

RAPORT DE EVALUARE A SATISFACȚIEI CETĂȚEANULUI

Data: 12.10.2016

Satisfacția cetățenilor și a părților interesate este cea mai importantă coordonată a Sistemului de Management al Calității implementat în cadrul Primăriei Municipiului Galați.

Primăria Municipiului Galați, prin Dispoziția Primarului nr. 1050/25.04.2016, privind numirea reponsabililor cu implementarea Sistemului de management Integrat Calitate-Mediu ISO 9001 – ISO 14001, a stabilit în sarcina personalului Departamentului Control o serie de atribuții în scopul centralizării și identificării posibilităților de monitorizare a satisfacției clientului. Astfel, personalul Departamentului Control monitorizează percepția cetățenilor și părților interesate relevante cu privire la îndeplinirea cerințelor referitoare la calitatea serviciilor oferite acestora. Metodele utilizate pentru monitorizarea satisfacției cetățenilor trebuie să pună la dispoziția Primăriei Municipiului Galați informații semnificative cu privire la așteptările, nemulțumirile și propunerile cetățenilor față de serviciile publice astfel încât să ofere o imagine cât mai fidelă a situației existente.

Una dintre modalitățile utilizate de instituție pentru evaluarea satisfacției clienților săi o reprezintă chestionarele.

Dintre structurile functionale, Compartimentul Asociației de Proprietari, Serviciul Relații cu publicul-Ghișeul unic și Instituția Arhitectului Șef, s-au conformat recomandărilor formulate privind o mai mare implicare în promovarea mijloacelor de obținere a feedback-ului de la cetățeni cu privire la gradul de satisfacție/insatisfacție față de serviciile furnizate de către Primăria Municipiului Galați prin personalul propriu, înaintând Departamentului Control un număr de 23 de chestionare de urmărire a satisfacției cetățeanului, colectate în perioada martie-octombrie 2016.

Prin intermediul celor 6 întrebări cuprinse în chestionar (4 întrebări închise și 2 întrebări deschise), cetățenii au avut posibilitatea evaluării activității Primăriei Municipiului Galați.

Chestionar			
Detalii privind persoana care completează chestionarul	1. Vârstă	Număr	Procent
	18 - 35 ani	5	22%
	36 - 60 ani	12	52%
	> 60 ani	6	26%
	2. Sex	Număr	Procent
	feminin	10	43%
	masculin	13	57%
	3. Studii	Număr	Procent
	Medii	8	34%
	Superioare	13	56%
Elementare	2	10%	

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

	s-a îmbunătățit	16	69%
	s-a înrăutățit	2	9%
	a rămas la fel	5	22%
	nu răspund	0	0%

2. Vi s-a solicitat vreodată, de către un funcționar public, un folos necuvenit (financiar/financiar) în schimbul rezolvării (mai rapide) a unei cereri?

	DA	1	9%
	NU	10	91%
	Nu răspund	0	0%

3. Cât de mulțumiți sunteți de timpul de așteptare la birourile/serviciile Primăriei Municipiului Galați ?

	foarte mulțumit	8	34%
	mulțumit	13	56%
	nemulțumit	2	9%
	nu răspund	0	0%

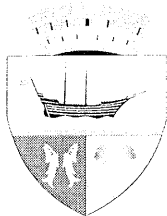
4. Cât de mulțumiți sunteți de atitudinea (amabilitate, promptitudine) funcționarilor cărora v-ați adresat pentru rezolvarea problemei dumneavoastră?

	foarte mulțumit	11	49%
	mulțumit	11	49%
	nemulțumit	1	2 %
	nu răspund	0	0%

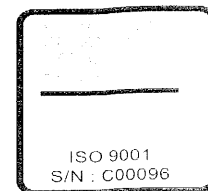
5. Ce anume vă nemulțumește în relația cu Primăria Municipiului Galați (menționați după caz serviciul)

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

Serviciul	Categorie	Serviciul	Categorie
	Problema cainilor comunitari		
			Monitorizarea autoturismelor



PRIMĂRIA MUNICIPIULUI GALAȚI
Str. Domnească nr. 38
800008 Galați, România
Tel : +40 236 307 700 ; Fax : +40 236 461 460
Email : main@primaria.galati.ro
Web: www.primaria.galati.ro



			abandonate
	Lipsa de implicare a politistilor locali		
			Organizarea controlului la asociatiile de proprietari
	Lipsa spatiilor verzi Impunerea taxei de ecarisaj catre asociatiile de proprietari		
	Durata foarte mare în care se soluționează cererile		
			Mai puțină birocrație fără a mai aștepta la cozi pe la ghișee
	Primăria este împărțită în multe locuri din Galați		

Îngrijorător este nr.mare de cetățeni care nu au răspuns la cele 2 întrebări deschise.

➤ La Întrebarea nr.5 : *Ce anume vă nemulțumește în relația cu Primăria Municipiului Galați?*

Niciun răspuns	19 din totalul de 23 de chestionare (aproximativ 82% dintre respondenți)
----------------	--

➤ La Întrebarea nr.6 : *Propuneri privind activitatea Primăriei Municipiului Galați pe care le considerați utile pentru o mai bună rezolvare a solicitărilor cetățenilor (menționați după caz serviciul).*

Niciun răspuns	2 din totalul de 23 de chestionare (aproximativ 9 % dintre respondenți)
----------------	---

Posibile cauze ale lipsei de feedback :

- Lipsa de încredere a acestora privind preocuparea Primăriei Municipiului Galați în obținerea satisfacției cetățenilor;
- Gradul redus de implicare a cetățenilor în îmbunătățirea calității serviciilor și în procesul decizional.

În ceea ce privește participarea cetățenilor și a asociațiilor legal constituite la procesul de elaborare și luare a deciziilor cu privire la proiectele și actele administrative normative ale autorităților administrației publice locale ale Municipiului Galați, aceasta este reglementată prin Legea nr.52/2003. În intervalul ianuarie-octombrie 2016 au fost publicate pe site-ul instituției un număr de 11 proiecte de hotărâre în scopul dezbaterii publice, cetățenii având posibilitatea,

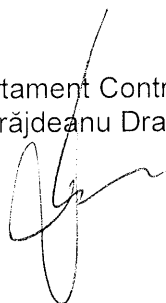
astfel, de a formula propuneri, sugestii sau opinii cu privire la proiectele de acte normative aduse la cunostinta publica, potrivit cerintelor legale.

Se poate constata o implicare mai mare a segmentului de populatie activa (35-60 de ani), precum și a persoanelor de sex masculin în viața comunității. De asemenea, persoanele cu studii superioare manifesta un interes crescut cu privire la activitatea Primăriei și, implicit, raportat la problemele urbei.

Imbucurătoare sunt atât creșterea gradului de apreciere din partea populației a serviciilor furnizate și a atitudinii funcționarilor Primăriei Municipiului Galati, cât și reducerea timpului de asteptare la birourile Primăriei.

În aceste condiții, unul din obiectivele foarte importante ale Primăriei este atât menținerea acestei tendințe, de creștere a gradului de satisfacție a cetățeanului, cât și găsirea de soluții la noile provocări apărute în viața locuitorilor municipiului de la Mila 80.

Departament Control,
cons. Grăjdeanu Dragoș-Gabriel

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized name, positioned below the typed text.