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!