



Misiunea ANBCC

Nici un cetățean nu trebuie să sufere din cauza lipsei de informații despre drepturile și responsabilitățile sale și despre serviciile sociale de care poate beneficia



ASOCIAȚIA NAȚIONALĂ A BIROURILOR DE CONSILIERE PENTRU CETĂȚENI (ANBCC) reprezintă interesele a 49 de organizații neguvernamentale care au înființat Birouri de Consiliere pentru Cetățeni (BCC). ANBCC coordonează activitățile Birourilor de Consiliere pentru Cetățeni, le reprezintă în fața autorităților publice și își propune ca, pe baza informațiilor furnizate de rețeaua BCC, să elaboreze documente cu potențial impact asupra dezvoltării politicilor și serviciilor sociale.

Biroul de Consiliere pentru Cetățeni (BCC) este un serviciu de interes public care oferă informare și consiliere cetățenilor cu probleme și care își propune să influențeze factorii decizionali pentru ajustarea politicilor publice și a legilor care afectează viața oamenilor. Consilierea oferită de BCC este gratuită, independentă, confidențială și imparțială, adresându-se tuturor cetățenilor indiferent de rasă, etnie, gen sau condiție economică și socială.

Scopul BCC:

– asigurarea accesului egal și nediscriminatoriu la informare și consiliere pentru exercitarea drepturilor și respectarea obligațiilor cetățenești.

Obiective BCC:

– îmbunătățirea accesului cetățenilor la servicii de informare și consiliere.
– reprezentarea intereselor cetățenilor la nivel local și național.

DIN SUMAR:

ANBCC militează pentru o informare publică bazată pe nevoile cetățenilor

Libera circulație a cetățenilor europeni în spațiul comunitar – analiză comparativă

Advocacy în domeniul serviciilor sociale – lecții învățate

ANBCC militează pentru o informare publică bazată pe nevoile cetățenilor

Asociația Națională a Birourilor de Consiliere pentru Cetățeni (ANBCC), împreună cu partenerii din nouă localități din România, lansează campania de advocacy *Informare publică pe bune în România – cu un pas mai aproape de cetățean!* Campania de advocacy a ANBCC se va desfășura în perioada aprilie – octombrie 2008, în nouă localități în care funcționează Birouri de Consiliere pentru Cetățeni (BCC): Brăila, București (sector 6), Cluj-Napoca, Drobeta Turnu Severin, Focșani, Gheorgheni, Ploiești, Satu Mare, Timișoara.

Plecând de la premiza că o informare publică *pe bune* se face cu autorități publice conștiente de nevoile de informare ale cetățenilor, campania de advocacy a ANBCC își propune: să determine autoritățile publice locale să analizeze eficiența organizării activității de informare publică; să atragă atenția asupra necesității elaborării unor strategii comprehensive de informare a cetățenilor (strategii care trebuie să se bazeze pe o evaluare a nevoilor de informare și care să aibă un buget specific alocat); să atragă atenția asupra modalităților de eficientizare a activității/serviciului de informare publică prin structurarea cheltuielilor aferente informării din bugetul local.

Consilierul Cetățeanului

O informare publică *pe bune* va conștientiza și cetățenii: informarea este un serviciu public care se construiește cu ei și pentru ei; informarea este un serviciu adaptat nevoilor de informare ale cetățenilor.

Activitățile campaniei de advocacy a ANBCC în cele nouă localități în care funcționează Birouri de Consiliere pentru Cetățeni au în vedere: constituirea de grupuri de sprijin la nivel local pentru susținerea unui demers de informare cetățenească pe bune; convingerea primăriilor cu privire la implementarea unei strategii eficiente de informare publică și alocare de resurse financiare corespunzătoare; întâlniri cu cetățenii în vederea conștientizării/mobilizării asupra propriilor nevoi de informare etc.

Partenerii ANBCC în implementarea campaniei de advocacy sunt: Fundația Lumina (Brăila), Grupul Român pentru Apărarea Drepturilor Omlului (București), Biroul de Consiliere pentru Cetățeni Cluj-Napoca, Asociația EquiLibre (Drobeta Turnu Severin), Asociația pentru Parteneriat Comunitare (Focșani), Asociația Pro Cive (Gheorgheni), Fundația Oamenilor de Știință Prahova (Ploiești), Liga Apărării Drepturilor Omului (Satu Mare), Federația Asociațiilor de Locatari (Timișoara).

