accesa surse financiare din partea statului, iar lucrul acesta se reflectă în ultimii ani la creșterea unui număr tot mai mare de solicitanți unici ce au aplicat la AIPA în cadrul a diverse programe.

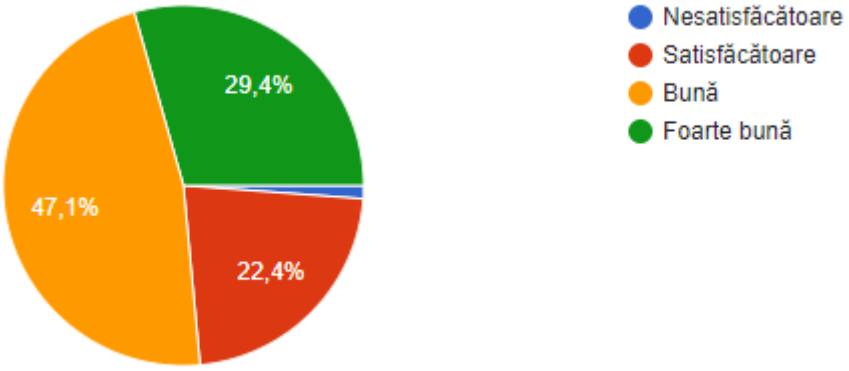


Întrebarea Nr. 2 *„Care este părerea Dvs. referitoare la promptitudinea în prestarea serviciilor?”*, În ceea ce privește promptitudinea prestării serviciilor de AIPA în raport cu solicitanții de subvenții, putem menționa că cea mai mare parte din respondenți, și anume 98,8% sunt mulțumiți de serviciile oferite de reprezentanții AIPA, doar 1,2% din persoanele chestionate sunt nemulțumiți de serviciile oferite de AIPA. Astfel, putem constata că,

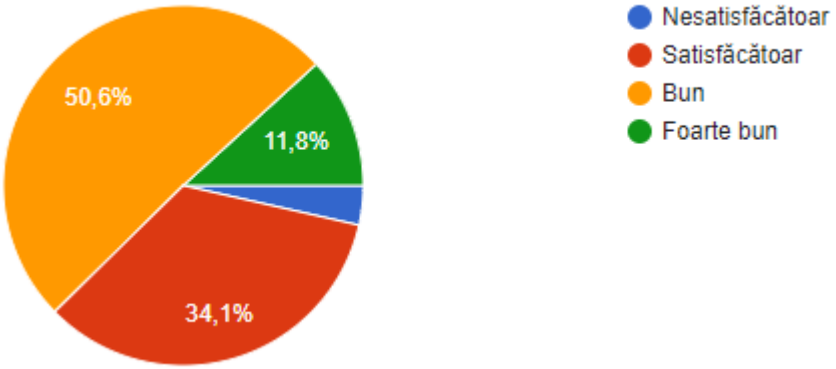
oferirea cu promptitudine a informaţiilor, a documentelor solicitate, consultațiilor oferite la telefon din partea reprezentanților AIPA în raport cu solicitanții de subvenții este oferită în mod calitativ, iar acest aspect exprimă receptivitate dar și încredere din partea beneficiarilor de a accesa subvenții din partea statului prin intermediul Agenției, ceea ce duce la creșterea unui număr tot mai mare a dosarelor depuse.



<u>Întrebarea Nr. 3</u> În ceea ce privește *"Modalitatea de depunere a cererilor/dosarelor"*, se constată că 98,9% din respondenții chestionați au răspuns în mare parte că sunt mulțumiți de procedura de depunere a dosarelor, însă, pentru eficientizarea timpului atât pentru reprezentanții AIPA precum și pentru solicitanții de subvenții ar fi binevenit ca pe viitor să fie creată modalitatea de depunere a dosarelor on-line pentru toate măsurile de sprijin, aferente tuturor programelor implementate de AIPA.

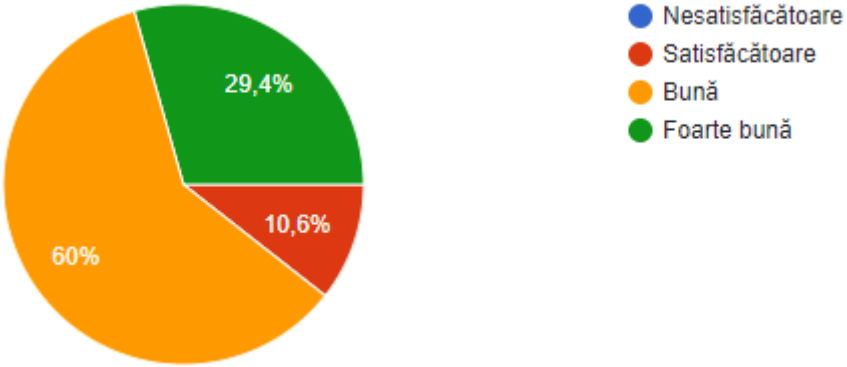


<u>Întrebarea Nr. 4</u> La întrebarea *„Cum ați califica respectarea termenelor de examinare a cererilor Dvs. de către AIPA?''*, 96,5% din participanți au menționat că sunt mulțumiți de respectarea termenelor de examinare a dosarelor din partea reprezentanților AIPA, pe când 3,5% din respondenți au menționat că nu sunt respectate termenele de examinare a dosarelor, conform Regulamentelor de subvenționare.



