

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!