Campania de advocacy face parte din proiectul "Citizens' Right to Know!" (Dreptul Cetățeanului de a Ști!) derulat de către Asociația Națională a Birourilor de Consiliere pentru Cetățeni (ANBCC), cu sprijinul financiar al CEE Trust, Trust for Civil Society in Central & Eastern Europe.

Serviciile de informare publică în România - între cerere și ofertă

ANBCC a lansat pe 31 martie 2008, studiul *Serviciile de informare publică în România - între cerere și ofertă*. Studiul ANBCC a fost realizat în baza unei anchete sociologice pe un eșantion reprezentativ la nivel național de 1.050 de persoane, în perioada 1-20 octombrie 2007. Plecând de la ideea cererii și a ofertei de pe piața serviciilor românești de informare publică, studiul analizează percepțiile românilor cu privire la serviciile de informare ale instituțiilor publice. Care sunt instituțiile pe care le accesează cel mai mult românii pentru a obține informații? Cât de mulțumiți sunt românii cu privire la serviciile de informare ale instituțiilor publice? Care sunt domeniile de informare accesate de români? – acestea sunt câteva din întrebările la care studiul a încercat să răspundă.

Cele mai accesate instituții sunt: medicul de familie (78% din populație) și primăria (67% din populație). În ceea ce privește mulțumirea/nemulțumirea românilor față de serviciile instituțiilor publice, primăria reprezintă un caz singular: din procentul de 67% care accesează serviciile primăriei, 12% dintre români declară ca au avut dificultăți în interacțiunea cu această instituție.

Totodată, studiul ANBCC analizează și domeniile de informare cele mai accesate, în funcție de nevoile de informare manifestate de români. O evaluare a nevoilor de informare arată că oferta de pe piață poate fi structurată în două mari pachete de informații: pachetul social (sănătate, asistență socială, pensii, protecția copilului etc.) și pachetul de dezvoltare (învățământ și cursuri de calificare/recalificare, credite, protecția consumatorului etc.). Pachetul social este prioritar în ierarhia nevoilor de informare ale românilor. 56% dintre români preferă sectorul social de informare, restul de 44% fiind distribuit egal între cei care nu manifestă nevoi de informare în ceea ce privește relația cu instituțiile publice și cei care preferă pachetul de dezvoltare.

Studiul *Serviciile de informare publică în România - între cerere și ofertă* poate fi accesat pe website-ul ANBCC, la www.robcc.ro, secțiunea [Publicații/Studii/ANBCC](#).



Misiunea ANBCC: Niciun cetățean nu trebuie să sufere din cauza lipsei de informații despre drepturile și responsabilitățile sale și despre serviciile sociale de care poate beneficia!

Consilierul Cetățeanului

Libera circulație a cetățenilor europeni în spațiul comunitar – analiză comparativă

În data de 15 ianuarie 2008, Asociația Națională a Birourilor de Consiliere pentru Cetățeni (ANBCC) a lansat în România studiul European Citizen Action Service (ECAS) *Who's Afraid of the EU's Latest Enlargement? (Cine se teme de extinderea din 2007 a Uniunii Europene?)*. Studiul ECAS a fost lansat simultan la București, Sofia și Bruxelles, iar ANBCC a fost partenerul ECAS pentru România.

Fiind dedicat dreptului la liberă circulație al cetățenilor europeni în spațiul comunitar, studiul ECAS analizează impactul cetățenilor noilor state membre, Bulgaria și România, asupra pieței comune a forței de muncă. Studiul *Cine se teme de extinderea din 2007 a Uniunii Europene?* notează că migrația românilor către statele membre se încadrează în tendințele anterioare aderării României la UE. În plus, studiul apreciază o schimbare a factorilor care determină căutarea unui loc de muncă în afara țării de origine. Proximitatea culturală și lingvistică sunt la fel de importante în exercitiul liberei circulații a lucrătorilor în spațiul comunitar, alături de câștigul material, principalul determinant din trecut.

Studiul *Cine se teme de extinderea din 2007 a Uniunii Europene?* (în limba engleză), împreună cu un sumar executiv (în limba română) pot fi accesate pe website-ul ANBCC, la www.robcc.ro, secțiunea Publicații/Alte publicații.