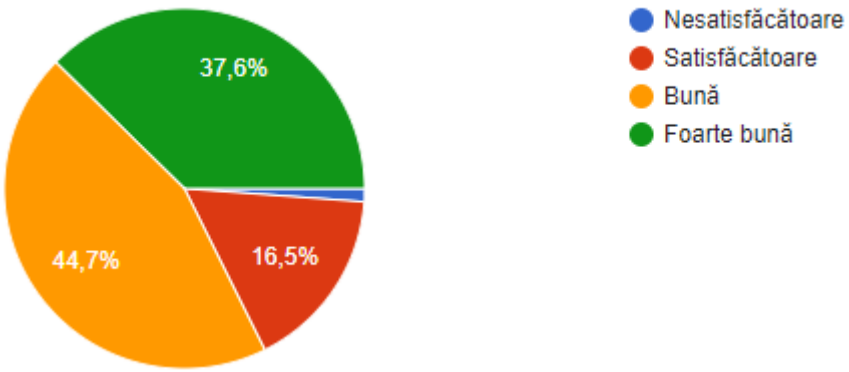
Întrebarea Nr. 5

În ceea ce ține de calitatea serviciilor prestate de AIPA, în raport cu solicitanții de subvenții, majoritatea respondenților chestionați au menționat în răspunsurile lor că sunt mulțumiți de modul în care reprezentanții AIPA, oferă suportul necesar în vederea accesării subvențiilor. Totodată, se constată că încrederea producătorilor agricoli în serviciile pe care le prestează reprezentanții AIPA este tot mai mare de la an la an.



Întrebarea Nr. 6

La întrebarea *„Care este părerea Dvs. referitoare la comunicarea cu colaboratorii AIPA?’’,* putem preciza în ansamblu că, atât angajații aparatului central precum și ai oficiilor teritoriale ale AIPA sunt deschiși la colaborare, acest fapt s-a dovedit prin chestionarea participanților la sesiunile de informare, care în număr de 98,8% au declarat că sunt mulțumiți de colaborarea cu reprezentanții AIPA și doar 1,2% au declarat că nu sunt mulțumiți de comportamentul acestora.



Întrebarea Nr. 7

În vederea optimizării și îmbunătățirii procesului de depunere a dosarului spre subvenționare, în cadrul chestionarului s-a inclus întrebarea ce ține de *"Obstacole întâmpinate de producătorii agricoli în procesul de depunere a dosarului spre subvenționare"*, urmare a intervievării participanților au fost colectate propuneri după cum urmează:

1. Așteptări/propuneri/comentarii pentru îmbunătățirea procesului de depunere a dosarului spre subvenționare:
➢ Îmbunătățirea cadrului normativ (Regulamentele de subvenționare) în beneficiul tuturor producătorilor agricoli, nu doar celor mari care primesc de mulți ani subvenții; ➢ Reducerea nr. de documente/certificate ce sunt incluse în dosarul de obținere a subvențiilor (certificatul de înregistrare a entității juridice, raportul privind situația financiară, certificatul privind calitatea de membru a unei organizații de fermieri, certificatul de studii în domeniu); ➢ Majorarea FNDAMR; ➢ Modificarea termenului limită de recepționare a dosarelor la submăsura 2.5, ce ține de promovarea și dezvoltarea agriculturii ecologice (deseori vânzarea produselor ecologice are loc după 31 octombrie, aceasta fiind data limita de depunere a dosarelor la AIPA, în cadrul submăsurii date). ➢ Depunerea dosarelor de subvenționare on-line, la toate submăsurile.
2. Ce așteptări aveți de la AIPA?
➢ Conlucrare mai eficientă cu solicitanții/beneficiarii de subvenții; ➢ Informarea permanentă a producătorilor agricoli cu privire la noile modificări efectuate la Regulamentele de subvenționare; ➢ Micșorarea termenilor de analiză a dosarelor; ➢ Conlucrare cu producătorii noi ce doresc să acceseze subvenții; ➢ O mai bună deschidere dar și pregătire a specialiștilor din cadrul oficiilor teritoriale ale AIPA (în special OT Chișinău și OT Hâncești); ➢ Pregătirea specialiștilor din cadrul Secțiilor teritoriale ale AIPA atât teoretic precum și practic, ce ține de acordarea consultației cu privire la Regulamentele de subvenționare.