INSTITUŢIA PREFECTULUI – JUDEŢUL BISTRIŢA-NĂSĂUD

CHESTIONAR

de evaluare a nivelului de satisfacţie a cetăţenilor şi organizaţiilor care se

adresează …………………………………………………………………..

*Prezentul formular are scopul de a ajuta instituţia să răspundă cât mai bine solicitărilor care i se adresează. De aceea, vă rugăm să acordaţi un minut din timpul dumneavoastră pentru a răspunde la aceste întrebări. Nu este necesar să ne comunicaţi numele dumneavoastră, dar vă rugăm să răspundeţi cu toată sinceritatea.*

*Date privind persoana care completează chestionarul:*

* *gen*  *masculin*  *feminin*
* *vârstă*  *sub 18 ani*  *18-35 ani*  *35-60 ani*  *peste 60 ani*
* *studii*  *superioare*  *medii*  *elementare*

1. Apreciaţi că activitatea instituției faţă de acum 3 ani:

s-a îmbunătăţit  s-a înrăutăţit

rămas la fel  nu ştiu/nu răspund

1. Cât de mulţumit sunteţi de activitatea instituției?

foarte mulţumit  mulţumit  nemulţumit  foarte nemulţumit  nu ştiu/nu răspund

1. În cazul în care aţi răspuns nemulţumit/foarte nemulţumit, care sunt motivele alegerii?

numărul mare de documente necesare  timpul ridicat de răspuns/eliberare a documentelor

atitudinea necorespunzătoare a personalului  altele (specificaţi) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Timpul de aşteptare pentru a rezolva o problemă a fost:

sub 15 minute  între 15-30 minute  între 30 minute - 1 oră  mai mult de 1 oră

1. Cum apreciaţi atitudinea funcţionarilor (amabilitate, promptitudine) cărora v-aţi adresat pentru rezolvarea problemei dumneavoastră?

politicoşi/serviabili  nepoliticoşi/irascibili  indiferenţi/expeditivi

1. Per ansamblu, cât de mulţumit/ă sunteţi de rezultatul contactelor dumneavoastră cu această instituţie?

foarte mulţumit  suficient de mulţumit  nemulţumit  foarte nemulţumit

1. Propuneri privind activitatea instituţiei, pe care le consideraţi utile pentru o mai bună rezolvare a solicitărilor

…………………………………………………………………………….…………………………….......................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

Vă mulţumim pentru înţelegere şi sprijin!