



CHESTIONAR

de evaluare a gradului de satisfacție față de serviciile oferite de Primăria Municipiului Caracal

În vederea realizării unei evaluări cât mai corecte a poziției noastre ca furnizor de "SERVICII DE ADMINISTRAȚIE PUBLICĂ", precum și pentru stabilirea unei comunicări eficiente în vederea cunoașterii exigențelor dumneavoastră, vă rugăm să completați următorul chestionar:

Legendă: **5 = Foarte mulțumit; 4 = Mulțumit; 3 = Neutru; 2 = Nemulțumit; Foarte nemulțumit = 1.**

Chestionarul este anonim!

1. Care este aprecierea dv. referitoare la modul în care Primăria Municipiului Caracal își îndeplinește misiunea?

5	4	3	2	1

2. Cât de mulțumit(ă) sunteți de calitatea serviciilor publice livrate de Primăria Municipiului Caracal?

5	4	3	2	1

3. Care este aprecierea dv. referitoare la următoarele aspecte:

	5	4	3	2	1
Gradul de transparență a deciziilor luate în cadrul Primăriei Municipiului Caracal					
Gradul în care sunt luate în considerație sugestiile și reclamațiile cetățenilor					
Volumul și calitatea informațiilor publicate pe site-ul Primăriei Municipiului Caracal					
Precizia și calitatea informațiilor furnizate la sediul Primăriei Municipiului Caracal					
Organizarea activității de relații cu publicul					
Timpul de soluționare a solicitării					



4. Dacă vă gândiți la modul în care ați interacționat cu personalul Primăriei Municipiului Caracal, vă rugăm să vă exprimați acordul privind următoarele aspecte:

	Acord Total (5)	Acord (4)	Neutru (3)	Dezacord (2)	Dezacord total (1)
Când am contactat Primăria (telefonic sau în persoană) mi s-a răspuns rapid					
A trebuit să aștept mult timp până să vorbesc cu persoana cu care doream.					
Răspunsurile la întrebările pe care le-am pus au fost pe înțelesul meu.					
Personalul a dat dovadă de profesionalism și cunoașterea subiectului					
Personalul m-a tratat cu respect					
Mi-a fost explicată decizia luată					

5. Dacă feedbackul dvs este negativ (ați acordat punctaj 1 și 2) vă rugăm să precizați la care compartiment faceți referire?

--

6. Care este pentru dvs. prima așteptare pe care o aveți în relația cu un funcționar public?

- a) să fiu respectat
- b) să mi se rezolve problemele
- c) să fie amabil
- d) să imi ofere informații corecte și complete
- e) să fie prompt

7. Dar cea de-a doua? (notați litera corespunzătoare din variantele de mai sus)

--

8. Cât de mult credeți că ar putea măsurile de mai jos să crească eficiența și calitatea serviciilor oferite cetățenilor?

	Foarte mult	Mult	Puțin	Deloc	Nu știu /nu răspund
	4	3	2	1	0
Standarde de calitate clare și transparente pentru prestarea serviciilor publice					
Reguli și proceduri simple					
Coduri de comportament în relația cu cetățenii					



9. Dacă aveți sugestii privind îmbunătățirea serviciilor Primăriei, vă rugăm să le precizați:

--

10. Vă rugăm sa acordați o notă autorităților administrației publice locale pentru:

Cinste	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
Integritate	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
Eficiență	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
Competență	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

11. Vă rugăm sa acordați o notă funcționarilor publici pentru următoarele atribute:

corect	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
profesionist	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
amabil	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
imparțial	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
nediscriminator	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

Date despre dvs.:

Studii: (bifați categoria)

1-4 clase		5-8 clase		Liceale		Superioare	
-----------	--	-----------	--	---------	--	------------	--

Categoria socială: (bifați categoria)

Pensionar		Salariat		Liber profesionist		Patron		Somer		Elev / student	
-----------	--	----------	--	-----------------------	--	--------	--	-------	--	-------------------	--

Vârsta : (bifați categoria)

18-35 ani		36-50 ani		51-70 ani		71-80 ani	
-----------	--	-----------	--	-----------	--	-----------	--

Genul

Feminin		Masculin	
---------	--	----------	--

Data completării

Vă mulțumim pentru timpul acordat!