RETEAUA de BIROURI DE CONSILIERE PENTRU CETĂTENI:

Participare cetățenească și dezvoltare comunitară prin intermediul *cafenelei publice*, la Nehoiu

Asociația pentru Dezvoltare Comunitară Nehoiu – ADCN (ONG inițiator al BCC Nehoiu) și Centrul de Resurse pentru Participare Publică (CeRe) au organizat, miercuri 20 februarie 2008 la Nehoiu, o „cafenea publică” cu tema „Degradarea apelor curgătoare”. Această activitate a fost realizată în cadrul a două proiecte finanțate de CEE Trust, Trust for Civil Society in Central & Eastern Europe: „Creșterea implicării comunităților rurale în procesul de decizie din zona Nehoiu”, implementat de ADCN și „Politici locale eficiente”, implementat de CeRe.

Deși această metodă de dialog activ și participare a publicului la luarea deciziilor a fost realizată în premieră la Nehoiu, interesul cetățenilor din Nehoiu și din cele 13 sate afiliate orașului a fost deosebit de mare. Pe lângă cele 47 de persoane cărora le-au fost trimise invitații scrise, au dorit să participe încă șapte cetățeni care au citit anunțul afișat la Căminele Culturale din satele afiliate orașului. Au participat la dezbateri reprezentanți ai Primăriei Nehoiu, ai Autorității pentru Protecția Mediului Buzău, ai Oficiului Județean de Consultanță Agricolă, ai SERVCOM S.A., agenți economici locali, cadre didactice, elevi ai Grupului Școlar Tehnic și cetățeni din orașul Nehoiu și din satele aparținătoare.

Dezbaterile au fost axate pe șapte teme de discuție considerate a fi cele mai relevante pentru prevenirea degradării apelor curgătoare din zona Nehoiu: *Cum pot fi implicați locuitorii zonei Nehoiu în prevenirea degradării apelor curgătoare?* ; *Cum se pot implica autoritățile locale și centrale și alte instituții în prevenirea acestui fenomen?* ; *Ce credeți că ar trebui făcut pentru amenajarea albiei râului în vederea petrecerii timpului liber în preajma apelor curgătoare?* ; *Ce credeți că ar trebui făcut pentru schimbarea mentalității oamenilor privind comunitatea în care trăiesc și mediul înconjurător?* ; *Ce poate face școala în acest sens?* ; *Ce pot face instituțiile de cultură (casa de cultură, căminele culturale etc)?*

Atmosfera relaxată a „cafenelei” a stimulat gândirea liberă și implicarea în dialog a tuturor participanților. Schimbul de idei și informații dintre Primarul orașului Nehoiu, consilierii locali, specialiștii în domeniul protecției mediului, cadrele didactice și cetățenii din această zonă a generat un număr mare de soluții și propuneri de acțiune, participare a cetățenilor în procesul de decizie, implicare a comunităților rurale și dezvoltare de parteneriate între autoritățile publice și comunitățile locale. Toate acestea vor fi cuprinse într-un raport elaborat de cele două organizații neguvernamentale. Raportul va fi transmis participanților și va constitui o sursă de informații utilă pentru întocmirea viitoarelor planuri de acțiune, a proiectelor și programelor de implicare a cetățenilor.

Consilierul Cetățeanului

Advocacy în domeniul serviciilor sociale – lecții învățate

Coaliția pentru Consolidarea Sectorului ONG din județul Bihor – Coaliția STRONG a luat ființă în anul 2006, ca urmare a implementării în comun a proiectului “Parteneriat și *advocacy* pentru dezvoltarea politicilor sectorului social în județul Bihor”, de către șase organizații neguvernamentale: Fundația Ruhama (organizația gazdă a BCC Oradea), Fundația Română pentru Copii, Comunitate și Familie (FRCCF), Fundația Albin, Fundația Ecclesia Matter, Societatea Umbrelă a Persoanelor cu Handicap Asociate Regional (SUPHAR) și Asociația Caritas Catolică, în perioada august 2006 – octombrie 2007. Constituirea Coaliției STRONG a venit ca urmare a conștientizării de către reprezentanții celor șase organizații neguvernamentale fondatoare ale coaliției a importanței punerii în comun a eforturilor în vederea obținerii de rezultate constând în schimbarea politicilor sociale la nivel local, favorabile beneficiarilor pe care îi reprezintă. Coaliția STRONG și-a stabilit ca misiune influențarea politicilor publice la nivel local în favoarea grupurilor defavorizate, prin implementarea de campanii de *advocacy*.

