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](mailto: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!***