Data …………………….

Prin intermediul acestui chestionar vǎ oferim posibilitatea de a evalua calitatea serviciilor prestate de instituţia noastrǎ. Percepţia dumneavoastră în ceea ce priveşte prestaţia acestei instituţii ne va fi de un ajutor deosebit, întrucât suntem preocupaţi de îmbunǎtǎţirea continuă a calităţii serviciilor noastre.

Chestionarul îl înmânați persoanei care v-a solicitat completarea/îl trimiteți prin e-mail la adresa management.calitate@primariagalati.ro.

***Date privind persoana care completează chestionarul:***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * **Vârsta:**
 | * Sub 18 ani
 | * 18-35 ani
 | * 35-60 ani
 | * Peste 60 ani
 |  |
| * **Sex:**
 | * masculin
 | * feminin
 |  |  |  |
| * **Studii:**
 | * superioare
 | * medii
 | * elementare
 | * fără
 |  |
| * **Ocupația:**
 | * Întreprinzător
 | * Angajat
 | * Pensionar
 | * Student/

elev | * Şomer/

fără ocupaţie |

1. ***Aţi contactat vreodată, în ultimele 12 luni, unul sau mai multe servicii ale Primăriei Municipiului Galați?***

|  |  |
| --- | --- |
| * DA
 | * NU
 |

1. ***Daca DA, ce serviciu sau direcţie aţi contactat?***

…………………………………………………………………………………………………………………………

1. ***Ce modalitate aţi ales pentru a contacta Primăria?***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| * Deplasare directă la sediul Primăriei
 | * Telefonic
 | * Prin E-mail
 |

1. ***Câte cereri, sesizări sau sugestii aţi adresat Primăriei?***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| * 1-5
 | * 6-10
 | * Peste 10
 |

1. ***Care a fost motivul pentru care v-aţi adresat Primăriei?***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| * Am solicitat informaţii
 | * Am adresat o cerere/sugestie
 | * Ambele
 |

1. ***Aţi fost mulţumit de răspunsul primit?***

|  |  |
| --- | --- |
| * DA
 | * NU
 |

1. ***Care este motivul pentru care NU aţi fost mulţumit?*** *(Întrebarea este adresată celor care la întrebarea anterioară au răspuns cu NU)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| * Răspuns incorect sau incomplet
 | * A trebuit să insist/să revin
 | * Personalul a fost nepoliticos
 |
| * Alte motive (încercuiți varianta aleasă):
1. Personal insuficient la Registratura
2. Depăşire termen
3. Nu a obţinut informaţii concrete
 | 1. Nu existau informaţiile solicitate
2. Nu s-a rezolvat problema
3. Nu am primit răspuns
4. Răspunsul a fost oferit cu întârziere
 |

1. ***Cum apreciaţi gradul de profesionalism al funcționarilor ?***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| * Excelent
 | * Foarte bine
 | * Bine
 | * Satisfăcător
 | * Nesatisfăcător
 |

1. ***Vi s-a solicitat vreodată (la Primăria Municipiului Galați), de către un funcţionar public/contractual, un folos necuvenit (financiar/nefinanciar) în schimbul rezolvării (mai rapide) a unei cereri?***

|  |  |
| --- | --- |
| * DA
 | * NU
 |

1. ***În ultimele 12 luni au existat situaţii pe care doreaţi să le sesizaţi Primăriei, însă aţi renunţat la înregistrarea lor?***

|  |  |
| --- | --- |
| * DA
 | * NU
 |

1. ***Care este motivul pentru care NU a ţi înregistrat sesizarea?***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| * Nu are rost
 | * Nu am ştiut cum
 | * Alte sesizări nu s-au rezolvat
 |
| * Alte motive (încercuiți varianta aleasă):
1. Lipsa de timp
2. Comoditate
3. Nu se poate deplasa, nu ştia că sesizările pot fi înregistrate şi telefonic
4. Birocraţia
5. Durează prea mult până se iau măsuri
 | 1. Situaţiile s-au rezolvat fără a mai depune sesizări
2. Nu s-au rezolvat alte sesizări înregistrate
3. Aglomeraţia de la Primărie, cozile interminabile
4. Neîncrederea faţă de autorităţile publice
5. A considerat că au sesizat deja şi alţi cetăţeni aspectele care îl nemulţumeau
 | 1. Nu a ştiut dacă Primăria este abilitată să ia măsuri
2. Nu a mai fost nevoie, situaţia s-a rezolvat
3. Din dorinţa de a evita conflictele cu vecinii, sesizările nefiind confidenţiale
4. Comportamentul funcţionarilor
 |

1. ***Cum apreciați activitatea serviciului/ilor față de acum 2 ani?***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| * s-a îmbunătățit
 | * s-a înrăutățit
 | * a rămas la fel
 | * nu-mi dau seama
 |

1. ***Per ansamblu, cât de mulţumit sunteţi în ceea ce priveşte rezultatul contactelor dumneavoastră cu Primăria?***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| * Foarte mulţumit
 | * Destul de mulţumit
 | * Destul de nemulţumit
 | * Foarte nemulţumit
 |

1. ***Propuneri privind activitatea Primăriei Municipiului Galați pe care le considerați utile pentru o mai bună rezolvare a solicitărilor cetățenilor*** *(menționați, după caz, serviciul)****:***

…………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………

***Vă mulţumim pentru înțelegere și sprijin!***