Astfel, o primă acțiune de *advocacy* a constat în înaintarea unui document de poziție către Consiliul Local al municipiului Oradea, ca urmare a publicării proiectului de Hotărâre de Consiliul Local cu privire la înființarea serviciului Cămin pentru persoane vârstnice în subordinea Consiliului Local al Municipiului Oradea – Administrația Socială Comunitară Oradea (ASCO). În fapt, Consiliul Local al municipiului Oradea, prin compartimentul de asistență socială, respectiv Administrația Socială Comunitară Oradea, prelua un serviciu social al unei organizații neguvernamentale, fără a acorda șanse egale tuturor furnizorilor de servicii sociale pentru accesarea resurselor publice în vederea asistării persoanelor defavorizate.

În același context, al transmiterii documentului de poziție către Consiliul Local, Administrația Socială Comunitară a avut inițiativa organizării unei mese rotunde cu tematica “Dialog și cooperare pentru combaterea sărăciei și excluziunii sociale în municipiul Oradea”. La această masă rotundă au fost invitate să ia parte organizațiile neguvernamentale furnizoare de servicii sociale membre și simpatizante ale Coaliției STRONG. În deschiderea întâlnirii, reprezentanții ASCO au criticat inițiativa Coaliției STRONG de a face demersuri pe lângă Consiliul Local, cu privire la finanțarea unor servicii ale ONG-urilor pe criterii netransparente și nerespectând principiul concurenței, ca mai apoi să invite ONG-urile spre a oferi propuneri pentru grupurile defavorizate considerate de ASCO ca fiind prioritare pentru anul 2007, termenul acordat pentru formularea propunerilor fiind de două zile. Organizațiile neguvernamentale au înaintat Administrației Sociale Comunitare Oradea un document de poziție în numele Coaliției STRONG, care cuprindea propuneri pentru dezvoltarea serviciilor sociale furnizate de asociațiile și fundațiile din Municipiul Oradea prin alocarea de fonduri publice de la bugetul Consiliului Local pentru 2007. Acest document de poziție cuprinde date statistice cu privire la serviciile sociale din municipiul Oradea și cu privire la resursele financiare necesare bunei funcționări a acestor servicii. Documentul de poziție a fost înaintat Administrației Sociale Comunitare Oradea în cadrul unei conferințe de presă, organizată în comun, în contextul elaborării bugetului pentru anul 2007, proiectul de buget urmând a se face public în respectiva perioadă. Documentul de poziție nu a influențat în niciun fel suma alocată asistenței sociale în bugetul Consiliului Local pe anul 2007.

Eșecul acestei prime acțiuni de *advocacy* a Coaliției STRONG s-a datorat mai ales insuficienței documentării a situației serviciilor sociale la nivelul municipiului și lipsei de experiență a coaliției în desfășurarea de acțiuni de *advocacy*. Pentru a preîntâmpina astfel de situații în viitor, coaliția a demarat un amplu proces de documentare cu privire la situația serviciilor sociale din municipiul Oradea și județul Bihor, atât cele furnizate în regim public cât și privat. Astfel, făcând uz de prevederile Legii 544/2001 privind liberul acces la informații de interes public, coaliția a solicitat celor 4 instituții implicate în activitatea de asistență socială la nivelul municipiului (Consiliul Local Oradea, Administrația Socială Comunitară Oradea, Consiliul Județean Bihor și Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Bihor) o serie de informații referitoare la serviciile sociale furnizate, numărul de beneficiari ai acestor servicii, costurile implicate de furnizarea acestor servicii, precum și date referitoare la mecanismele prin care fiecare dintre aceste instituții se implică în sprijinirea serviciilor sociale furnizate în regim privat (de către organizațiile neguvernamentale). Procesul de documentare a inclus de asemenea și colectarea de date de la organizațiile neguvernamentale, folosindu-se aceleași criterii în colectarea datelor.

