

CHESTIONAR

de evaluare a nivelului de satisfacţie a cetăţenilor/organizaţiilor

care se adresează Primăriei municipiului Zalău

*Prin prezentul chestionar ne propunem să cunoaștem mai bine nevoile dumneavoastră astfel încât să venim în întâmpinarea acestora. În acest sens, 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:

CETĂȚEAN:

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

PERSOANĂ JURIDICĂ:

* profil de activitate………………………………………………

1. Care este părerea d-voastră, în general, despre activitatea Primăriei municipiului Zalău?

foarte bună  bună  acceptabilă  nu prea bună  slabă

1. Față de acum 3 ani cum apreciați activitatea Primăriei Municipiului Zalău?

s-a îmbunătățit  a rămas la fel  nu știu/nu răspund

1. În ce măsură Primăria municipiului Zalău vă satisface așteptările:

excelent  în mare măsură  puțin  foarte puțin  deloc

1. Cum apreciați modul de comunicare cu personalul din cadrul Primăriei Municipiului Zalău (telefon, fax, e-mail, etc.):

foarte bună  bună  satisfăcătoare  slabă  foarte slabă

1. Cum calificați răspunsul Primăriei Municipiului Zalău la cerințele d-voastră de a acționa sau de a vă informa:

foarte bun  bun  satisfăcător  slab  foarte slab

1. Ați fost nevoit în ultimul an să depuneți la Primăria Municipiului Zalău petiții/sesizări/reclamații?

da  nu  nu știu/nu răspund

* 1. Cât de mulțumit ați fost de modul de soluționare a acestora?

foarte mulţumit  mulţumit  nemulţumit  foarte nemulţumit  nu ştiu/nu răspund

* 1. Cum apreciați atitudinea și amabilitatea personalului cu care ați venit în contact:

foarte bună  bună  satisfăcătoare  nesatisfăcătoare

1. În ce măsură consultați site-ul instituției?

în mare măsură  în mică măsură  deloc

7.1. Cum apreciați utilitatea/calitatea informațiilor disponibile pe site-ul instituției?

foarte utile  utile  puțin utile  inutile  nu ştiu/nu răspund

1. Cum calificați calitatea următoarelor servicii care vă sunt oferite de primărie?
2. Iluminat public

foarte bun  bun  satisfăcător  nesatisfăcător

1. Transport public

foarte bun  bun  satisfăcător  nesatisfăcător

1. Întreținerea spațiilor verzi și asigurarea locurilor de joacă pentru copii

foarte bună  bună  satisfăcătore  nesatisfăcătore

1. Serviciul privind siguranța cetățenilor (ordinea și liniștea publică)

foarte bun  bun  satisfăcător  nesatisfăcător

1. Asigurarea locurilor de parcare

foarte bună  bună  satisfăcătore  nesatisfăcătore

1. Salubritate

foarte bună  bună  satisfăcătore  nesatisfăcătore

1. Rețeaua de drumuri, alei, trotuare

foarte bună  bună  satisfăcătore  nesatisfăcătore

1. Referitor la investițiile/lucrările realizate de primărie, vă declarați:

foarte mulţumit  mulţumit  nemulţumit  foarte nemulţumit  nu ştiu/nu răspund

1. În ce domeniu considerați că ar trebui să investească instituția cu prioritate? Detaliați.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. Opinii/sugestii:

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

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

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

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

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

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

1. Chestionarul a fost completat în data de ……………………….

Vă mulţumim pentru timpul acordat!