Ca urmare a implementării campaniei de *advocacy*, reprezentanții Coaliției STRONG au elaborat un Ghid de Advocacy pentru ONG-uri furnizoare de servicii sociale, la a cărui diseminare a contribuit semnificativ Birourile de Consiliere pentru Cetățeni, membre ale Asociației Naționale a Birourilor de Consiliere pentru Cetățeni. În prezent, Coaliția STRONG este o entitate recunoscută pe plan județean, cu vizibilitate, formată din 35 de organizații hotărâte să continue procesul de *advocacy* pentru atingerea obiectivelor privind îmbunătățirea politicilor sociale pe plan local și național.

Consilierul Cetățeanului

Vino și tu în sprijinul cetățenilor! Pentru a afla cum poți deveni voluntar la un BCC, sună-ne la: 021 313 40 06 ; 0752 148 448 sau scrie-ne la adresa de e-mail: anbcc@robcc.ro!

BCC Cluj – informare și consiliere pentru cetățeni

BCC Cluj a dezvoltat un punct de informare despre Consiliul Europei, ca urmare a participării managerului BCC la un stagiu de pregătire în cadrul unei organizații găzduite de Consiliu. Punctul de informare include publicații în limbile română, maghiară, engleză și franceză despre istoricul, organizarea, funcționarea, politicile și programele Consiliului și despre Curtea Europeană a Drepturilor Omului. Punctul de informare va fi actualizat permanent cu noile publicații ale Consiliului Europei.

BCC Cluj și-a lansat noul website – www.birouldeconsiliere.ro. Website-ul oferă informații în domeniile de informare de bază ale Biroului (somaj, muncă, asistență socială, asigurări, protecția consumatorului, protecția copilului, proprietate, pensie, educație, sănătate, discriminare, informație europeană etc) dar și în domenii care au fost identificate printr-un studiu ca fiind de interes (voluntariat, români în străinătate, străini în România etc). În primele două săptămâni de la lansare, website-ul a ajuns la aproape 2.000 de vizitatori.

BCC Cluj a participat la ediția inaugurală a Forumului Cetățenesc organizat de Biroul de Informare al Parlamentului European din România. Ediția inaugurală a fost organizată la Cluj de Asociația Pro Democrația și Biroul de Informare al Parlamentului European în 20 martie 2008. BCC a fost reprezentat de Ioana Mureșan care a prezentat o sinteză asupra nivelului de informare al beneficiarilor BCC cu privire la instituția Parlamentul European, așa cum reiese din experiența organizației. În cadrul Forumului au luat cuvântul și doamna deputat european Gabriela Crețu, domnul Simion Costea - consilierul deputatului european Sorin Frunzăverde, doamna Raluca Huluban din partea Biroului de Informare a Parlamentului European, prof. dr. Ovidiu Pecican, prof. dr. Liviu Zapartan și alții.

ANBCC pe scurt:

- Rețea națională de 50 de Birouri de Consiliere pentru Cetățeni în mediul urban și rural;
- Contact direct cu cetățeanul și cu problemele lui concrete;
- Peste 120 000 de cetățeni consiliați și/sau informați anual de către Birourile de Consiliere pentru Cetățeni;
- Cele mai solicitate domenii de informare și consiliere: drepturi și obligații civile, asigurări sociale, asistență socială, raporturi de muncă și regimul proprietății;
- Relații de parteneriat cu instituții publice centrale și cu organizații europene precum European Citizens Action Service și Citizens Advice UK;
- Sistem informațional unitar pentru toate BCC: aplicațiile InfoBCC și Lege4.
- Resurse umane instruite și sistem informațional legislativ și procedural actualizat la zi;
- Maximă accesibilitate pentru orice membru al comunității prin respectarea principiilor de gratuitate, independență, imparțialitate și confidențialitate;
- BCC – serviciu de informare și consiliere și pe teme europene (ex. libera circulație a forței de muncă în UE);

Acest material este publicat în cadrul proiectului "NetworCAB – Development of the National Association of Citizens Advice Bureaux", finanțat de Uniunea Europeană prin Programul Phare 2005 – Consolidarea Democrației în România. Componenta 1 – Birouri de Consiliere pentru Cetățeni. Conținutul acestui material nu reprezintă în mod necesar poziția oficială a Uniunii Europene. Pentru eventuale informații și sesizări legate de proiectele Phare, contactați cfcu.PHARE@mfinante.ro.